



DIUSFRAMI S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADO DE INFORMACIÓN  
NO FINANCIERA 2018

# Índice

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ACERCA DE ESTE CAPÍTULO .....                                          | 4  |
| 2. CARTA DE COMPROMISO .....                                              | 6  |
| 3. MODELO DE NEGOCIO.....                                                 | 7  |
| 3.1. QUIÉNES SOMOS DESDE HACE MÁS DE 25 AÑOS .....                        | 7  |
| 3.2. QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS .....                                        | 8  |
| 3.3. PARA QUÉ SECTORES TRABAJAMOS .....                                   | 9  |
| 3.4. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS .....                                        | 10 |
| 3.5. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA.....                                       | 11 |
| 3.6. FACTORES Y TENDENCIAS QUE AFECTAN A LA EVOLUCIÓN FUTURA .....        | 12 |
| 3.7. RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS .....                                 | 13 |
| 4. GESTIÓN ASPECTOS NO FINANCIEROS .....                                  | 13 |
| 4.1. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS .....                                | 16 |
| 4.1.1. Aplicación de procedimientos de debida diligencia.....             | 16 |
| 4.1.2. Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos ..... | 16 |
| 4.1.3. Canal de denuncias.....                                            | 17 |
| 4.1.4. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT.....       | 17 |
| 4.2. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....                         | 18 |
| 4.3. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL.....                                | 18 |
| 4.3.1. Breve descripción de la plantilla (ubicación, evolución) .....     | 19 |

|        |                                                                |    |
|--------|----------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.2. | Organización del trabajo.....                                  | 23 |
| 4.3.3. | Igualdad y accesibilidad.....                                  | 23 |
| 4.3.4. | Salud y Seguridad.....                                         | 25 |
| 4.3.5. | Formación.....                                                 | 27 |
| 4.4.   | CUESTIONES AMBIENTALES .....                                   | 28 |
| 4.4.1. | Gestión ambiental.....                                         | 28 |
| 4.4.2. | Conciencia medioambiental .....                                | 29 |
| 4.4.3. | Consumo de residuos y materias primas .....                    | 30 |
| 4.4.4. | Consumo de agua, electricidad y combustible.....               | 31 |
| 4.4.5. | Emisión de gases efecto invernadero .....                      | 31 |
| 4.5.   | COMPROMISO SOCIAL .....                                        | 32 |
| 4.5.1. | Compromisos de las empresas con el desarrollo sostenible ..... | 32 |
| 4.5.2. | Gestión de la relación con los clientes .....                  | 32 |
| 4.5.3. | Gestión de la relación con los proveedores.....                | 33 |
| 4.5.4. | Información fiscal .....                                       | 34 |
| 5.     | ÍNDICE DE CONTENIDOS .....                                     | 35 |
| 6.     | INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE .....                    | 40 |

## 1. ACERCA DE ESTE CAPÍTULO

El presente *Estado de Información no financiera* se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados, por la que se modifican 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 (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

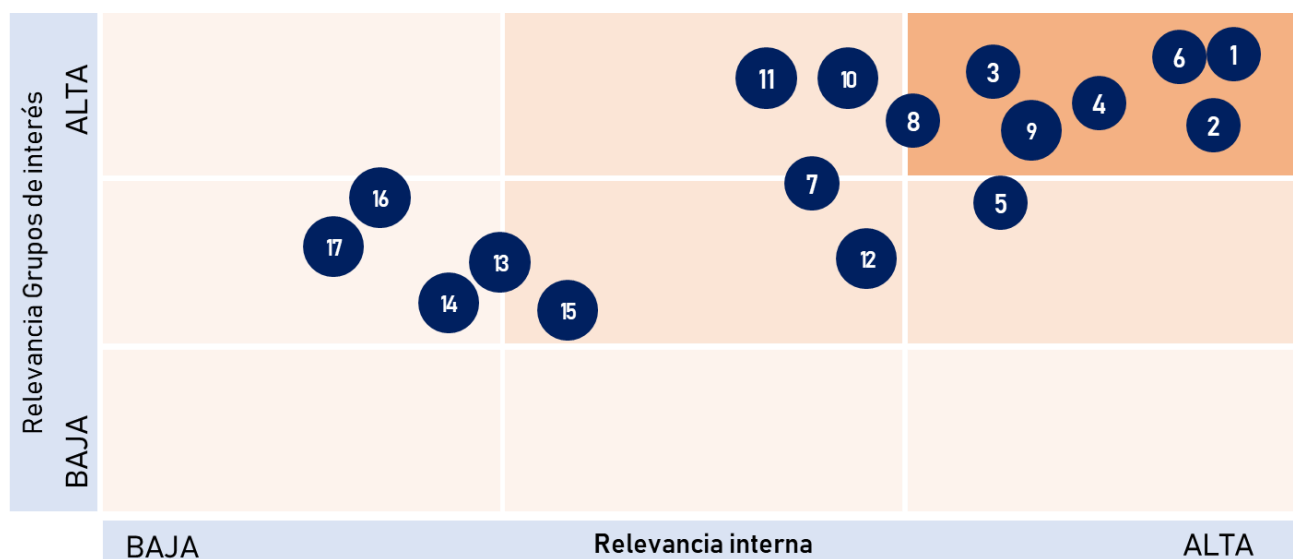
En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

En este contexto, a través del estado de información no financiera Grupo Diosframi tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo a inicios de 2018. Este análisis se ha llevado a cabo siguiendo la metodología establecida en la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de GRI Standards.

El resultado de dicho análisis es la matriz de materialidad que prioriza los asuntos más relevantes para la compañía, agrupados en 5 asuntos:

- Estrategia de negocio
- Clientes
- Empleados
- Medio ambiente
- Relación con la sociedad

**ESTRATEGIA DE NEGOCIO**

1. Desempeño económico y rentabilidad
2. Modelo de negocio y líneas estratégicas
3. Aspectos de buen gobierno, sociales y ambientales
4. Innovación productos y servicios
5. Internacionalización

**CLIENTES**

6. Calidad en el servicio y satisfacción del cliente
7. Seguridad informática y protección de datos
8. Transparencia de información y marketing responsable
9. Ética empresarial

**EMPLEADOS**

10. Políticas de gestión de personas
11. Salud, seguridad y bienestar laboral
12. Formación

**MEDIO AMBIENTE**

13. Consumo de recursos
14. Emisiones de CO2 y cambio climático
15. Residuos generados

**RELACIÓN CON LA SOCIEDAD**

16. Acción social
17. Mecanismos y canales de diálogo con grupos de interés

El presente estado de información no financiera ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se incluye al final de este documento.

## 2. CARTA DE COMPROMISO



Tengo el placer de presentar el Estado de Información No Financiera de Grupo Diusframi, correspondiente al ejercicio 2018, resultado del estricto cumplimiento del compromiso de nuestras compañías en las áreas de los derechos humanos, la anticorrupción, el trabajo, el medioambiente y la sociedad.

En el ejercicio 2018, Grupo Diusframi ha crecido ordenada y estratégicamente, y hemos reforzado nuestra decidida apuesta por las personas, el talento y la innovación.

En Grupo Diusframi sabemos que no puede haber rentabilidad si no cuidamos al mismo tiempo la huella social que dejamos con nuestra actividad, y entendemos que, si queremos ser relevantes a largo plazo, tenemos que desarrollar el negocio cuidando e impulsando el bienestar de las personas.

Con herramientas propias de I+D+i a la vanguardia del sector, la capacidad inversora del Grupo y nuestra constante orientación a los más exigentes estándares de calidad, formamos una organización tecnológica con capacidades globales y vocación internacional que opera al frente del cambio digital en el sector de los medios de pago.

La diversidad, los nuevos modelos de negocio, la transformación digital y las tecnologías emergentes, la mejora en la experiencia de cliente y las nuevas formas de comunicación son el día a día de nuestro trabajo. Por eso, ayudamos a nuestros clientes a ser también protagonistas de la transformación digital de sus negocios e industrias con nuestros servicios y nuestro talento diferenciador, personificado en equipos formados por profesionales cualificados que reciben formación continuada, con un conocimiento profundo y dilatada experiencia en todas las áreas de gestión, producción y nuevos entornos de los medios de pago.

Este Informe refleja cómo Grupo Diusframi crea valor económico y social poniendo el foco en las personas que son, o constituyen, nuestros principales grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, distribuidores, proveedores y la sociedad. Todos ellos forman parte de nuestro desarrollo sostenible y los animamos a todos ellos a velar por el cumplimiento y mantenimiento de los compromisos aquí expuestos.



Juan Carlos Díaz Usero

Presidente Grupo Diusframi

### 3. MODELO DE NEGOCIO

#### 3.1. QUIÉNES SOMOS DESDE HACE MÁS DE 25 AÑOS

Grupo Diusframi es una compañía española con presencia internacional, líder en el sector de los medios de pago, con más de 25 años de experiencia como proveedora de servicios tecnológicos, de instalación, mantenimiento y reparación para el sector de medios de pago. Somos referentes de calidad e innovación en la prestación de servicios de mantenimiento integral de equipos electrónicos y ofimáticos.

##### **Medios de pago**

Somos líderes del mercado en servicios tecnológicos para medios de pago. Trabajamos con todas las Entidades Financieras de España.

##### **Presencia nacional e internacional**

Contamos con 21 delegaciones en España y tenemos presencia en Portugal, México y Colombia.

##### **Nuestro equipo**

Nuestro capital humano está altamente especializado y cualificado.

##### **Innovación**

Tenemos un foco constante en innovar, con el objetivo de que nuestros servicios tengan la mejor calidad y eficiencia para nuestros clientes.

##### **Responsabilidad Social Corporativa**

Mantenemos un compromiso responsable con el medio ambiente en todos nuestros procesos. Grupo Diusframi es socio de la Red Española del Pacto Mundial de la ONU.

## 3.2. QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS

### **Instalación, mantenimiento y reparación**

De equipos electrónicos y ofimáticos. Hub Logístico, gestión de garantías y carga de claves PCI.

### **Soluciones SmartCard**

Sistemas de personalización de tarjetas financieras y privadas. Desarrollo de tarjetas inteligentes. Consultoría, Seguridad y Certificaciones oficiales.

### **Contact Center**

Orientados a la generación de valor en las relaciones multicanal de atención al cliente. Tenemos un servicio de alta calidad y disponibilidad, y elevados ratios de atención.

### **Business Process Outsourcing (BPO)**

Externalización de tareas de BackOffice (emisión y adquirencia): Chargebacks, detección y detención del fraude con tarjetas, procesos de conciliación, gestión de embargos ...

### **Desarrollos tecnológicos**

Desarrollamos soluciones tecnológicas de medios de pago para diferentes sectores y mercados.

### **Proyectos de Energía**

Servicios de ingeniería especializada en el diseño y construcción de instalaciones de Gas Natural Vehicular (GNV).



### 3.3. PARA QUÉ SECTORES TRABAJAMOS

#### **Entidades Financieras**

En España trabajamos con todos los Bancos con soluciones relacionadas con los medios de pago. Destacamos por nuestra experiencia, especialización y la calidad de nuestros servicios, así como por el buen trabajo de nuestros más de 400 técnicos de campo.

#### **Hospitality**

Tenemos soluciones tecnológicas adecuadas para medios de pago, instalación y mantenimiento de equipos electrónicos, así como atención presencial y telefónica de calidad.

#### **Transporte - SmartCities**

Desarrollamos soluciones de pago para el transporte público y privado, donde virtualizamos la tarjeta de pago (HCE) para que desde una App se pueda realizar de forma sencilla el pago, recarga y acceso al medio de transporte.

#### **Data Analytics**

Mediante la infraestructura M2M hemos desarrollado un Panel de Analítica de Datos que recoge la información para el control, seguimiento, gestión de alarmas y KPI's, que optimiza los procesos de toma de decisiones en las empresas.

#### **Retail**

Desarrollamos soluciones y Apps para el control del stock, reposición en el lineal, gestión de pedidos online y soluciones de movilidad en el cobro, que agilizan las colas en caja y mejoran la experiencia de cliente

#### **Industria y Energía**

A través de nuestra división de Gas Eco Suministros, ofrecemos soluciones de diseño, construcción y mantenimiento de Estaciones de Gas Natural Vehicular (GNV).

### 3.4. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

#### **Experiencia de cliente**

Ponemos al cliente en el centro de nuestros esfuerzos para alcanzar la excelencia en el servicio. Foco en la experiencia de cliente y su satisfacción.

#### **Marca única**

Implantación de la marca GRUPO DIUSFRAMI, que nos permita unificar el mensaje y la oferta global de soluciones y servicios que prestamos a través de todas las empresas del Grupo. Canalizar el mensaje de nuestra cultura empresarial: "Grupo Diusframi: queremos y sabemos ser tu socio de valor".

#### **Digitalización y automatización**

Adaptación a los cambios en el sector de los medios de pago. Digitalización, automatización y simplificación de todos nuestros procesos.

#### **Innovación**

Fomento de la innovación y de la investigación en su aplicación al desarrollo de los medios de pago. La implicación con la investigación, el desarrollo y la innovación queda patente en el incremento de la inversión y el esfuerzo en I+D+i que, año tras año, realizamos en el Grupo Diusframi.

#### **Medio ambiente**

Continua implantación de sistemas de gestión ambiental certificados e integración de la cultura de lucha contra el cambio climático en la cadena de suministro, exigiendo a proveedores certificaciones y políticas ambientales.



### 3.5. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

**Nuestra sede central** se encuentra ubicada en Madrid, España.

#### Delegaciones Nacionales

En su trayectoria histórica, el Grupo Diosframi, con capital 100% español, ha crecido de forma equilibrada y rentable, basándose en una organización eficiente y en una gestión innovadora, dinámica y emprendedora, incorporando progresivamente nuevas empresas con un elevado nivel de especialización, que le han permitido alcanzar un lugar privilegiado y estratégico en todos sus ámbitos de actuación.



#### Delegaciones Internacionales

La implicación del Grupo en I+D+i sirve de estímulo para afrontar nuevos retos y planificar su plan estratégico de expansión internacional por varios continentes, desplegando ya su actividad, además de en España, en Portugal, México y Colombia.

### 3.6. FACTORES Y TENDENCIAS QUE AFECTAN A LA EVOLUCIÓN FUTURA

La mayor parte la industria de los servicios financieros se ha caracterizado por su capacidad para la rápida integración de los avances tecnológicos que estaban disponibles en cada momento en el mercado (ordenadores, cajeros, medios de pago...). No obstante, en la actualidad no basta con incorporar solamente las nuevas tecnologías, sino que es necesario ir más allá, constatándose la necesidad de cambiar y transformarse para captar el interés de sus clientes.

El sector de los medios de pago está cambiando porque sus clientes también están cambiando, y cada día éstos exigen una mayor adaptación a las nuevas formas de interacción digital. La velocidad de la transformación digital debe estar acompañada a la de la sociedad, puesto que a una parte importante de la población le va a costar asumir dicha transformación. Este proceso es paulatino porque todavía una amplia mayoría de clientes no está preparada para el cambio, ni los procesos, estructuras tecnológicas y cultura de las entidades están adaptados completamente para poder soportar el salto a la era digital.

Esta combinación de clientes de hoy que buscan canales alternativos de relación con las entidades, y de clientes del mañana, que serán nativos digitales, obliga a las entidades a definir una estrategia de transformación que facilite el trato personalizado con el cliente y, a su vez, aplique técnicas de innovación (y evolución) que les permitan asentar unas bases sólidas ante el nuevo panorama competitivo.

A pesar de que la complejidad del entorno actual dificulta este proceso de transición hacia el mundo digital, la industria bancaria se identifica por su capacidad de resistencia y adaptación. Robots que invierten los ahorros de los clientes e interactúan con ellos, tecnologías que verifican las transacciones (blockchain), inteligencia artificial, técnicas y soluciones de machine learning, Big Data, billeteras digitales... Esta ola tecnológica hace que el concepto de transformación digital parezca complejo y engorroso. Pero nada más lejos de la realidad. Si las entidades financieras incorporan el talento adecuado, adaptan su estructura organizativa, redefinen determinados roles dentro de su organigrama e invierten en la tecnología necesaria, los resultados son rápidos y tangibles (y de alto valor para sus clientes). Se están dando pasos agigantados en nuevos medios de pago electrónicos, las altas no asistidas a distancia que permiten hacerse cliente desde cualquier lugar utilizando una webcam o un smartphone, asesores virtuales que a través del uso de algoritmos personalizan la oferta poniendo en valor los datos del cliente, etc.

Grupo Diosframi está adaptándose permanentemente a las necesidades de sus stakeholders y a las demandas de la sociedad. El proceso de diversificación que ha experimentado en estos años ha supuesto abarcar un amplio espectro de actividades que afrontan la innovación y el desarrollo de forma distinta, pero decidida. A través de este compromiso con el desarrollo tecnológico, respondemos a la creciente demanda de mejoras en los procesos, adelantos tecnológicos y calidad de servicio por parte de nuestros clientes.

Está claro que la transformación digital provocará una revolución en los modelos de negocio de la industria de los servicios financieros, pero también servirá como mecanismo de mejora continua y eficiencia interna.

### 3.7. RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

A través de la Reputación Social Corporativa percibimos el reconocimiento que de una compañía hacen sus grupos de interés, a partir del grado de cumplimiento de ésta para con sus empleados, clientes, proveedores, accionistas y comunidad en general.

No tendremos reputación si no somos responsables, pero, además, hemos de ser rentables, innovadores, tener una oferta comercial y de servicio de calidad y acogedora para nuestros empleados. Consolidar una reputación es una tarea comprometida que hay que trabajar cada día y que lleva años conseguir; por eso es un valor muy estable porque actúa como una reserva de confianza para todos los stakeholders.

En sus reuniones periódicas, el consejo de gobierno del Grupo revisa la implantación y los avances en los programas de mejora continua de los 'Diez Principios' mediante los indicadores de sus grupos de interés. Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSC en el seno de cualquier organización. Esto permite anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

CLIENTES: Transparencia continua, índices de satisfacción del cliente, cumplimiento de la calidad concertada...

EMPLEADOS: Reuniones abiertas, mediciones de ambiente laboral con intercambio de ideas, seguridad de los trabajadores...

PROVEEDORES: Evaluación de los proveedores dándose prioridad a las empresas que suscriben el compromiso del Pacto Mundial.

MEDIOAMBIENTE: Cumplimiento con las certificaciones 'ad hoc'.

## 4. GESTIÓN ASPECTOS NO FINANCIEROS

Los siguientes subcapítulos desarrollan con mayor grado de detalle los aspectos relevantes para la compañía dentro de cada una de las cinco cuestiones planteadas por la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad:

- 1. Derechos Humanos**
- 2. Lucha contra la corrupción y el soborno**
- 3. Cuestiones relativas al personal**
- 4. Medioambiente**
- 5. Sociedad**

Grupo Diosframi cuenta con un *Código de conducta* que recoge el compromiso con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos los ámbitos de actuación.

### **Gestión de riesgos no financieros**

Durante 2018, se han identificado diferentes riesgos no financieros:

#### **Riesgo regulatorio**

La industria de los medios de pago está fuertemente regulada a nivel internacional. Las actividades que desarrolla Grupo Diosframi tanto en el entorno presencial como en el online, están sometidas a legislaciones de estricto cumplimiento en todos los países en los que operamos. Es por ello que la Compañía debe mantener una adaptación constante al entorno y el cumplimiento del ordenamiento normativo en materia de sistemas y servicios de pago.

#### **Riesgo reputacional**

No tendremos reputación si no somos responsables, pero, además, hemos de ser rentables, innovadores, tener una oferta comercial y de servicio de calidad y acogedora para nuestros empleados. Consolidar una reputación es una tarea comprometida que hay que trabajar cada día y que lleva años conseguir; por eso es un valor muy estable porque actúa como una reserva de confianza para todos los stakeholders.

#### **Riesgo tecnológico**

La constante digitalización de los procesos, la omnicanalidad y la aparición de nuevas tecnologías, hace que las empresas deban estar preparadas y constantemente actualizadas a nivel tecnológico. Por ello, Grupo Diosframi, como empresa líder en servicios para el sector de los medios de pago, invierte en I+D+i para fomentar su desarrollo tecnológico, la innovación en las actividades y la mejora de la eficiencia y calidad del servicio.

#### **Riesgo país**

Grupo Diosframi opera en diversos países y, como cualquier empresa internacional, se ve afectada por la idiosincrasia y las tensiones en los países en los que está presente.

#### **Riesgo relacionado con la ciberseguridad**

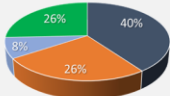
Cada vez más presente en el sector de los medios de pago, donde las entidades están expuestas a posibles manipulaciones y fraudes como consecuencia de su contacto con el cliente final y al riesgo de vulneraciones en los sistemas de pago.

El consejo de gobierno del Grupo revisa la implantación y los avances en los programas de mejora continua de los “Diez principios” y los Objetivos de desarrollo sostenible mediante los indicadores de sus grupos de interés. Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSC en el seno de cualquier organización.

Esto permite anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento.

Ejemplo de desafíos y oportunidades realizado en 2018, para los grupos de interés en materia de Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

| DESAFÍOS Y ACCIONES (PRINCIPIOS Y ODS)                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |    |    | <div> <span>ODS</span> <span>Principios</span> </div>                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Selección de los grupos de interés más relevantes: Empleados, Comunidad, Proveedores, Medio ambiente<br>2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados<br>3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de políticas y acciones. |          |    |    | <div> <span>DERECHOS HUMANOS</span><br/> <span>NORMAS LABORALES</span><br/> <span>MEDIO AMBIENTE</span><br/> <span>ANTICORRUPCIÓN</span> </div> |    |
| Desafíos / Acciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          |    |    |                                                                                                                                                 |    |
| EMPLEADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |    |    |                                                                                                                                                 |    |
| Condiciones laborales dignas para empleados directos y toda la cadena de valor                                                                                                                                                                                                                                      | 1        |    | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Las retribuciones están por encima de los requerimientos mínimos legales establecidos                                                                                                                                                                                                                               | 1        |    |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Facilitamos escenario adecuado para la negociación colectiva en nuestros centros de trabajo                                                                                                                                                                                                                         | 1        |    | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Seguridad y salud en el trabajo para cumplir con la legislación y disminuir accidentes y enfermedades laborales                                                                                                                                                                                                     | 3        |    |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Fomentamos una cultura preventiva en relación a la salud con detección de los riesgos principales                                                                                                                                                                                                                   | 3        |    |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Realizamos cursos sobre salud y bienestar en el trabajo                                                                                                                                                                                                                                                             | 3        |    |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Plan formativo para todos los niveles en materia de género                                                                                                                                                                                                                                                          | 5        | 10 |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Aplicación de políticas salariales que aseguran una igual retribución por igual trabajo                                                                                                                                                                                                                             | 5        | 10 |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Sistema de contratación y protección del empleo                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5        | 10 |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Plan de conciliación familiar                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5        | 10 |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Política de tolerancia cero hacia cualquier forma de violencia en el entorno laboral que contemple los abusos verbales y físicos                                                                                                                                                                                    | 5        | 10 |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Medidas de diversidad en la empresa, proporcionando a grupos desfavorecidos la oportunidad de desarrollarse laboralmente de forma igualitaria.                                                                                                                                                                      | 8        | 10 |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Fomentar el empleo de jóvenes en la empresa                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8        | 10 |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Pautas de comportamiento a través de las recomendaciones en el Manual interno de buenas prácticas ambientales                                                                                                                                                                                                       |          |    | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| COMUNIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |    |    |                                                                                                                                                 |    |
| Generación de valor y oportunidades de trabajo en los países en los que tenemos presencia                                                                                                                                                                                                                           | 1        |    | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Impulsamos la implantación de la tecnología de medios de pago y mantenemos acuerdos con partners tecnológicos                                                                                                                                                                                                       | 1        | 8  |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Apoyo a emprendedores locales para que generen tejido industrial sostenible                                                                                                                                                                                                                                         | 1        | 8  |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Respetar la dignidad de las mujeres y niñas en todos los productos y servicios de la empresa, incluidas las acciones de marketing.                                                                                                                                                                                  | 5        |    |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Políticas de reinserción social de personas en grave riesgo de exclusión social                                                                                                                                                                                                                                     |          | 8  |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Inversión en I+D+i para fomentar el desarrollo tecnológico y la innovación en las actividades                                                                                                                                                                                                                       |          | 9  |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Apoyamos el emprendimiento, conectando a emprendedores con la empresa para fomentar nuevas sinergias innovadoras de base tecnológica                                                                                                                                                                                |          | 9  |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Establecemos procesos de transparencia para evitar prácticas de corrupción y de evasión fiscal, que impactan directamente sobre la desigualdad                                                                                                                                                                      |          | 10 |    | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Impulsamos la economía local allá donde opere la empresa, especialmente en países de desarrollo, utilizando mano de obra y proveedores locales y protegiendo el entorno                                                                                                                                             | 1        | 3  | 8  | 9                                                                                                                                               | 10 |
| PROVEEDORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |    |    |                                                                                                                                                 |    |
| Formación a proveedores en materia de igualdad de género                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 5  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Proporcionar condiciones laborales dignas a proveedores, incluidos a los de los países con legislaciones débiles.                                                                                                                                                                                                   |          | 8  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Evaluación de proveedores para asegurarnos que, a su vez, estén comprometidos en el cumplimiento de los principios en Derechos humanos, Normas laborales, Medio ambiente y Anticorrupción.                                                                                                                          | 1        | 3  | 5  | 8                                                                                                                                               | 9  |
| MEDIO AMBIENTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |    |    |                                                                                                                                                 |    |
| Gestión procesos productivos con criterios de sostenibilidad                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 9  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Instalaciones y fábricas sostenibles que aseguren el bienestar de todos los empleados                                                                                                                                                                                                                               |          | 9  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Fomentar el uso de combustibles renovables y la eficiencia energética                                                                                                                                                                                                                                               |          | 9  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Expandimos el negocio a países en desarrollo bajo el prisma de la sostenibilidad económica, social y ambiental                                                                                                                                                                                                      |          | 9  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Implantamos sistemas de gestión ambiental certificados                                                                                                                                                                                                                                                              |          | 9  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Disminuimos gradualmente el uso de combustibles fósiles y los sustituimos por fuentes de energía renovable                                                                                                                                                                                                          |          | 9  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Gestión de residuos. Destrucción por medios mecánicos de todos los equipos, subconjuntos y componentes garantizando la protección de los datos de carácter personal que pudieran contener                                                                                                                           |          | 9  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Fomentar el respeto de los ecosistemas y la biodiversidad, para evitar impactos negativos en las áreas donde operamos                                                                                                                                                                                               |          | 9  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| Planes de mitigación de riesgos, preparación, respuesta y recuperación en relación a los desastres naturales a través de la cadena de valor                                                                                                                                                                         |          | 9  | 10 | 0                                                                                                                                               | 0  |
| MEDICIÓN Y ANÁLISIS CUANTITATIVO: DESAFÍOS-ACCIONES POR GRUPOS DE INTERÉS                                                                                                                                                                                                                                           |          |    |    |                                                                                                                                                 |    |
| Grupos de Interés                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Desafíos |    |    |                                                                                                                                                 |    |
| Empleados                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 14       |    |    |                                                                                                                                                 |    |
| Comunidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 9        |    |    |                                                                                                                                                 |    |
| Proveedores                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3        |    |    |                                                                                                                                                 |    |
| Medio Ambiente                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 9        |    |    |                                                                                                                                                 |    |



|                  |     |
|------------------|-----|
| ■ Empleados      | 40% |
| ■ Comunidad      | 26% |
| ■ Proveedores    | 8%  |
| ■ Medio ambiente | 26% |

Objetivo ejecución/cumplimiento de acciones definidas: 2019 - 2025



## 4.1. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

GRUPO DIUSFRAMI ha mantenido a lo largo de toda su historia un compromiso empresarial con quienes, en el ejercicio de su actividad, se relacionan con el Grupo o sus empleados. Este compromiso se ha basado en principios éticos que guían el funcionamiento de GRUPO DIUSFRAMI y que forman parte de su cultura corporativa.

### 4.1.1. APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA

---

GRUPO DIUSFRAMI entiende la diligencia debida como el conjunto de actividades desarrolladas y orientadas a minimizar la posibilidad de que en el Grupo se den malas prácticas en materia de ética e integridad. GRUPO DIUSFRAMI entiende que para ello es necesario:

- La identificación de los riesgos en materia de ética e integridad.
- El establecimiento de compromisos que dejen claro los comportamientos esperados de los empleados del Grupo.
- La asignación de responsabilidades en lo que se refiere a la supervisión en este ámbito.
- El conocimiento de todos los empleados acerca de lo que se espera de ellos en materia de ética e integridad.
- La supervisión y seguimiento del cumplimiento de las prácticas establecidas.
- La prevención, detección y erradicación de malas prácticas.

En consecuencia, el Grupo se compromete a evaluar su normativa interna para adaptarla a los contenidos del Código General de Conducta y, en caso necesario, desarrollarla para la implantación efectiva de los compromisos que recoge.

### 4.1.2. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE POSIBLES ABUSOS COMETIDOS

---

Rechazamos, de manera contundente, cualquier tipo de acoso laboral en el trabajo y declaramos expresamente, que consideramos dichas conductas inaceptables e intolerables, sin atender a quien sea la víctima o el acosador, ni cualquier otra condición. Para Grupo Diosframi es uno de los principios básicos de actuación incluido en el Código General de Conducta, contando con el compromiso de la Dirección y en colaboración con la representación legal de los trabajadores, marcando las responsabilidades y medidas efectivas para evitar cualquier tipo de conducta de violencia contra la personalidad, dignidad o integridad física o psicológica y discriminatoria por razón de sexo o sexualmente molesta que impida tener un ambiente profesional saludable. En nuestro Código General de Conducta se establece un procedimiento de actuación para que el empleado o empleada que detecte o considere que es objeto de acoso sexual, pueda hacer uso del mismo para que se lleven a cabo las actuaciones necesarias que esclarezcan la existencia o no de un caso de acoso y se adopten las pertinentes medidas necesarias. Se garantiza a todos los empleados que todas las acciones sobre esta materia se tramitarán observando un riguroso respeto a la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad, que quedarán garantizadas a través de este protocolo. Por tanto, quedan expresamente prohibidas cualquier acción o conducta de esta naturaleza siendo consideradas como falta laboral y dando lugar a la posibilidad de aplicación del régimen disciplinario pertinente y proporcional a la gravedad de los hechos.



#### **4.1.3. CANAL DE DENUNCIAS**

---

Para velar por el cumplimiento del presente Código, resolver incidencias o dudas sobre su interpretación y adoptar las medidas adecuadas para su mejor cumplimiento, se crea un Comité de Seguimiento, que estará integrado por tres miembros designados por el Consejo de Administración de DIUSFRAMI, S.A.U. entre directivos de las empresas del Grupo.

El Comité de Seguimiento del Código General de Conducta implantará un canal ético que permita a cualquier persona comunicar las conductas irregulares en cualquiera de las empresas que forman parte del GRUPO DIUSFRAMI o cualquier incumplimiento de las normas recogidas en el presente Código.

Para ello, mantendrá una dirección de correo electrónico y una dirección postal, a través de las cuales se podrán comunicar incumplimientos o resolver dudas relacionadas con el Código General de Conducta:

- [rrhh@diusframi.es](mailto:rrhh@diusframi.es)
- RRHH, GRUPO DIUSFRAMI

C/ Rufino González, 32, E-28037-Madrid (España)

*En nuestros sistemas no queda recogida ninguna denuncia en relación a la vulneración de los derechos humanos.*

#### **4.1.4. PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA OIT**

---

Mediante el cumplimiento del Código General de Conducta, Grupo Diusframi asume el compromiso de llevar a cabo sus actividades de acuerdo a la legislación vigente en cada uno de los lugares en los que actúa. Basado en los más elevados estándares internacionales tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Ninguna empresa del Grupo ni sus proveedores recurrirán al trabajo forzoso o el trabajo infantil y velarán por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con el trabajo de menores de edad.

## 4.2. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

### Probidad en la gestión

El Grupo, a través de su Código de Conducta, proscribe el blanqueo y los sobornos a autoridades y funcionarios públicos y prohíbe a sus empleados dar a terceros o recibir de terceros pagos indebidos de cualquier tipo, así como regalos, dádivas o favores que estén fuera de los usos sociales o que, por su valor, sus características o sus circunstancias, razonablemente pudieran suponer una alteración del desarrollo de las relaciones comerciales, administrativas o profesionales en que intervengan sus empresas.

Asimismo, los empleados de GRUPO DIUSFRAMI deberán prestar especial atención a aquellos supuestos en que existan indicios de falta de integridad de las personas o entidades con las que realizan negocios. Además, los directivos de las empresas del Grupo velarán por que se apliquen las políticas, los sistemas de control y las medidas definidas para prevenir el fraude.

## 4.3. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

Uno de los desafíos para 2019 es conseguir una Dirección de Personas como agente dinamizador del cambio, que genere valor de forma eficiente para la organización, adquiriendo una mayor relevancia y maximizando la aportación del capital humano como fuente de ventaja competitiva.

Para ello, queremos centrarnos en conocer mejor a los empleados de cada región, identificando sus aptitudes y actitudes, que permitan a la organización estar mejor preparados ante escenarios cambiantes, que requieren nuevas habilidades y plantean desafíos a futuro.

Ante el escenario de transformación en la era digital, de cambios cada día más rápidos y disruptivos, la Dirección de Recursos Humanos implantó un nuevo sistema de gestión de personas, llamado Portal del Empleado. En dicho portal, cada empleado puede realizar los siguientes trámites de manera online: solicitar permisos vacacionales y días libres; actualizar datos personales, familiares y bancarios; visualizar y descargar las nóminas de forma sencilla; entre otras funcionalidades.

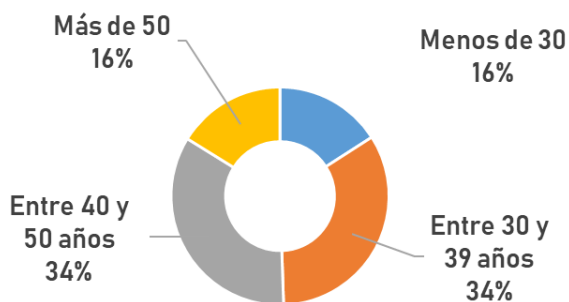
Los objetivos estratégicos en materia de Recursos Humanos para 2020, ponen foco en la digitalización, el acercamiento a las personas y en la retención del talento:

1. Completa Digitalización de los sistemas de gestión de recursos humanos
2. Mejora de los modelos organizativos
3. Incremento del talento directivo y técnico
4. Motivación de los empleados
5. Compromiso y cultura de empresa

#### 4.3.1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA (UBICACIÓN, EVOLUCIÓN)

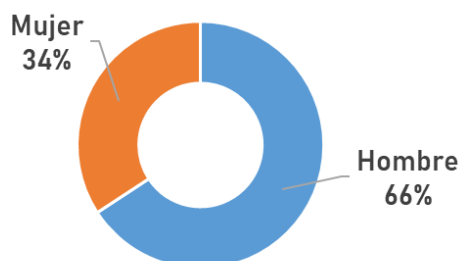
A 31 de diciembre de 2018, Grupo Diosframi contaba con una plantilla de 760 empleados con una media de edad de 40 años, de los cuales un 34% eran mujeres. Un 83% del total de empleados estaban contratados de manera indefinida. Del total, 12 personas tienen algún grado de discapacidad.

##### Distribución de la plantilla por edad (a 31 de diciembre de 2018)



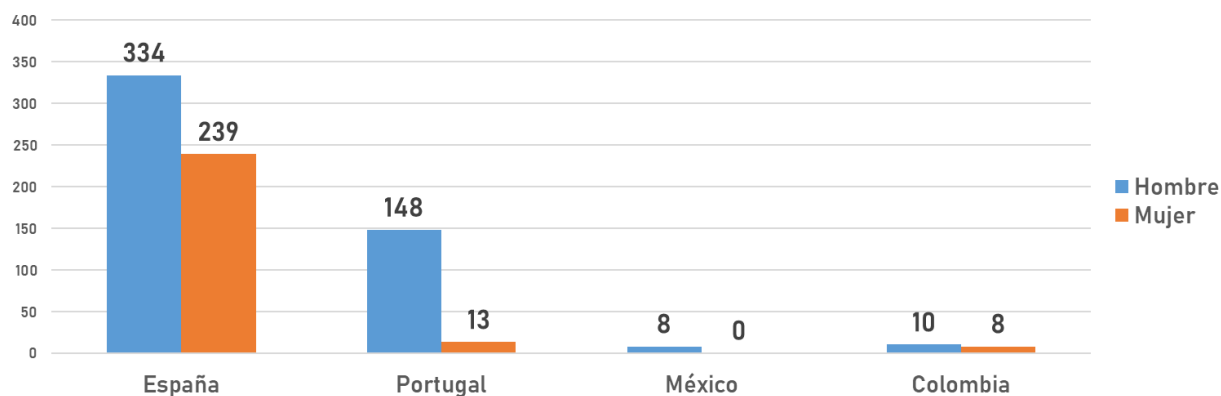
| Rango edad         | Empleados |
|--------------------|-----------|
| Menos de 30        | 121       |
| Entre 30 y 39 años | 255       |
| Entre 40 y 50 años | 261       |
| Más de 50          | 123       |
| Total              | 760       |

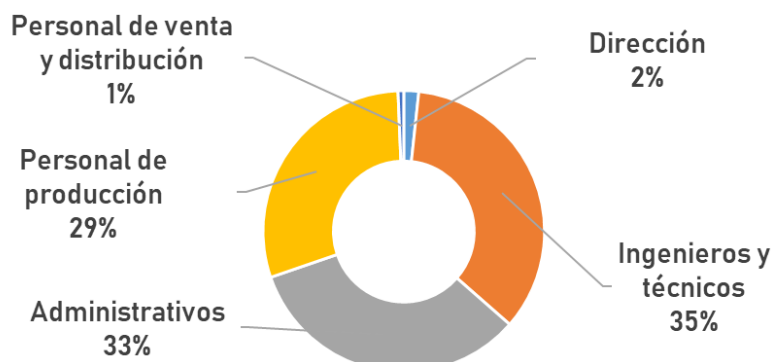
##### Distribución plantilla por sexo (a 31 de diciembre de 2018)



| Sexo   | Empleados |
|--------|-----------|
| Mujer  | 260       |
| Hombre | 500       |
| Total  | 760       |

##### Distribución plantilla por sexo y país (a 31 de diciembre de 2018)

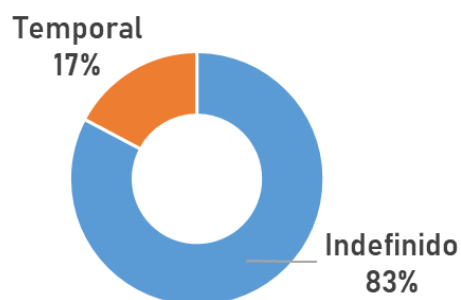


**Distribución plantilla por categoría profesional (a 31 de diciembre de 2018)**


| Categoría profesional            | Empleados  | %           |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Dirección                        | 13         | 2%          |
| Ingenieros y Técnicos            | 264        | 35%         |
| Administrativos                  | 253        | 33%         |
| Personal de producción           | 225        | 30%         |
| Personal de venta y distribución | 5          | 1%          |
| <b>Total</b>                     | <b>760</b> | <b>100%</b> |

**Distribución plantilla por contrato laboral (a 31 de diciembre de 2018)**

A continuación, se muestra la distribución de la plantilla por tipo de contrato laboral, por sexo, categoría profesional y por edad, distinguiendo si es a tiempo completo o parcial.

**Distribución plantilla por tipo de contrato**

**Plantilla a Tiempo completo vs parcial**


**Distribución por tipo de contrato, jornada laboral y sexo:**

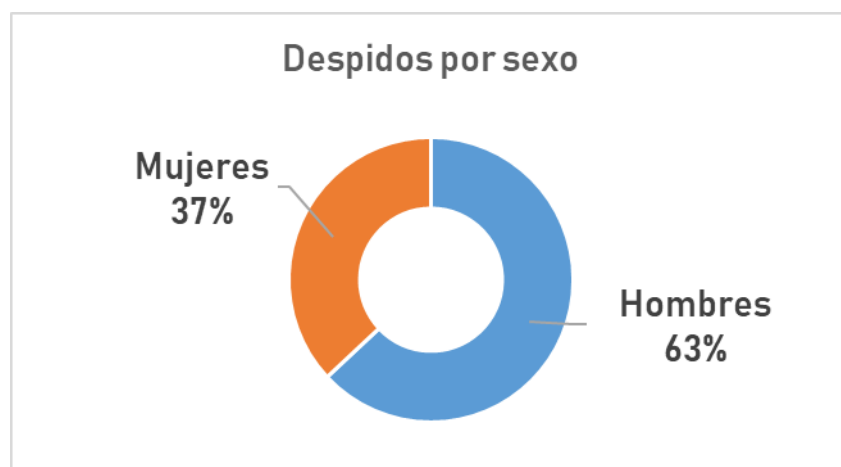
| Tipo contrato | Hombre     | Mujer      | Total      |
|---------------|------------|------------|------------|
| Indefinido    | 411        | 218        | 629        |
| Temporal      | 89         | 42         | 131        |
| <b>Total</b>  | <b>500</b> | <b>260</b> | <b>760</b> |
| Parcial       | 21         | 53         | 74         |
| Completo      | 479        | 207        | 686        |

**Distribución por tipo de contrato, jornada laboral y categoría profesional:**

| Categoría profesional            | Indefinido | Temporal   | Total      | Completo   | Parcial   |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Dirección                        | 12         | 1          | 13         | 13         | 0         |
| Ingenieros y Técnicos            | 223        | 41         | 264        | 261        | 3         |
| Administrativos                  | 212        | 41         | 253        | 198        | 55        |
| Personal de producción           | 178        | 47         | 225        | 209        | 16        |
| Personal de venta y distribución | 4          | 1          | 5          | 5          | 0         |
| <b>Total</b>                     | <b>629</b> | <b>131</b> | <b>760</b> | <b>686</b> | <b>74</b> |

**Distribución por tipo de contrato, jornada laboral y rango de edad:**

| Rango de edad      | Indefinido | Temporal   | Total      | Completo   | Parcial   |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Menos de 30        | 76         | 45         | 121        | 106        | 15        |
| Entre 30 y 39 años | 220        | 35         | 255        | 230        | 25        |
| Entre 40 y 50 años | 221        | 40         | 261        | 234        | 27        |
| Más de 50          | 112        | 11         | 123        | 116        | 7         |
| <b>Total</b>       | <b>629</b> | <b>131</b> | <b>760</b> | <b>686</b> | <b>74</b> |

**Despidos por sexo, categoría profesional y por rango de edad (a 31 de diciembre de 2018)**


| Sexo         | Despidos  | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Hombres      | 29        | 63%         |
| Mujeres      | 17        | 37%         |
| <b>Total</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

| Categoría profesional            | Despidos  | %           |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| Dirección                        | 0         | 0%          |
| Ingenieros y Técnicos            | 12        | 26%         |
| Administrativos                  | 15        | 33%         |
| Personal de producción           | 19        | 41%         |
| Personal de venta y distribución | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>                     | <b>46</b> | <b>100%</b> |

| Rango de edad      | Despidos  | %           |
|--------------------|-----------|-------------|
| Menos de 30        | 7         | 15%         |
| Entre 30 y 39 años | 20        | 43%         |
| Entre 40 y 50 años | 10        | 22%         |
| Más de 50          | 9         | 20%         |
| <b>Total</b>       | <b>46</b> | <b>100%</b> |

#### 4.3.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

---

Grupo Diosframi no cuenta actualmente con políticas de desconexión laboral. Para la gestión de la operativa que exige horarios continuados, se planifican turnos de trabajo que distribuyen días festivos y nocturnidad entre toda la plantilla, salvo que algún empleado tenga impedimentos por motivos médicos.

Por trabajar noches y días festivos, Grupo Diosframi compensa económicamente a sus trabajadores siguiendo la legislación local vigente y las directrices establecidas en los correspondientes convenios de cada país en los que operamos.

El bienestar de los empleados es una de las prioridades para Grupo Diosframi. Esto se traduce en iniciativas como:

- Fomentar la diversidad directiva
- Estudiar iniciativas de flexibilidad y conciliación (teletrabajo, horarios flexibles, permuta entre puestos de trabajo de misma categoría o reducción de jornada):

#### 4.3.3. IGUALDAD Y ACCESIBILIDAD

---

**Igualdad, Diversidad e Integración.** La igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto por los derechos humanos son principios básicos recogidos en el Código de Conducta, y también determinantes a la hora de promover el desarrollo profesional y personal de todos los empleados del Grupo como una de nuestras prioridades estratégicas.

**Dimensión de género.** Garantizamos que todas las políticas de la empresa incluyen la dimensión de género y fomentamos desde la cultura empresarial la igualdad y la integración.

**Accesibilidad.** Casi la totalidad de los centros de trabajo de todos los países en los que operamos están acondicionados para dar acceso a personas con discapacidad. Todos los centros con empleados con movilidad reducida o necesidades especiales de acceso cuentan con instalaciones adaptadas (rampas, ascensor, baños adaptados para personas en silla de ruedas).

**Aplicación de políticas salariales** que aseguran una igual retribución por igual trabajo, independientemente del género.

**Sistema de contratación y protección del empleo** para integrar la dimensión de género y combatir una posible discriminación en la contratación, la promoción y el nombramiento de altos cargos y miembros del consejo de administración.

**Conciliación familiar**, tanto de mujeres como de hombres. Los empleados del Grupo disponen de programas para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral. Entre las distintas iniciativas llevadas a cabo para fomentar el equilibrio entre la vida familiar y trabajo, destacamos las siguientes:

- **Flexibilidad horaria:** la plantilla puede acogerse a diversos esquemas de flexibilidad horaria, con margen de una hora, para acomodar sus horarios de entrada o salida del trabajo a sus necesidades personales.
- **Reducción de la jornada laboral:** personas con jornada continua o reducida.
- **Teletrabajo**
- **Permuta entre puestos de trabajo de la misma categoría** cuando las circunstancias laborales lo permiten.

### Remuneraciones medias por sexo y categoría profesional y Remuneraciones por edad

|         |                                  |              |
|---------|----------------------------------|--------------|
| Hombres | Dirección                        | 112.450,71 € |
|         | Ingenieros y Técnicos            | 26.932,11 €  |
|         | Administrativos                  | 18.504,12 €  |
|         | Personal de producción           | 17.117,88 €  |
|         | Personal de venta y distribución | 35.973,35 €  |
| Mujeres | Dirección                        | 146.547,84 € |
|         | Ingenieros y Técnicos            | 21.010,59 €  |
|         | Administrativos                  | 20.507,48 €  |
|         | Personal de producción           | 16.079,66 €  |
|         | Personal de venta y distribución | 55.070,48 €  |

| Rango de edad      | Remuneración media (€) |
|--------------------|------------------------|
| Menos de 30 años   | 13.720,13 €            |
| Entre 30 y 39 años | 16.201,42 €            |
| Entre 40 y 50 años | 23.575,14 €            |
| Más de 50 años     | 23.476,54 €            |

*Cálculo realizado con las remuneraciones medias de todos los países en los que operamos.*

*Se incluyen todos los conceptos retributivos: fija, variable y especie.*

- *Retribución fija; Retribución variable: Variables mensuales (Incentivos, Gratificaciones, Horas extras, Kilometrajes, Dietas), Variables anuales (Gratificación extraordinaria, Cumplimiento de objetivos); Retribución en especie (Ticket restaurante, Vehículo)*

### Brecha salarial

| Categoría profesional            | Brecha salarial * |
|----------------------------------|-------------------|
| Dirección                        | 130%              |
| Ingenieros y Técnicos            | 78%               |
| Administrativos                  | 111%              |
| Personal de producción           | 94%               |
| Personal de venta y distribución | 153%              |

*Calculada como la proporción de la remuneración media de mujeres sobre la remuneración media de hombres, para cada categoría profesional.*



#### 4.3.4. SALUD Y SEGURIDAD

---

##### **Seguridad y salud laboral en el trabajo para cumplir con la legislación y disminuir los accidentes y enfermedades laborales.**

La mejora de la salud y la seguridad del personal es una línea estratégica fundamental para nuestras empresas, que se sustenta en:

- El cumplimiento de la legislación vigente
- La protección de la integridad física de los trabajadores y de los clientes, trabajando de forma segura y suprimiendo o, en su defecto, controlando los riesgos existentes.
- La calidad y la productividad: no hay calidad ni productividad sin seguridad.
- Para trabajar con seguridad, cada trabajador tiene que:
  - Asumir sus responsabilidades
  - Respetar las normas de seguridad
  - Respetar los métodos y procedimientos de trabajo que le han sido transmitidos
  - Utilizar los elementos de seguridad colectivos e individuales puestos a su disposición correctamente.
  - Informar a su responsable de todo lo que le parezca anormal o peligroso.

##### **Proporcionar condiciones laborales dignas a empleados y proveedores, incluidos a los de los países con legislaciones débiles.**

Contamos con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales suscrito con 'Cualtis, S.L.U. (Sociedad de Prevención de Ibermutuamur)' para la prestación de las actividades técnicas y médicas, en función de las atribuciones que se derivan del Capítulo III (arts. 10-22) así como del Capítulo VI (arts. 34-37) del RD 39/97, de 17 de enero, Reglamento de los Servicios de Prevención.

La compañía identifica las actividades que pueden ocasionar riesgos para la salud de los empleados, mediante la coordinación de actividades preventivas, velando por el cumplimiento de la legislación vigente en dicha materia y afianzando las actividades empresariales responsables.

##### **Fomentamos una cultura preventiva en relación a la salud con detección de los riesgos principales:**

Trastornos musculoesqueléticos derivados de las posturas estáticas que se mantienen en las oficinas.

Problemas relacionados con el ambiente de trabajo.

Problemas de tipo psicosocial, estrés, carga mental, etc.

Higiene postural. Ergonomía del puesto de trabajo, colocación de la pantalla, inclinación del teclado, almohadillada para el ratón. Dolores de cuello, hombros, espalda, brazos, muñecas, manos y dedos. Ejercicios de estiramiento. Detección de síntomas de carga visual, ejercicios de relajación ocular, etc.

**Todas las compañías del Grupo comparten principios comunes en la gestión de la seguridad y la salud de sus empleados, con aplicación estricta de los Convenios Laborales que, en cada caso, correspondan:**

En Grupo Diosframi está garantizado el cumplimiento de los DD.HH. fundamentales mediante la aplicación de la legislación vigente en cada uno de los países en los que las empresas del Grupo desarrollan su actividad y en todas las materias relacionadas con aspectos laborales, de seguridad y salud para todos nuestros empleados, colaboradores, proveedores y clientes. Todos los empleados y colaboradores que conforman el Grupo están amparados por la respectiva legislación española o de cada país en los que ejercen su actividad profesional, por el Estatuto de los Trabajadores y los diversos convenios colectivos sectoriales que les sean de aplicación. Grupo Diosframi, en cumplimiento con la normativa vigente, permite el desarrollo de la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva según se prevé en la ley, satisfaciendo su aplicación para todos los casos que así corresponda, como ocurre en todos aquellos centros de trabajo que reúnen todas las condiciones necesarias en materia laboral para elegir representación legal de los trabajadores.

El 100% de los trabajadores en España están representados en convenio.

Grupo Diosframi dispone de Comités de Seguridad y Salud en España, a través de las empresas Netolympus y Ofimedia Reparaciones.

#### **Índices de siniestralidad (a 31 de diciembre de 2018)**

| Índices de siniestralidad<br>(incluye accidentes in itinere) |                     |                    |                      |                   |                              |                              |                            |                            |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|----------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| País                                                         | Accidentes<br>H     | Accidentes<br>M    | Absentismo<br>H      | Absentismo<br>M   | Índice de<br>frecuencia<br>H | Índice de<br>frecuencia<br>M | Índice de<br>gravedad<br>H | Índice de<br>gravedad<br>M |
| España                                                       | 5 (2 in<br>itinere) | 9(5 in<br>itinere) | 80 días;<br>640 h*   | 59 días;<br>472h* | 8,13                         | 22,85                        | 13%                        | 2%                         |
| Portugal                                                     | 6                   | 0                  | 148 días;<br>1184 h* | 0                 | 22,35                        | 0,00                         | 55%                        | 0%                         |
| México                                                       | -                   | -                  | -                    | -                 | -                            | -                            | -                          | -                          |
| Colombia                                                     | -                   | -                  | -                    | -                 | -                            | -                            | -                          | -                          |

- Se contabilizan los accidentes de trabajo con baja en jornada laboral e in itinere, procesos y recaídas.
- Ninguno de los accidentes ha sido mortal.
- El dato de enfermedades profesionales fue de 0, tal y como queda reflejado en los informes de la mutua (información reportada de las empresas de Grupo Diosframi en España).
- En la tabla mostramos los días perdidos. Grupo Diosframi está trabajando en la recopilación de las horas de absentismo.
- No contamos con datos de siniestralidad del año 2018 de México y Colombia.

*\*Nuestros sistemas no disponen de las horas de absentismo. Horas de absentismo estimadas en base al número de días perdidos por jornada laboral de 8h.*

#### 4.3.5. FORMACIÓN

Grupo Diosframi facilita la formación continua y desarrollo de habilidades para sus empleados, en horario laboral, orientados a cubrir carencias y necesidades formativas, que se identifican durante el año y que están en línea con las competencias establecidas en los modelos de gestión.

La formación tiene el objetivo de satisfacer las necesidades formativas de los empleados, para el correcto desempeño de su trabajo y para su desarrollo personal y profesional.

La formación se solicita en función de las necesidades de los empleados de cada departamento, para las distintas compañías del Grupo. La formación se actualiza regularmente para ajustarlos a las necesidades de cada negocio y, en última instancia, de cada persona.

En 2018, se impartieron un total de 3.005 horas de formación a los empleados del Grupo según el siguiente desglose por zona y categoría profesional.

##### **Horas de formación por país (a 31 de diciembre de 2018)**

| País         | Totales 2018 (h) | Horas Form. /empleado 2018 |
|--------------|------------------|----------------------------|
| España       | -                | -                          |
| Portugal     | 2.748            | 17,07                      |
| México       | -                | -                          |
| Colombia     | 257              | 14,28                      |
| <b>Total</b> | <b>3.005</b>     |                            |

##### **Horas de formación por categoría profesional (a 31 de diciembre de 2018)**

| Categoría profesional            | Formación (h) |
|----------------------------------|---------------|
| Dirección                        | 166           |
| Ingenieros y Técnicos            | 2.330         |
| Administrativos                  | 18            |
| Personal de producción           | 481           |
| Personal de venta y distribución | 10            |
| <b>Total</b>                     | <b>3.005</b>  |

*Nota 1: Incluye las horas recogidas en los sistemas existentes, aunque Grupo Diosframi realiza actividades de formación adicionales que no se encuentran recogidas en los sistemas, por lo que no quedan reflejadas en el cuadro.*

*Nota 2: No disponemos de información registrada sobre las horas de formación realizadas en España y México.*

## 4.4. CUESTIONES AMBIENTALES

### 4.4.1. GESTIÓN AMBIENTAL

Grupo Diosframi está fuertemente comprometido con los principios de sostenibilidad y de respeto al medio ambiente, y lo entiende como clave del éxito a largo plazo.

En este contexto, Grupo Diosframi se compromete en tomar medidas para prevenir la contaminación, con la protección de la biodiversidad y los recursos naturales en los países en los que opera.

En 2018, Grupo Diosframi ha mantenido la certificación que obtuvo a través del Informe de Progreso en base al compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Actualmente, empresas del Grupo como la matriz, Diosframi, y Ofimedia Reparaciones, cuentan con la certificación ISO 14001 de Gestión Ambiental. El sistema de gestión se aplica a las siguientes actividades:

- Gestión Administrativa de la instalación y mantenimiento de terminales de pago TPV.
- Reparación de terminales de pago TPV.

Integramos la cultura de lucha contra el cambio climático en la cadena de suministro, y exigimos a nuestros proveedores que cuenten con certificaciones y políticas ambientales.

- *Papelería corporativa con productos con certificación medioambiental y/o forestal FSC-Forest Stewardship Council, de acuerdo con lo que explicita nuestro MIC-Manual de Identidad Corporativa.*
- *Fomentamos el respeto de los ecosistemas y la biodiversidad para evitar impactos negativos en las áreas donde operamos.*
- *Fomentamos la movilidad sostenible:*
  - *Política de viajes y desplazamientos. Reconducción a los medios más sostenibles y adecuados.*
  - *Fomento del uso de tecnologías, videoconferencias, etc.*
- *Uso racional del papel, reducción del consumo y reciclaje del tóner por impresora.*
- *Reciclaje de cartón, papel*
- *Destrucción de RAEE: 'Recyberica Ambiental certifica las características recogidas en los epígrafes C3-b) Mixed E-Scrap sobre retirada de todos los componentes peligrosos (baterías, pilas, lámparas, tubos rayos catódicos, etc.) y su correcta gestión con gestores autorizados. La destrucción por medios mecánicos de todos los equipos, subconjuntos y componentes garantizando la protección de los datos de carácter personal que pudieran contener. La obtención de fracciones finales que pueden ser utilizadas como materias primas en procesos posteriores, evitando la explotación de recursos naturales'.*

Grupo Diosframi no ha recibido ningún tipo de sanción o multa por temas ambientales.

#### 4.4.2. CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL

---

Asumimos con responsabilidad nuestra implicación medioambiental.

Todas las acciones y decisiones que se toman en las empresas del Grupo son susceptibles de impacto sobre el medio ambiente, bien a través del consumo de los recursos naturales, o mediante outputs.

Nos implicamos en la búsqueda de un desarrollo sostenible que permita satisfacer las necesidades de hoy, sin perjudicar a las generaciones venideras.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad forma parte de nuestra idiosincrasia; por ello, fomentamos la sensibilidad sobre aspectos esenciales fundamentados en:

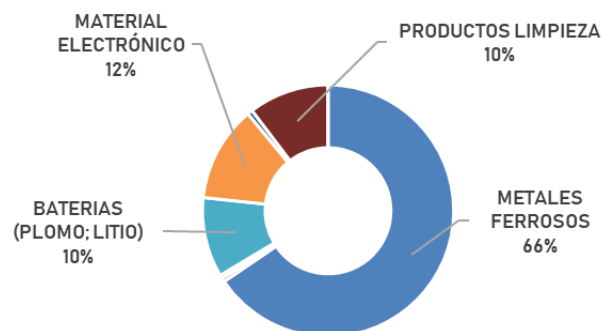
- Prevención de la contaminación
- Reciclado y conservación de recursos
- Lucha contra el calentamiento global
- Ahorro energético
- Consumo responsable de energía eléctrica e implantación progresiva de sistemas de reducción de impacto medioambiental.
- Concienciación y sensibilización en protección medioambiental interna.
- Fomentamos la reducción de la cantidad de residuos, incluso mediante la reutilización de los productos (por ejemplo, una de nuestras líneas de negocio se centra en el reacondicionamiento de terminales de pago y otros dispositivos hardware)
- Iluminación y climatización eficientes. Uso de volumétricos o detectores de presencia, sustitución a leds.

Grupo Diusframi aplica el principio de precaución mediante el análisis de los posibles impactos medioambientales en relación con la planificación operativa y el desarrollo de nuevos productos o servicios, en base al artículo 15 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1992) de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo: *"Con el fin de proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades. Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente"*.

#### 4.4.3. CONSUMO DE RESIDUOS Y MATERIAS PRIMAS

##### Residuos:

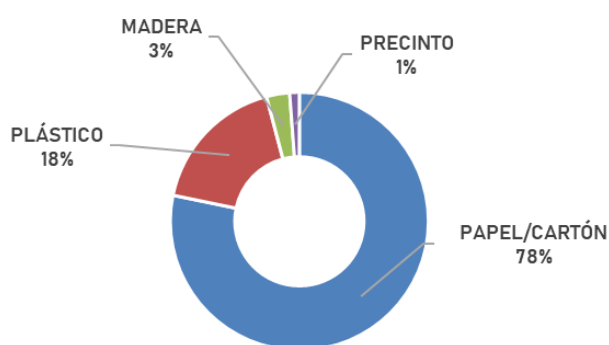
| RESIDUOS                                    | Tn 2018      | %           |
|---------------------------------------------|--------------|-------------|
| METALES FERROSOS                            | 27,8500      | 65,50%      |
| TRAPOS CONTAMINADOS                         | 0,2000       | 0,47%       |
| FLUORESCENTES OTROS CON Hg                  | 0,0500       | 0,12%       |
| PLÁSTICO                                    | 0,1420       | 0,33%       |
| BATERIAS (PLOMO; LITIO)                     | 4,3610       | 10,26%      |
| MATERIAL ELECTRÓNICO                        | 5,2320       | 12,31%      |
| MATERIAL ELECTRÓNICO CON CONTENIDO PLÁSTICO | 0,2800       | 0,66%       |
| PRODUCTOS LIMPIEZA                          | 4,3990       | 10,35%      |
| CARTUCHO DE TINTA                           | 0,0020       | 0,00%       |
| <b>Total Tn Residuos</b>                    | <b>42,52</b> | <b>100%</b> |



*El alcance de los datos en el consumo de residuos aplica a las empresas del Grupo en España y Portugal.*

##### Materias primas:

| MATERIAS PRIMAS          | Tn 2018      | %           |
|--------------------------|--------------|-------------|
| PAPEL/CARTÓN             | 13,52        | 78,24%      |
| PLÁSTICO                 | 3,05         | 17,65%      |
| MADERA                   | 0,50         | 2,89%       |
| PRECINTO                 | 0,21         | 1,22%       |
| <b>Total Tn Residuos</b> | <b>17,28</b> | <b>100%</b> |



*El alcance de los datos en el consumo de materias primas aplica a las empresas del Grupo en España y Portugal.*

#### 4.4.4. CONSUMO DE AGUA, ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE

---

|                                               | Consumo 2018 |
|-----------------------------------------------|--------------|
| Electricidad (kwh)                            | 943.978,47   |
| Combustible (l.)                              | 375.060,64   |
| Agua (m <sup>3</sup> ) (Suministro municipal) | 2.510,00     |

El grupo elabora planes y programas de reducción de consumos energéticos, con foco en medidas de eficiencia energética. Cabe destacar en el ejercicio 2018 la inversión en materia de eficiencia energética realizada en las instalaciones de nuestro centro de personalización de tarjetas situado en Llodio, España.

#### 4.4.5. EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO

---

|                     | Tn CO2 equiv. 2018 |
|---------------------|--------------------|
| Emisiones Alcance 1 | 937,72             |
| Emisiones Alcance 2 | 415,35             |

*Para el cálculo de las emisiones de efecto invernadero, Alcance 1 y 2, se han utilizado los Factores de emisión del MAPAMA (Abril 2018 – Versión 10).*

## 4.5. COMPROMISO SOCIAL

### 4.5.1. COMPROMISOS DE LAS EMPRESAS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

---

En su compromiso con la sociedad en los países en los que opera, Grupo Diusframi lleva a cabo la aplicación de los principios de desarrollo sostenible con sus grupos de interés.

- Impulsamos la economía local allá donde opere la empresa, especialmente en países en desarrollo, utilizando mano de obra y proveedores locales.
- Contribuimos a mejorar el bienestar de la población utilizando los servicios de la empresa.
- Dimensión de género. Garantizamos que todas las políticas de la empresa incluyen la dimensión de género y fomentamos desde la cultura empresarial la igualdad y la integración.
- Abrimos nuevos negocios y actividades en países en desarrollo bajo el prisma de la sostenibilidad, ofreciendo trabajos decentes y seguros a la población local, que les permitan progresar socialmente.
- Respetamos los ecosistemas y la biodiversidad, para evitar impactos negativos en las áreas donde operamos.
- Impulsamos la implantación de la tecnología de los medios de pago en todas sus variables y mantenemos acuerdos con partners tecnológicos: *Licenciarios de American Express, MasterCard Worldwide y VISA.*

A su vez, ponemos a disposición de las comunidades locales en las que operamos los canales habituales de contacto (email, teléfono, formularios de contacto web) para la comunicación con nuestros grupos de interés (clientes, accionistas, proveedores, partners) y/o los procesos de queja de éstos en materia de trabajo, medioambiente y derechos humanos.

### 4.5.2. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

---

La Seguridad de la Información es esencial en Grupo Diusframi y la definimos como la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información según sean necesarios para alcanzar los objetivos de negocio de la organización.

Estos tres parámetros básicos de la seguridad se definen como:

1. Confidencialidad: A la información solo pueden acceder las personas autorizadas para ello.
2. Integridad: La información ha de estar completa y correcta en todo momento.
3. Disponibilidad: La información estará lista para acceder a ella o utilizarse cuando se necesite.

Gestionamos información sobre nuestros clientes, por lo tanto, la seguridad y privacidad suponen un objetivo prioritario en nuestra actividad profesional. Todos los empleados del Grupo y el personal subcontratado se responsabilizan de proteger la información confidencial de Diusframi y de sus clientes.

Diusframi es el 'Encargado del Tratamiento' a los efectos del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y se compromete a cumplir sus obligaciones como tal. Las medidas de seguridad que Diusframi adoptará respecto de 'Los Datos' a los que tendrá



acceso, serán las correspondientes a los aplicables en función del tipo de datos, de acuerdo con lo que a tal efecto dispone la Ley Orgánica 15/1999 y el artículo 4 del Real Decreto 994/1999, sin perjuicio de lo dispuesto en la nueva normativa europea RGPD.

Por nuestra vocación de servicio responsable al cliente, hemos elaborado un 'Plan de Contingencias' y un 'Plan de Crisis' que está basado en un proceso dinámico y continuo que incluye no sólo las actividades a realizarse en el evento de una interrupción de la capacidad de procesamiento de datos, sino, además, las actividades realizadas anticipando dicho evento.

En Grupo Diosframi está garantizado el cumplimiento de los DD.HH. fundamentales mediante la aplicación de la legislación vigente en cada uno de los países en los que las empresas del Grupo desarrollan su actividad y en todas las materias relacionadas con aspectos laborales, de seguridad y salud para todos nuestros empleados, colaboradores, proveedores y clientes.

*Nota: En relación a la información sobre los sistemas de reclamación para clientes, se encuentran los canales habituales de contacto entre el Account Manager responsable y el cliente (reuniones de seguimiento, correo electrónico). En cuanto al número de quejas, no existe registro en nuestros sistemas de quejas recibidas por nuestros clientes (debido a la relación directa entre el cliente con nuestro equipo comercial).*

#### **4.5.3. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES**

---

GRUPO DIUSFRAMI promueve la integración de buenas prácticas desde los puntos de vista ético, social y ambiental en la cadena de suministro y se preocupa de consolidar relaciones sólidas con aquellos proveedores cuyos modelos de conducta son coherentes con nuestra estrategia de responsabilidad empresarial. Invertir en proveedores que comparten nuestros valores y principios nos ayuda a evitar riesgos que pueden afectar a nuestro posicionamiento y reputación como empresa responsable.

*Creación de un marco de relaciones estables.*

*Traslado del conocimiento en materia de RSC.*

*Sensibilización y toma de conciencia responsable.*

*Divulgación de prácticas positivas.*

*Código de Conducta, etc.*

#### 4.5.4. INFORMACIÓN FISCAL

Los diferentes tributos que Grupo Diosframi satisface en los países en los que opera constituyen la principal aportación de la compañía al sostenimiento de las cargas públicas y, por tanto, a la gobernanza de la sociedad.

##### Beneficios obtenidos antes de impuestos:

| País         | Beneficios Antes de Impuestos (€) |
|--------------|-----------------------------------|
| España       | 3.052.032,73 €                    |
| Portugal     | 451.522,36 €                      |
| México       | 22.732,13 €                       |
| Colombia     | 54.886,45 €                       |
| <b>Total</b> | <b>3.581.173,67 €</b>             |

##### Impuestos sobre beneficios pagados:

| País         | Impuestos sobre beneficios pagados (€) |
|--------------|----------------------------------------|
| España       | 1.100.842,69 €                         |
| Portugal     | 107.645,30 €                           |
| México       | 13.911,14 €                            |
| Colombia     | 24.566,12 €                            |
| <b>Total</b> | <b>1.246.965,25 €</b>                  |

##### Subvenciones públicas recibidas:

| País         | Subvenciones públicas recibidas (€) |
|--------------|-------------------------------------|
| España       | 21.230,30 €                         |
| Portugal     | 56.635,45 €                         |
| México       | 0,00 €                              |
| Colombia     | 0,00 €                              |
| <b>Total</b> | <b>77.865,75 €</b>                  |

Nota: Para el cálculo se aplica el tipo de cambio de cierre del ejercicio.

## 5. ÍNDICE DE CONTENIDOS

Índice de contenidos por 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.

| CONTENIDO                                                                                                                                                                                                               | Pág. | Marco de Reporting                                                                                | Comentarios / Omisión                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ÁMBITOS GENERALES</b>                                                                                                                                                                                                |      |                                                                                                   |                                                                                                              |
| <b>Modelo de negocio</b>                                                                                                                                                                                                |      |                                                                                                   |                                                                                                              |
| Descripción del modelo de negocio                                                                                                                                                                                       | 7-11 | GRI 102-2                                                                                         |                                                                                                              |
| Presencia geográfica                                                                                                                                                                                                    |      | GRI 102-3                                                                                         |                                                                                                              |
| Objetivos y estrategias                                                                                                                                                                                                 |      | GRI 102-4                                                                                         |                                                                                                              |
| Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura                                                                                                                                                     |      | GRI 102-6                                                                                         |                                                                                                              |
| Declaración del más alto responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización                                                                                                                      |      | GRI 102-7<br>GRI 102-14<br>GRI 102-15                                                             |                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                         |      | Marco interno: descripción de negocio                                                             |                                                                                                              |
| <b>General</b>                                                                                                                                                                                                          |      |                                                                                                   |                                                                                                              |
| Marco de reporting utilizado                                                                                                                                                                                            | 4    | GRI 102-54                                                                                        |                                                                                                              |
| <b>Materialidad</b>                                                                                                                                                                                                     |      |                                                                                                   |                                                                                                              |
| Análisis de materialidad                                                                                                                                                                                                | 4    | GRI 102-46<br>GRI 102-47                                                                          |                                                                                                              |
| <b>Enfoque de gestión</b>                                                                                                                                                                                               |      |                                                                                                   |                                                                                                              |
| <b>Descripción políticas</b> que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, <b>Resultados de esas políticas</b> , <b>Principales riesgos</b> relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo | 14   | Marco interno: descripción cualitativa de las políticas y sus resultados                          |                                                                                                              |
| <b>RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>                                                                                                                                                                                  |      |                                                                                                   |                                                                                                              |
| Enfoque de gestión                                                                                                                                                                                                      | 16   |                                                                                                   |                                                                                                              |
| Aplicación de procedimientos de debida diligencia                                                                                                                                                                       | 16   | GRI 102-16                                                                                        |                                                                                                              |
| Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos                                                                                                                                                            | 16   | GRI 102-16                                                                                        |                                                                                                              |
| Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos                                                                                                                                                              | 17   | Marco interno: descripción cualitativa del canal de denuncias                                     | En nuestros sistemas no queda recogida ninguna denuncia en relación a la vulneración de los derechos humanos |
| Promoción y cumplimiento disposiciones de la OIT                                                                                                                                                                        | 17   | GRI 102-16                                                                                        |                                                                                                              |
| <b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>                                                                                                                                                                          |      |                                                                                                   |                                                                                                              |
| Enfoque de gestión                                                                                                                                                                                                      | 18   |                                                                                                   |                                                                                                              |
| Medidas para prevenir la corrupción y el soborno                                                                                                                                                                        | 18   | GRI 102-16                                                                                        |                                                                                                              |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales                                                                                                                                                                     | 18   | Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para luchar contra el blanqueo de capitales |                                                                                                              |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro                                                                                                                                                               |      |                                                                                                   | Grupo Diosframi no hizo aportaciones a fundaciones durante 2018                                              |

| CONTENIDO                                                                                                  | Pág. | Marco de Reporting                                                                                                                                                                         | Comentarios / Omisión                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL</b>                                                                    |      |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                             |
| Enfoque de gestión                                                                                         | 18   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                             |
| <b>Empleo</b>                                                                                              |      |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                             |
| Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional                            | 19   | GRI 102-8                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |
| Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y categoría profesional | 20   | GRI 102-8                                                                                                                                                                                  | Se indican los empleados activos a cierre de 2018.                                                                                          |
| Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional                                              | 22   | Marco interno: descripción cuantitativa extraída de la herramienta informática de RRHH                                                                                                     |                                                                                                                                             |
| Remuneraciones medias por sexo, categoría profesional y edad                                               | 24   | Marco interno: descripción cuantitativa extraída de la herramienta informática de RRHH                                                                                                     |                                                                                                                                             |
| Brecha salarial                                                                                            | 24   | Marco interno: Remuneración media mujeres/Remuneración media hombres                                                                                                                       |                                                                                                                                             |
| Remuneración media de consejeros y directivos                                                              | 24   | Marco interno: descripción cuantitativa extraída de la herramienta informática de RRHH                                                                                                     | No se reporta la remuneración de los consejeros.                                                                                            |
| Implantación de políticas de desconexión laboral                                                           | 23   | Marco interno: descripción cualitativa de las iniciativas de desconexión laboral                                                                                                           | En 2018 no había implantadas políticas de desconexión laboral                                                                               |
| Empleados con discapacidad                                                                                 | 19   | GRI 405-1                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |
| <b>Organización del trabajo</b>                                                                            |      |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                             |
| Organización del tiempo de trabajo                                                                         | 23   | Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo                                                                                                            |                                                                                                                                             |
| Horas de absentismo                                                                                        | 26   | GRI 403-2                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |
| Medidas para facilitar la conciliación                                                                     | 23   | Marco interno: descripción cualitativa de medidas para fomentar la conciliación y corresponsabilidad                                                                                       |                                                                                                                                             |
| <b>Salud y seguridad</b>                                                                                   |      |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                             |
| Condiciones de seguridad y salud en el trabajo                                                             | 25   | Marco interno: descripción cualitativa de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo                                                                                               | No se aplicaron más medidas realizadas que las establecidas por ley.                                                                        |
| Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo  | 26   | $IF = \text{Nº de accidentes} * \frac{1.000.000}{\text{Nº horas trabajadas}}$<br>$IG = \text{Nº Total días perdidos por accidentes de trabajo} * \frac{1.000}{\text{Nº horas trabajadas}}$ | El dato de enfermedades profesionales fue de 0, tal y como queda reflejado en los informes de la mutua (empresas Grupo Diosframi en España) |

| CONTENIDO                                                                                                           | Pág.  | Marco de Reporting                                                                                                                                   | Comentarios / Omisión                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Relaciones sociales                                                                                                 |       |                                                                                                                                                      |                                                          |
| Organización del diálogo social                                                                                     | 26    | Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social                                                                         |                                                          |
| Empleados cubiertos por convenio colectivo por país                                                                 | 26    | Marco interno: descripción cualitativa de aplicación de convenios colectivos en materia laboral, de seguridad y salud                                |                                                          |
| Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo           |       |                                                                                                                                                      |                                                          |
| Formación                                                                                                           |       |                                                                                                                                                      |                                                          |
| Políticas implementadas en el campo de la formación                                                                 | 27    | Marco interno: descripción cualitativa de las políticas implementadas en el campo de la formación                                                    |                                                          |
| Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales                                                   | 27    | GRI 404-1<br>Marco interno: descripción cuantitativa extraída de la herramienta informática de RRHH                                                  | No se reportan las horas de formación en España y México |
| Accesibilidad                                                                                                       |       |                                                                                                                                                      |                                                          |
| Accesibilidad universal personas con discapacidad                                                                   | 23    | Marco interno: descripción cualitativa de medidas para la integración y accesibilidad universal                                                      |                                                          |
| Igualdad                                                                                                            |       |                                                                                                                                                      |                                                          |
| Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres                     | 23    | Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad                                                                |                                                          |
| Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo | 23    | Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad, medidas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo |                                                          |
| Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad                              | 23    | Marco interno: descripción cualitativa de las políticas contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad                |                                                          |
| CUESTIONES AMBIENTALES                                                                                              |       |                                                                                                                                                      |                                                          |
| Enfoque de gestión                                                                                                  | 28    |                                                                                                                                                      |                                                          |
| Gestión ambiental                                                                                                   |       |                                                                                                                                                      |                                                          |
| Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa                                                     | 28    |                                                                                                                                                      |                                                          |
| Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales                                                           | 28,29 | Marco interno: descripción cualitativa de medidas concretas de reducción de residuos contaminantes                                                   |                                                          |
| Procedimientos de evaluación o certificación ambiental                                                              | 28    | Marco interno: descripción cualitativa de los Sistemas de Gestión Ambiental                                                                          |                                                          |
| Aplicación del principio de precaución                                                                              | 29    |                                                                                                                                                      |                                                          |

| CONTENIDO                                                                                                          | Pág.  | Marco de Reporting                                                                         | Comentarios / Omisión                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales                                                       |       |                                                                                            | En 2018 la compañía no contaba con un seguro que cubriera aspectos de impacto ambiental                                                                    |
| <b>Contaminación</b>                                                                                               |       |                                                                                            |                                                                                                                                                            |
| Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica) | 29    | Marco interno: descripción cualitativa de las iniciativas de reducción de la contaminación |                                                                                                                                                            |
| <b>Economía circular, uso sostenible de recursos y prevención de residuos</b>                                      |       |                                                                                            |                                                                                                                                                            |
| Medidas prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación/eliminación desechos                    | 28,29 | GRI 306-2                                                                                  |                                                                                                                                                            |
| Acciones para combatir el desperdicio de alimentos                                                                 |       |                                                                                            | Debido a la naturaleza de la actividad, el desperdicio de alimentos no supone un aspecto relevante, por lo que no se aporta información al respecto.       |
| <b>Uso sostenible de los recursos</b>                                                                              |       |                                                                                            |                                                                                                                                                            |
| Consumo de materias primas                                                                                         | 30    | GRI 301-1                                                                                  |                                                                                                                                                            |
| Consumo de agua                                                                                                    | 31    | GRI 303-1                                                                                  |                                                                                                                                                            |
| Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso                                                             | 31    | Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas                            |                                                                                                                                                            |
| Consumo, directo e indirecto, de energía                                                                           | 31    | GRI 302-1                                                                                  |                                                                                                                                                            |
| Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética                                                              | 31    | GRI 301-3<br>GRI 306-2                                                                     |                                                                                                                                                            |
| Uso de energías renovables                                                                                         |       |                                                                                            | En 2018 la compañía no ha hecho uso de energías renovables                                                                                                 |
| <b>Cambio climático</b>                                                                                            |       |                                                                                            |                                                                                                                                                            |
| Emisiones de gases de efecto invernadero generadas                                                                 | 31    | GRI 305-1<br>GRI 305-2                                                                     | Nuestros sistemas no calculan las emisiones de Alcance 3                                                                                                   |
| Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático                                                    | 28    | Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas                            |                                                                                                                                                            |
| Metas de reducción establecidas voluntariamente                                                                    |       | GRI 305-5                                                                                  | No hay objetivos de reducción de gases de efecto invernadero                                                                                               |
| <b>Protección de la Biodiversidad</b>                                                                              |       |                                                                                            |                                                                                                                                                            |
| Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad                                                                | 28    | GRI 304-3                                                                                  | Debido a la naturaleza de la actividad de Diosframi, no hay un impacto significativo en la biodiversidad, por lo que no se aporta información al respecto. |
| Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas                                            | 29    | GRI 304-2                                                                                  |                                                                                                                                                            |

| CONTENIDO                                                                                                                | Pág. | Marco de Reporting                                                                                  | Comentarios / Omisión                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>COMPROMISO SOCIAL</b>                                                                                                 |      |                                                                                                     |                                                                            |
| Enfoque de gestión                                                                                                       | 32   |                                                                                                     |                                                                            |
| <b>Compromisos de las empresas con el desarrollo sostenible</b>                                                          |      |                                                                                                     |                                                                            |
| Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local, en las poblaciones locales y en el territorio | 32   | Marco interno: descripción cualitativa del impacto de la actividad en el empleo y desarrollo local  |                                                                            |
| Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos                 | 32   | Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas en comunidades locales          |                                                                            |
| Acciones de asociación o patrocinio                                                                                      |      |                                                                                                     | Durante el año 2018 no hemos realizado acciones de asociación o patrocinio |
| <b>Subcontratación y proveedores</b>                                                                                     |      |                                                                                                     |                                                                            |
| Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales                          | 33   | Marco interno: Descripción cualitativa de la gestión de la relación con proveedores                 |                                                                            |
| Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental               |      |                                                                                                     |                                                                            |
| Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas                                                          |      |                                                                                                     | Durante 2018 no se han aplicado auditorías internas en esta materia        |
| <b>Consumidores</b>                                                                                                      |      |                                                                                                     |                                                                            |
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores                                                                 | 32   | Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para la salud y seguridad de los consumidores |                                                                            |
| Sistemas de reclamación                                                                                                  | 33   | Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación de clientes                   |                                                                            |
| Quejas recibidas y resolución de las mismas                                                                              | 33   | Marco interno: descripción cualitativa de las quejas recibidas de clientes                          |                                                                            |
| <b>Información fiscal</b>                                                                                                |      |                                                                                                     |                                                                            |
| Beneficios por país, impuestos sobre beneficios pagados, subvenciones públicas recibidas                                 | 34   | GRI 201-1<br>GRI 201-4                                                                              |                                                                            |

## 6. INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE



Ernst & Young, S.L.  
 C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65  
 28003 Madrid

Tel.: 902 365 456  
 Fax.: 915 727 300  
 ey.com

### INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de DIUSFRAMI, S.A.U. y Sociedades Dependientes:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, de DIUSFRAMI, S.A.U. y Sociedades Dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de contenidos por 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" incluida en el EINF adjunto.

#### Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de DIUSFRAMI, S.A.U. y Sociedades Dependientes. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Índice de contenidos por 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" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de DIUSFRAMI, S.A.U. y Sociedades Dependientes son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

#### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos

Domicilio Social: C/Raimundo Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1. Inscripción 1ª, Madrid 9 de Marzo de 1.989. A member firm of Ernst & Young Global Limited.





2

documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

#### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Acerca de este capítulo", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



3

#### Fundamento de conclusión con salvedades

El EINF adjunto no incluye la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales correspondientes a las sociedades de España y México del Grupo, ni la remuneración media de los consejeros del Grupo, información requerida por 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.

#### Conclusión con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por el efecto de las cuestiones descritas en el "Fundamento de la conclusión con salvedades", no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Índice de contenidos por 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" del citado Estado.

#### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2019 Núm. 01/19/13841  
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:  
Informe sobre trabajos distintos  
a la auditoría de cuentas

ERNST & YOUNG, S.L.

  
Alberto Castilla Vida

18 de diciembre de 2019



+34 91 837 48 51

[info@grupodiusframi.com](mailto:info@grupodiusframi.com)

C/ Rufino González, 32 28037 Madrid (Spain)

[www.diusframi.es](http://www.diusframi.es)

