

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

DIUSFRAMI S.A.U

Y SOCIEDADES DEPENDIENTES



Índice

1. ACERCA DE ESTE CAPÍTULO	4
2. CARTA DEL PRESIDENTE	6
3. MODELO DE NEGOCIO	7
3.1. QUIÉNES SOMOS DESDE HACE 30 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
3.5.1. GRUPO DIUSFRAMI EN ESPAÑA	11
3.5.2. GRUPO DIUSFRAMI EN EL MUNDO	12
3.5.3. ORGANIGRAMA DE LA MATRIZ DIUSFRAMI S.A.U.	13
3.6. FACTORES Y TENDENCIAS QUE AFECTAN A LA EVOLUCIÓN FUTURA	14
3.7. RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	15
4. GESTIÓN ASPECTOS NO FINANCIEROS	15
4.1. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	17
4.1.1. APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA	17
4.1.2. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE POSIBLES ABUSOS COMETIDOS	17
4.1.3. CANAL DE DENUNCIAS	18
4.1.4. PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA OIT	18
4.2. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	19
4.3. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL	19
4.3.1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA (UBICACIÓN, EVOLUCIÓN)	20
4.3.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	25
4.3.3. IGUALDAD Y ACCESIBILIDAD	25
4.3.4. SALUD Y SEGURIDAD	27
4.3.5. FORMACIÓN	29
4.4. CUESTIONES AMBIENTALES	30
4.4.1. GESTIÓN AMBIENTAL	30
4.4.2. CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL	31
4.4.3. CONSUMO DE RESIDUOS Y MATERIAS PRIMAS	32
4.4.4. CONSUMO DE AGUA, ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE	34

- 4.4.5. EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO 34
- 4.5. COMPROMISO SOCIAL35**
- 4.5.1. COMPROMISOS DE LAS EMPRESAS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....35
- 4.5.2. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES.....35
- 4.5.3. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES 36
- 4.5.4. INFORMACIÓN FISCAL.....37

- 5. ÍNDICE DE CONTENIDOS 38**

- 6. INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE43**

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 seleccionados).

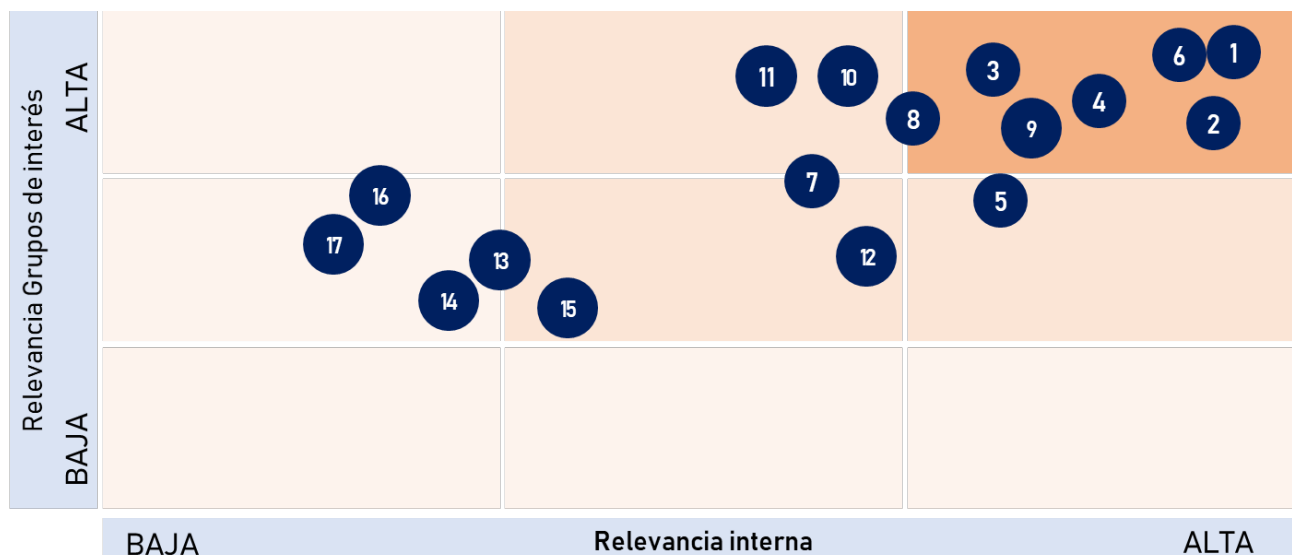
En este contexto, a través del estado de información no financiera Grupo Diusframi tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

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 en 2018¹. 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

¹La no actualización del análisis de materialidad en 2019 se debe a que el estudio se realizó para un marco temporal de 3 años, con revisiones anuales de sus objetivos.

**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 DEL PRESIDENTE



Tengo el placer de presentar el Informe no financiero de Grupo Diosframi, correspondiente al ejercicio 2019, que refleja el crecimiento y la solidez de nuestra compañía como referentes en el sector de medios de pago. La fortaleza de nuestro Grupo también está presente de forma relevante en otros sectores como el de transporte, seguros, retail y energía.

Tras los buenos resultados obtenidos en 2019, en el que Grupo Diosframi ha mantenido su crecimiento respecto a años anteriores, se encuentran las personas que constituyen nuestros principales grupos de interés:

Nuestros empleados, que con su dedicación y compromiso, nos ayudan a alcanzar los objetivos;
Nuestros proveedores, que nos complementan para ofrecer la máxima calidad de servicio;
Y nuestros clientes, que con su confianza y exigencia, nos impulsan a ser cada vez mejores.

Un año más, Grupo Diosframi ha crecido ordenada y estratégicamente, poniendo especial foco en las personas, el talento y la innovación. Esta apuesta se ve reflejada en algunos datos de los que sentirnos orgullosos:

Primero, el resultado antes de impuestos, con un beneficio por encima de los 4.500.000 €, un 27% más que el año anterior.

Segundo, el crecimiento de nuestra plantilla, alcanzando los 765 empleados, de los cuales el 86% son empleados fijos, y el 95% son empleados a jornada completa.

Y tercero, nuestra apuesta decidida por el talento e innovación, con un incremento de nuestra inversión en I+D+i y con un 33% más de formación a nuestros empleados que el año anterior.

Estos buenos resultados, entre otros que se incluyen en este informe, nos permiten afrontar con optimismo el futuro.

Si bien, este informe se refiere al ejercicio 2019, no podemos obviar el impacto negativo de la crisis surgida a inicios del 2020 por la pandemia de Covid-19 que, como empresa global, nos ha afectado de manera notoria al igual que a tantas otras empresas.

No obstante, nuestra fortaleza como Grupo nos ha permitido afrontar esta crisis tan importante e inesperada con garantías, gracias a la intachable respuesta de nuestros empleados y clientes, garantizando la misma calidad de servicio y la salud de todas las personas que forman parte de Grupo Diosframi.

Este año, Grupo Diosframi ha cumplido 30 años. 30 años llenos de éxitos y retos que, juntos, hemos superado. Nos espera un futuro ilusionante por delante, estoy seguro de ello.

Juan Carlos Díaz Usero
Presidente de Grupo Diosframi

3. MODELO DE NEGOCIO

El modelo comercial de Grupo Diusframi se caracteriza por ofrecer innovación y servicios de valor a la medida de cada cliente, acompañándole durante todo el proceso de negocio y adaptándonos a sus necesidades, tratando de ofrecer siempre la excelencia en el servicio.

Nos dirigimos a diferentes sectores de actividad, con especial foco en el mundo de los medios de pago, ofreciendo servicios integrales de Mantenimiento, Emisión de tarjetas, Desarrollos tecnológicos, Help Desk y BPO.

3.1. QUIÉNES SOMOS DESDE HACE 30 AÑOS

Grupo Diusframi es una compañía española con presencia internacional, líder en el sector de los medios de pago, con 30 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

Somos especialistas en integración y desarrollo de soluciones tecnológicas de medios de pago, movilidad y grandes sistemas para diferentes sectores y mercados.

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 calidad de nuestros servicios, así como por el buen trabajo de nuestros más de 400 técnicos de campo y 150 agentes Call Center.

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.

3.5. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

3.5.1. GRUPO DIUSFRAMI EN ESPAÑA

Nuestra sede central se encuentra ubicada en Madrid, España.

En su trayectoria histórica, Grupo Diusframi, 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.



Contamos con 21 delegaciones repartidas en todo el territorio peninsular e islas, con sede central ubicada en Madrid.

3.5.2. GRUPO DIUSFRAMI EN EL MUNDO

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.

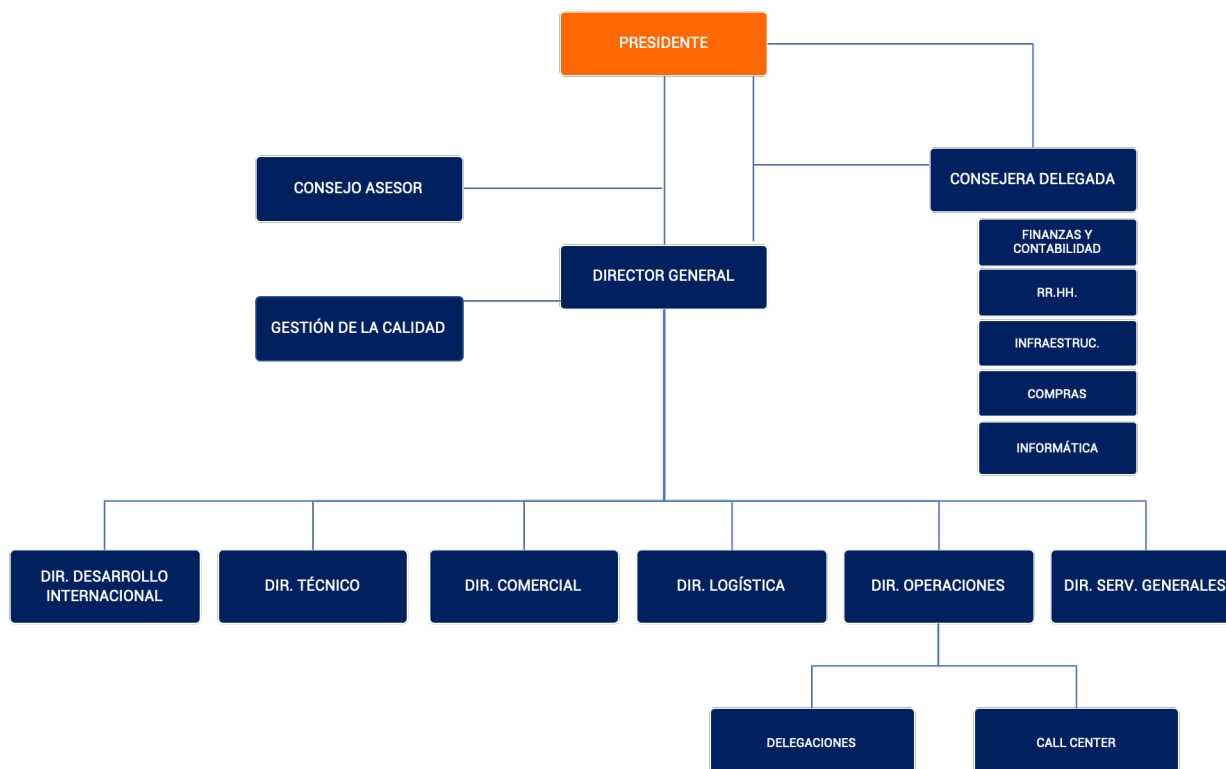


Grupo Diusframi tiene presencia internacional en España, Portugal, México y Colombia, prestando servicios tecnológicos y de mantenimiento de equipos en Europa y Latinoamérica.

3.5.3. ORGANIGRAMA DE LA MATRIZ DIUSFRAMI S.A.U



ORGANIGRAMA DIUSFRAMI 2019



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.

Si bien este informe se refiere al ejercicio 2019, no podemos obviar el impacto negativo de la pandemia de **Covid-19**. Durante el periodo de más de 80 días de Estado de Alarma, y aunque **Diosframi fue catalogada como empresa de servicios esenciales**, se ha visto afectada como tantas otras empresas, reduciéndose de manera importante su actividad, lo que impactará en los resultados del próximo ejercicio. Grupo Diosframi se ha preparado desde el primer momento, actualizando los planes de contingencia de cada una de las empresas del Grupo, lo que nos ha permitido afrontar esta crisis, garantizando la misma calidad de servicio y la seguridad de nuestros clientes y empleados.

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 Diusframi cuenta con un *Código Ético y de Buena 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 2019, 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 Diusframi 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 Diusframi, 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 Diusframi 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.

Covid-19

Al término del ejercicio 2019 y comienzos del 2020, la actividad mundial se ha visto afectada por los efectos del Covid-19. Esta situación, irremediablemente afectará a los resultados del próximo ejercicio fiscal de nuestra compañía. Si bien la declaración del Estado de Alarma por Covid-19 fue posterior al cierre del ejercicio, queremos destacar la puesta en marcha de nuestro Plan de Contingencia especial Covid-19 del Grupo Diusframi.

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.

El Grupo se compromete a evaluar anualmente su normativa interna para adaptarla a los contenidos del Código Ético y de Buena 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 Ético y de Buena 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 Ético y de Buena 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 Código Ético y de Buena Conducta, 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 Ético y de Buena 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:

- Email: rrhh@diusframi.es
- Correo Postal Comité de Ética y Cumplimiento de 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 Ético y de Buena 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 Ético y de Buena 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 de nuestra compañía para el próximo ejercicio 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.

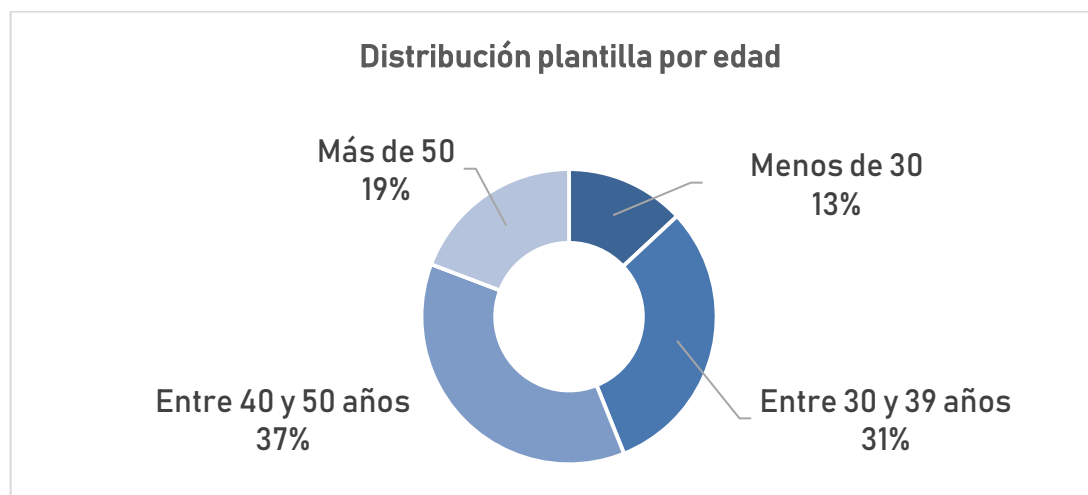
Los objetivos estratégicos en materia de Recursos Humanos para 2020, ponen foco en la digitalización, el acercamiento a las personas y en la retención del talento:

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)

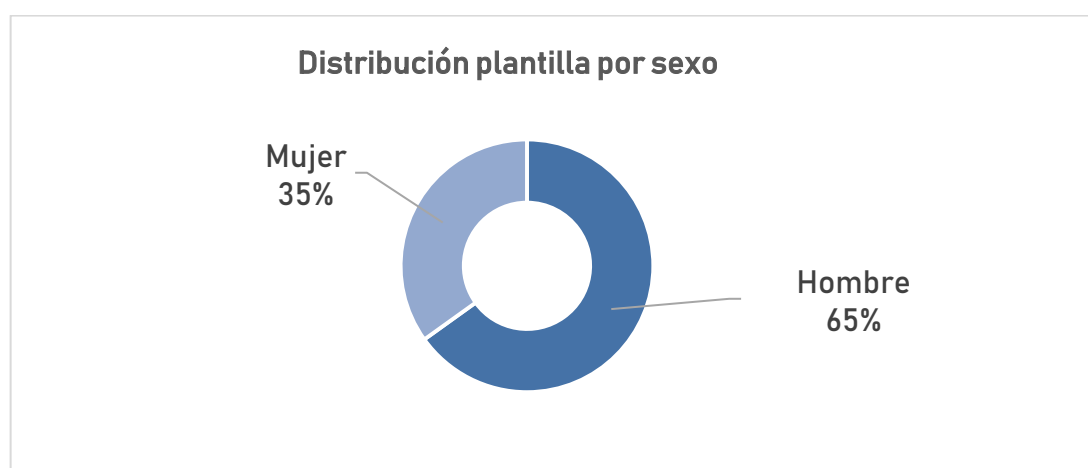
A **31 de diciembre de 2019**, Grupo Diosframi contaba con una plantilla de 765 empleados con una media de edad de 41 años, de los cuales un 35% eran mujeres. Un 86% del total de empleados estaban contratados de manera indefinida. Del total, 12 personas tienen algún grado de discapacidad¹.

Distribución de la plantilla por edad (a 31 de diciembre de 2019)



Empleados por Rango edad	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Menos de 30	121	100	▼ -17,36%
Entre 30 y 39 años	255	236	▼ -7,45%
Entre 40 y 50 años	261	282	▲ 8,05%
Más de 50	123	147	▲ 19,51%
Total	760	765	▲ 0,66%

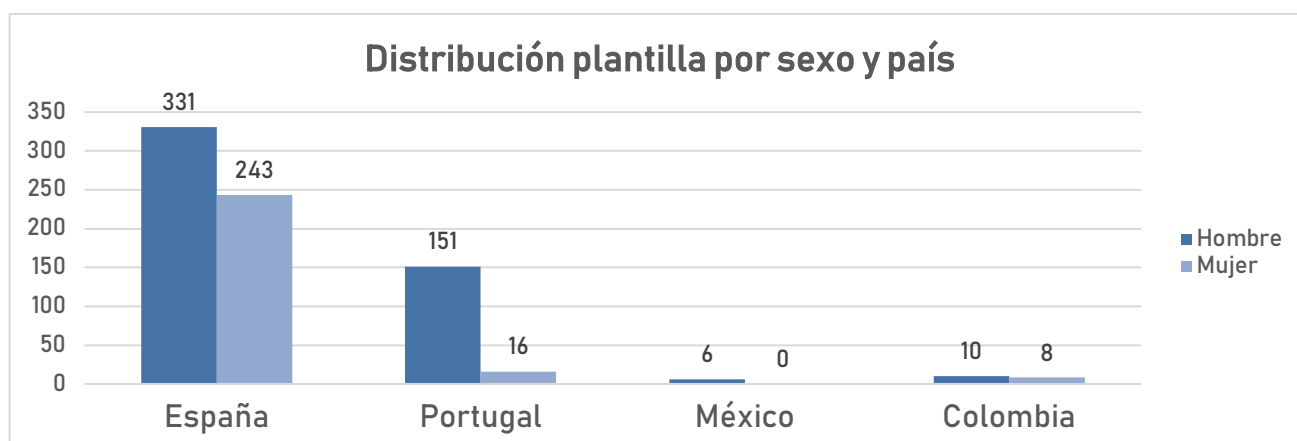
Distribución plantilla por sexo (a 31 de diciembre de 2019)



¹ Personas con grado de discapacidad a 31 de diciembre de 2018 = 12.

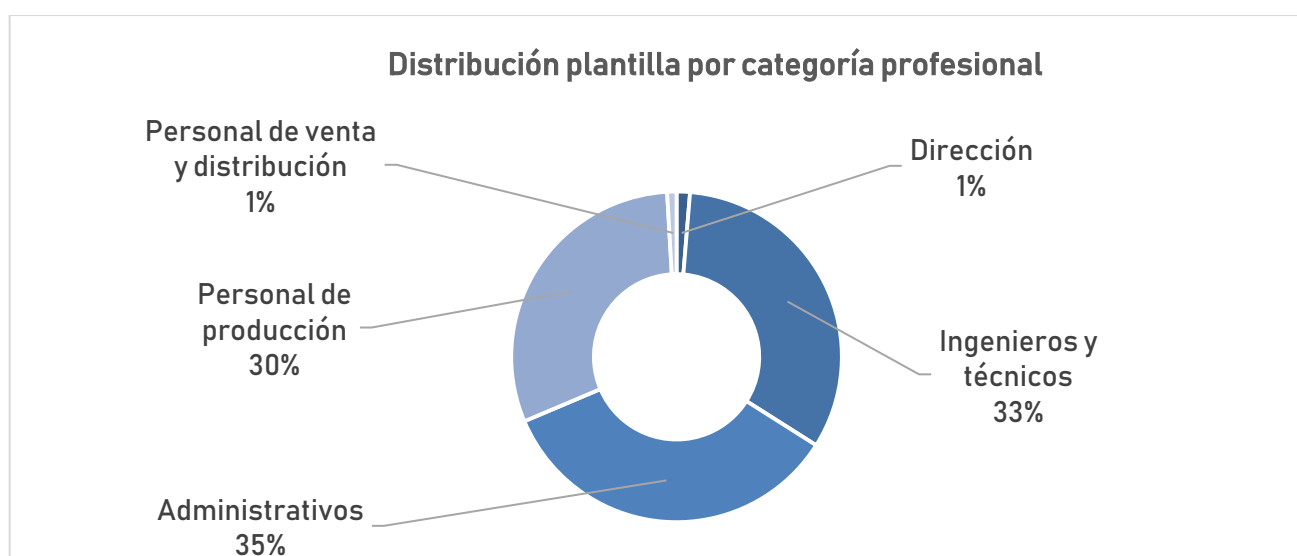
Empleados por sexo	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Mujer	260	267	▲ 2,69%
Hombre	500	498	▼ -0,40%
Total	760	765	▲ 0,66%

Distribución plantilla por sexo y país (a 31 de diciembre de 2019)



Empleados por sexo y país	Hombres 2018	Hombres 2019	% var. 2019 vs 2018	Mujeres 2018	Mujeres 2019	% var. 2019 vs 2018
España	334	331	▼ -0,90%	239	243	▲ 1,67%
Portugal	148	151	▲ 2,03%	13	16	▲ 23,08%
México	8	6	▼ -25,00%	0	0	— 0,00%
Colombia	10	10	— 0,00%	8	8	— 0,00%
Total	500	498	▼ -0,40%	260	267	▲ 2,69%

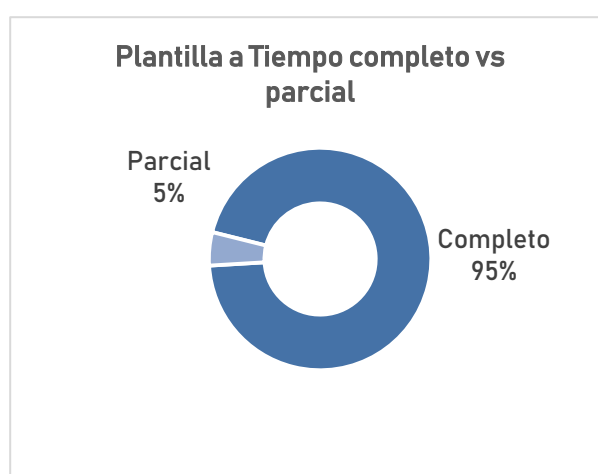
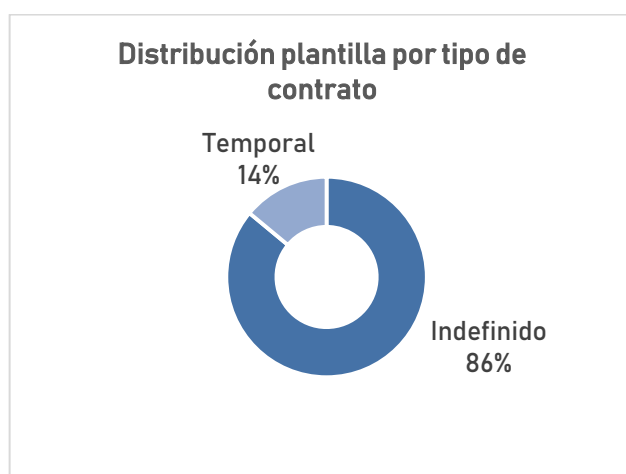
Distribución plantilla por categoría profesional (a 31 de diciembre de 2019)



Empleados por Categoría profesional	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Dirección	13	10	▼ -23,08%
Ingenieros y Técnicos	264	250	▼ -5,30%
Administrativos	253	265	▲ 4,74%
Personal de producción	225	233	▲ 3,56%
Personal de venta y distribución	5	7	▲ 40,00%
Total	760	765	▲ 0,66%

Distribución plantilla por contrato laboral (a 31 de diciembre de 2019)

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.



Empleados por tipo de contrato	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Indefinido	629	658	▲ 4,61%
Temporal	131	107	▼ -18,32%
Total	760	765	▲ 0,66%

Empleados por tipo de jornada laboral	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Parcial	74	37	▼ -50,00%
Completo	686	728	▲ 6,12%
Total	760	765	▲ 0,66%

En 2019, los datos globales de empleo obtenidos muestran un balance positivo respecto al año 2018, en cuanto a incorporación de empleados, tipo de contrato (incremento de contratos indefinidos y reducción de contratos temporales) y tipo de jornada laboral (incremento de jornadas laborales completas vs parciales).

Distribución por tipo de contrato, jornada laboral y sexo:

Tipo contrato	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	427	231	658
Temporal	71	36	107
Total	498	267	765
Parcial	11	26	37
Completo	487	241	728

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

Categoría profesional	Indefinido	Temporal	Total	Completo	Parcial
Dirección	75	1	76	76	0
Ingenieros y Técnicos	196	22	218	217	1
Administrativos	188	43	231	196	35
Personal de producción	194	39	233	232	1
Personal de venta y distribución	5	2	7	7	0
Total	658	107	765	728	37

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

Rango de edad	Indefinido	Temporal	Total	Completo	Parcial
Menos de 30	66	34	100	94	6
Entre 30 y 39 años	202	34	236	229	7
Entre 40 y 50 años	257	25	282	268	14
Más de 50	133	14	147	137	10
Total	658	107	765	728	37

Despidos por sexo, categoría profesional y por rango de edad (a 31 de diciembre de 2019)


Despidos por sexo	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Hombres	29	33	▲ 13,79%
Mujeres	17	14	▼ -17,65%
Total	46	47	▲ 2,17%

Despidos por Categoría profesional	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Dirección	0	0	— 0,00%
Ingenieros y Técnicos	12	8	▼ -33,33%
Administrativos	15	14	▼ -6,67%
Personal de producción	19	24	▲ 26,32%
Personal de venta y distribución	0	1	incremento de más 1
Total	46	47	▲ 2,17%

Despidos por Rango edad	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Menos de 30	7	9	▲ 28,57%
Entre 30 y 39 años	20	8	▼ -60,00%
Entre 40 y 50 años	10	19	▲ 90,00%
Más de 50	9	11	▲ 22,22%
Total	46	47	▲ 2,17%

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 Ético y de Buena 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

Remuneración media por Rango edad	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Menos de 30	13.720,13 €	12.949,78 €	▼ -5,61%
Entre 30 y 39 años	16.201,42 €	18.540,04 €	▲ 14,43%
Entre 40 y 50 años	23.575,14 €	18.598,44 €	▼ -21,11%
Más de 50	23.476,54 €	23.032,62 €	▼ -1,89%
Total	76.973,23 €	73.120,87 €	▼ -5,00%

Remuneración media por sexo	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Hombres	36.018,38 €	34.851,67 €	▼ -3,24%
Mujeres	27.476,09 €	23.466,83 €	▼ -14,59%

Remuneración media por Categoría profesional	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Dirección	129.499,27 €	138.732,27 €	▲ 7,13%
Ingenieros y Técnicos	23.971,35 €	23.377,04 €	▼ -2,48%
Administrativos	19.505,80 €	17.417,77 €	▼ -10,70%
Personal de producción	16.598,77 €	16.258,41 €	▼ -2,05%
Personal de venta y distribución	45.521,92 €	23.205,58 €	▼ -49,02%

Remuneración media por sexo y categ. Profesional		2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Hombres	Dirección*	112.450,71 €	131.061,37 €	▲ 16,55%
	Ingenieros y Técnicos	26.932,11 €	24.798,45 €	▼ -7,92%
	Administrativos	18.504,12 €	18.064,51 €	▼ -2,38%
	Personal de producción	17.117,88 €	17.166,26 €	▲ 0,28%
	Personal de venta y distribución	35.973,35 €	22.051,04 €	▼ -38,70%
Mujeres	Dirección*	146.547,84 €	146.403,18 €	▼ -0,10%
	Ingenieros y Técnicos	21.010,59 €	21.955,64 €	▲ 4,50%
	Administrativos	20.507,48 €	16.771,02 €	▼ -18,22%
	Personal de producción	16.079,66 €	15.350,56 €	▼ -4,53%
	Personal de venta y distribución	55.070,48 €	24.360,12 €	▼ -55,77%

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

() Dentro de la dirección se incluye Remuneración media de la alta dirección.*

Brecha salarial

Brecha salarial por categoría profesional *	2018	2019
Dirección	130%	112%
Ingenieros y Técnicos	78%	89%
Administrativos	111%	93%
Personal de producción	94%	89%
Personal de venta y distribución	153%	110%
TOTAL PROMEDIO	113%	99%

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 de todas las empresas están representados en convenio.

Índices de siniestralidad (a 31 de diciembre de 2019)

(Incluye accidentes in itinere)									
	País	Accidentes H	Accidentes M	Días perdidos H	Días perdidos M	Índice de frecuencia H	Índice de frecuencia M	Índice de gravedad H	Índice de gravedad M
Datos 2019 por país	España	3	5	44	84	5,04	11,37	7%	1%
	Portugal	6	0	43	0	21,60	0,00	15%	0%
	México								
	Colombia								
TOTAL 2019		9	5	87	84	13,32	5,68	11,37%	0,57%
TOTAL 2018		11	9	228	59	15,2394937	11,4240648	34,07%	1,14%
% var. 2019 vs 2018		▼ -18,18%	▼ -44,44%	▼ -62,00%	▲ 42,37%	▼ -12,60%	▼ -50,25%	▼ -66,63%	▼ -50,25%

- 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 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 2019, se impartieron un total de 4.025 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 2019)

País	Totales 2019 (h)	Horas Form./empleado 2019
España	-	-
Portugal	3.295	19,73
México	-	-
Colombia	730	40,56
Total	4.025	

Formación (h) por país	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Portugal	2.748	3.295	▲ 19,91%
Colombia	257	730	▲ 184,05%
Total	3.005	4.025	▲ 33,94%

Horas de formación por categoría profesional (a 31 de diciembre de 2019)

Formación (h) por Categoría profesional	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Dirección	166	0	▼ -100,00%
Ingenieros y Técnicos	2.330	810	▼ -65,24%
Administrativos	18	807	▲ 4383,33%
Personal de producción	481	1.514	▲ 214,76%
Personal de venta y distribución	10	894	▲ 8840,00%
Total	3.005	4.025	▲ 33,94%

Nota 1: Incluye las horas recogidas en los sistemas existentes, aunque Grupo Diusframi 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 Diusframi 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 Diusframi 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 2019, Grupo Diusframi 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, Diusframi, 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, del mantenimiento y de la reparación de terminales de pago TPV.
- Servicios de Help Desk y soporte técnico, incluyendo los procesos de soporte y estratégicos que dan soporte al servicio.
- Personalización, reparación y gestión logística, de TPVs y otros dispositivos electrónicos y procesos de soporte.

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.

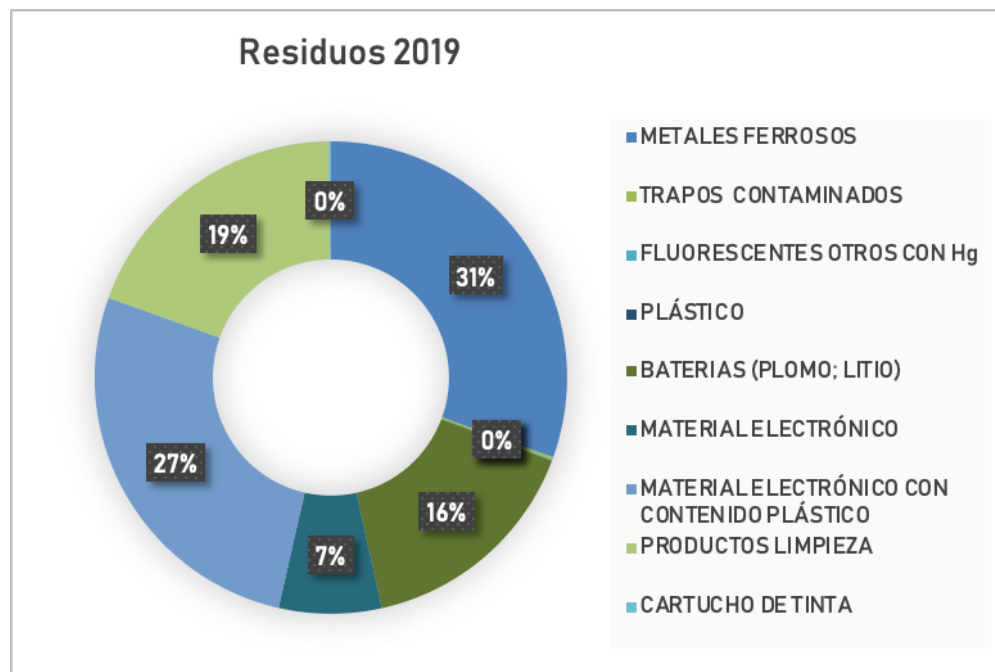
Nuestro compromiso con la sostenibilidad forma parte de nuestra idiosincrasia; por ello, fomentamos la sensibilidad sobre aspectos esenciales fundamentados en:

- 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 Diosframi 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"*.

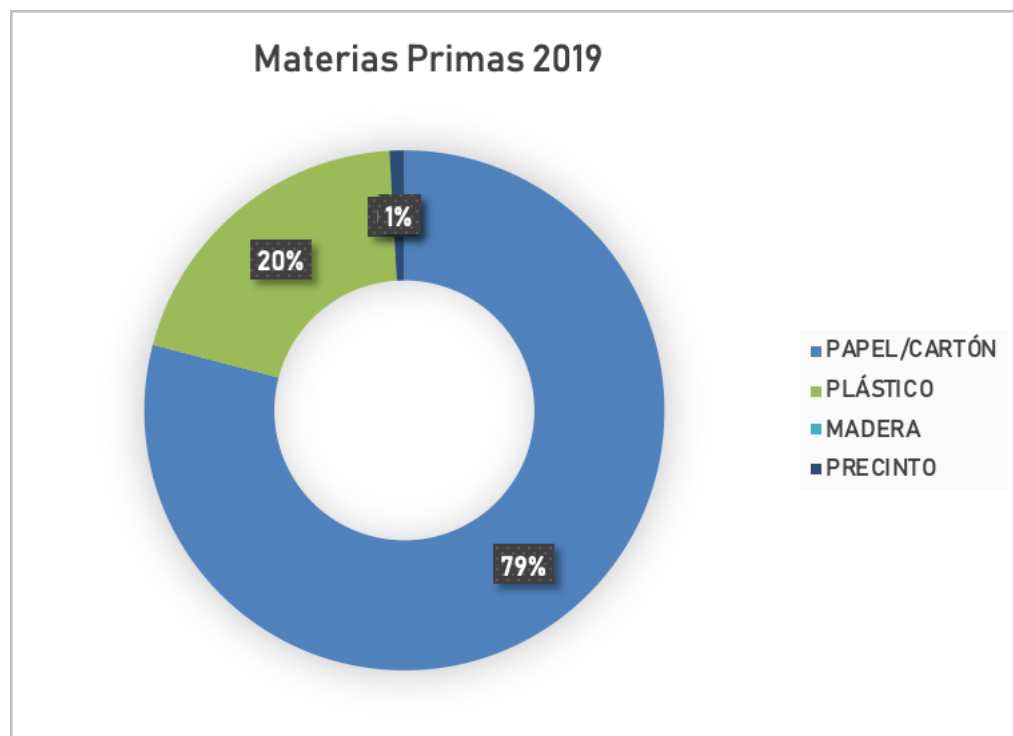
4.4.3. CONSUMO DE RESIDUOS Y MATERIAS PRIMAS

Residuos:



RESIDUOS (Tn)	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
METALES FERROSOS	27,85	13,37	▼ -52%
TRAPOS CONTAMINADOS	0,2	0,09	▼ -55%
FLUORESCENTES OTROS CON Hg	0,05	0,02	▼ -70%
PLÁSTICO	0,142	0,00	▼ -100%
BATERIAS (PLOMO; LITIO)	4,361	6,93	▲ 59%
MATERIAL ELECTRÓNICO	5,232	3,08	▼ -41%
MATERIAL ELECTRÓNICO CON CONTENIDO PLÁSTICO	0,28	11,81	▲ 4116%
PRODUCTOS LIMPIEZA	4,399	8,51	▲ 93%
CARTUCHO DE TINTA	0,002	0,06	▲ 3000%
Total Tn Residuos	42,52	43,87	▲ 3%

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

Materias primas:

MATERIAS PRIMAS (Tn)	2018	2019	% var. 2019 vs 2018	
PAPEL/CARTÓN	13,52	2,58	▼	-81%
PLÁSTICO	3,05	0,65	▼	-79%
MADERA	0,5	0,00	▼	-100%
PRECINTO	0,21	0,03	▼	-86%
Total Tn Residuos	17,28	3,26	▼	-81%

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

4.4.4. CONSUMO DE AGUA, ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE

Consumos	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Electricidad (kwh)	943.978,47	1.115.789,11	▲ 18%
Combustible (l.)	375.060,64	391.554,30	▲ 4%
Agua (m3)	2.510,00	2.840,00	▲ 13%

Tipos de combustible que se reportan:

- Gasolina, Gasóleo y GLP.

El grupo elabora planes y programas de reducción de consumos energéticos, con foco en medidas de eficiencia energética.

Nos hemos comprometido para minimizar impactos ambientales negativos, que también incluyen mejorar nuestra eficiencia energética y reducir nuestro compromiso hacia el medio ambiente a través de evaluaciones anuales.

Cumplimos con todas las leyes y regulaciones ambientales correspondientes. Diusframi está certificada acorde a la norma UNE-EN ISO 14001 que supone la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental que nos ofrece la posibilidad de sistematizar, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

4.4.5. EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO

Tn CO2 equiv.	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
Emisiones Alcance 1	937,72	977,51	▲ 4%
Emisiones Alcance 2	415,35	490,95	▲ 18%

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 Diosframi 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.
- 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 Diosframi 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 Diosframi y de sus clientes.

Diosframi 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 Diosframi 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 Ético y de Buena Conducta.

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:

Beneficios Antes de Impuestos (€)	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
España	3.052.032,73 €	4.125.179,99 €	▲ 35,16%
Portugal	457.851,61 €	305.517,75 €	▼ -33,27%
México	22.732,13 €	- 57.773,79 €	▼ -354,15%
Colombia	54.886,45 €	202.255,83 €	▲ 268,50%
Total	3.587.502,92 €	4.575.179,78 €	▲ 27,53%

Impuestos sobre beneficios pagados:

Impuestos sobre beneficios pagados (€)	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
España	- 1.100.842,69 €	- 890.235,89 €	▼ -19,13%
Portugal	- 110.663,26 €	- 91.558,39 €	▼ -17,26%
México	- 13.911,14 €	- 2.720,97 €	▼ -119,56%
Colombia	- 24.566,12 €	- 83.819,11 €	▲ 241,20%
Total	- 1.249.983,21 €	- 1.062.892,42 €	▼ -14,97%

Subvenciones públicas recibidas:

Subvenciones públicas recibidas (€)	2018	2019	% var. 2019 vs 2018
España	21.230,30 €	14.828,58 €	▼ -30,15%
Portugal	56.635,45 €	21.466,76 €	▼ -62,10%
México	- €	- €	0,00%
Colombia	- €	- €	0,00%
Total	77.865,75 €	36.295,34 €	▼ -53,39%

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
ÁMBITOS GENERALES			
Modelo de negocio			
Nombre de la organización	7	102-1	
Descripción del modelo de negocio	6-14	102-2 / 102-6	
Presencia geográfica	11-12	102-3 / 102-4	
Dimensiones de la organización	6-14	102-7	
Declaración del máximo responsable	6	102-14	
Principales impactos, riesgos y oportunidades	6-14	102-15	
Valores, principios, estándares y normas de la organización	17-19	Marco interno: Descripción cualitativa sobre los valores, principios, estándares y normas de la organización	
General			
Marco de reporting utilizado	4	GRI 102-54	
Materialidad			
Análisis de materialidad	4-5	GRI 102-46 GRI 102-47	
Enfoque de gestión			
Descripción políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, Resultados de esas políticas , Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	15-16	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas y sus resultados	
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión	17		
Aplicación de procedimientos de debida diligencia	17	Marco interno: Descripción cualitativa sobre la aplicación de procedimientos de debida diligencia	
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	17	Marco interno: Descripción cualitativa sobre las medidas y gestión de los posibles abusos	
Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos	18	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	18	Marco interno: Descripción cualitativa sobre la promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Enfoque de gestión	19		
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	19	Marco interno: Descripción cualitativa sobre las medidas para prevenir la corrupción y el soborno	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	19	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 2019

CONTENIDO	Pág.	Marco de Reporting	Comentarios / Omisión
CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL			
Enfoque de gestión	19		
Empleo			
Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional	20-23	Marco interno: descripción cuantitativa extraída de la herramienta informática de RRHH	
Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y categoría profesional			Se indican los empleados activos a cierre de 2019.
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	24		
Remuneraciones medias por sexo, categoría profesional y edad	26		
Brecha salarial	26	Marco interno: Remuneración media mujeres/Remuneración media hombres	
Remuneración media de consejeros y directivos			No se reporta la remuneración de los consejeros.
Implantación de políticas de desconexión laboral			En 2019 no había implantadas políticas de desconexión laboral
Empleados con discapacidad	20	Marco interno: descripción cuantitativa extraída de la herramienta informática de RRHH	
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	25	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	
Horas de absentismo	28	Marco interno: descripción cuantitativa extraída de los Informes de la Mutua de accidentes	Nuestros sistemas no disponen de horas de absentismo. Horas estimadas en base al número de días perdidos por jornada laboral de 8h.
Medidas para facilitar la conciliación	25	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para fomentar la conciliación y corresponsabilidad	
Salud y seguridad			
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	27	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	28	$IF = \text{Nº de accidentes} * 1.000.000 / \text{Nº horas trabajadas}$ $IG = \text{Nº Total días perdidos por accidentes de trabajo} * 1.000 / \text{Nº horas trabajadas}$	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	28	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social	
Empleados cubiertos por convenio colectivo por país	28	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	29	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas implementadas en el campo de la formación	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	29	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	25	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	25	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	25	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	25	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	30		
Gestión ambiental			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	30		
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	30-31	Marco interno: descripción cualitativa de los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	30	Marco interno: descripción cualitativa de los Sistemas de Gestión Ambiental	
Aplicación del principio de precaución	31		

CONTENIDO	Pág.	Marco de Reporting	Comentarios / Omisión
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales			En 2019 la compañía no contaba con un seguro que cubriera aspectos de impacto ambiental
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	31	Marco interno: descripción cualitativa de las iniciativas de reducción de la contaminación	
Economía circular, uso sostenible de recursos y prevención de residuos			
Medidas prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación/eliminación desechos	30-31	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre el consumo de residuos y materias primas	
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.
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de residuos y materias primas	32-33	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre el consumo de residuos y materias primas	
Consumo de agua	34	Marco interno: descripción cuantitativa sobre el consumo de agua	
Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	34	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas	
Consumo, directo e indirecto, de energía	34	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre el consumo, directo e indirecto, de energía	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	34	Marco interno: Descripción cualitativa sobre las medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	
Uso de energías renovables			En 2019 la compañía no ha hecho uso de energías renovables
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas	34	GRI 305-1 GRI 305-2	Nuestros sistemas no están preparados para el cálculo de las emisiones de Alcance 3
Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	30	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas	
Metas de reducción establecidas voluntariamente			No hay objetivos de reducción de gases de efecto invernadero
Protección de la Biodiversidad			
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad			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			

CONTENIDO	Pág.	Marco de Reporting	Comentarios / Omisión
COMPROMISO SOCIAL			
Enfoque de gestión	35		
Compromisos de las empresas con el desarrollo sostenible			
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local, en las poblaciones locales y en el territorio	35	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	35	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas en comunidades locales	
Acciones de asociación o patrocinio			Durante el año 2019 no hemos realizado acciones de asociación o patrocinio
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	36	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 2019 no se han realizado auditorías internas en esta materia
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	35	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para la salud y seguridad de los consumidores	
Sistemas de reclamación	36	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación de clientes	
Quejas recibidas y resolución de las mismas	36	Marco interno: descripción cualitativa de las quejas recibidas de clientes	
Información fiscal			
Valor económico directo generado y distribuido / Ayudas económicas recibidas de gobiernos	37	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre los beneficios por país, impuestos sobre beneficios pagados, subvenciones públicas recibidas	

6. INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no
Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31
de diciembre de 2019

DIUSFRAMI, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES





Ernst & Young, S.L.
Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
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 (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", 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" 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 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.



2

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. 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 2019 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 2019.
- ▶ 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 2019.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 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.

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, así como 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.



3

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 2019 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" 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.

Este informe se corresponde con el
sello distintivo nº 01/20/19839
emitido por el Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

10 de diciembre de 2020



+34 91 837 48 51

info@grupodiusframi.com

C/ Rufino González, 32 28037 Madrid (Spain)

www.diusframi.es

