

# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023

FADIPE INVERSIONES, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

# Índice

<b>1.</b>	<b>ACERCA DE ESTE CAPÍTULO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>CARTA DE NUESTRO PRESIDENTE EJECUTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>MODELO DE NEGOCIO .....</b>	<b>6</b>
3.1.	QUIÉNES SOMOS DESDE HACE MÁS DE 35 AÑOS .....	6
3.2.	QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS .....	7
3.3.	PARA QUÉ SECTORES TRABAJAMOS .....	8
3.4.	VALORES CORPORATIVOS .....	9
3.5.	OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS .....	10
3.6.	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA .....	11
3.6.1.	GRUPO DIUSFRAMI EN ESPAÑA .....	11
3.6.2.	GRUPO DIUSFRAMI EN EL MUNDO.....	12
3.6.3.	ORGANIGRAMA DE LA MATRIZ DIUSFRAMI S.A. ....	13
3.7.	FACTORES Y TENDENCIAS QUE AFECTAN A LA EVOLUCIÓN FUTURA .....	14
3.8.	RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS .....	15
<b>4.</b>	<b>GESTIÓN ASPECTOS NO FINANCIEROS.....</b>	<b>16</b>
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
4.2.1.	ACCIONES DE ASOCIACIÓN O PATROCINIO .....	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 .....	27
4.3.3.	IGUALDAD Y ACCESIBILIDAD .....	27
4.3.4.	SALUD Y SEGURIDAD .....	29
4.3.5.	RELACIONES SOCIALES:.....	31
4.3.6.	FORMACIÓN .....	32
4.4.	CUESTIONES AMBIENTALES .....	33
4.4.1.	GESTIÓN AMBIENTAL .....	33

- 4.4.2. CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL.....34
- 4.4.3. CONSUMO DE RESIDUOS Y MATERIAS PRIMAS .....35
- 4.4.4. CONSUMO DE AGUA, ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE ..... 37
- 4.4.5. EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO..... 37
- 4.5. COMPROMISO SOCIAL..... 38**
- 4.5.1. COMPROMISOS DE LAS EMPRESAS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE .....38
- 4.5.2. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES .....38
- 4.5.3. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES .....39
- 4.5.4. INFORMACIÓN FISCAL ..... 40
  
- 5. ÍNDICE DE CONTENIDOS ..... 41**
  
- 6. INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE..... 46**

# 1. ACERCA DE ESTE CAPÍTULO

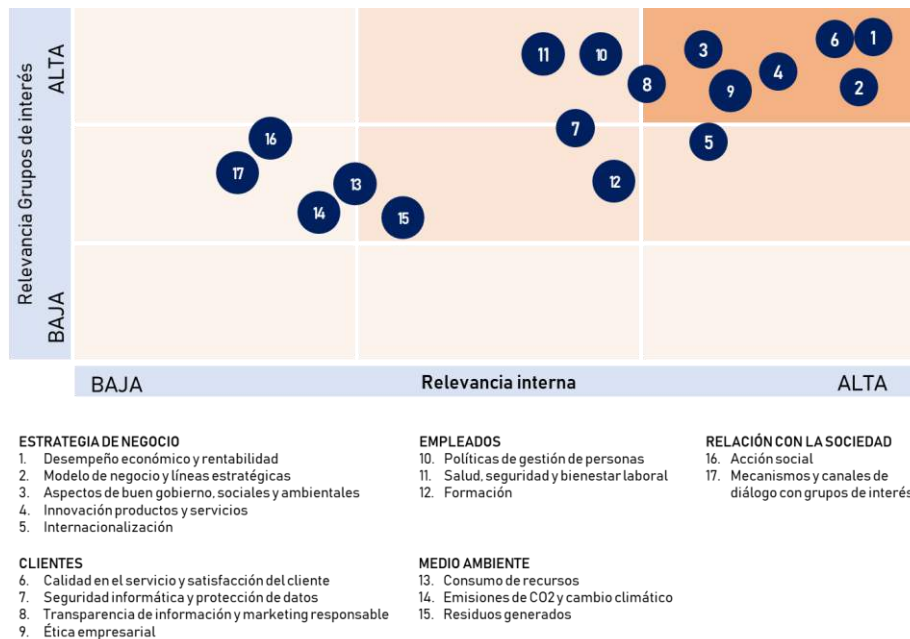
El presente *Estado de Información no financiera* de FADIPE INVERSIONES, S.L. (en adelante Grupo Diusframi) se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso 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 2018<sup>1</sup>. 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



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.

<sup>1</sup> La no actualización del análisis de materialidad en 2022 se debe a que el estudio se realizó para un marco temporal de 5 años, con revisiones anuales de sus objetivos.

## 2. CARTA DE NUESTRO PRESIDENTE EJECUTIVO



Tengo el placer de presentar el Estado de Información no financiera de Grupo Diusframi correspondiente al año 2023. Este informe no solo refleja nuestras actividades y resultados, sino también nuestro compromiso con los valores que guían nuestra misión.

En un contexto global en constante evolución, hemos reafirmado nuestro enfoque en la sostenibilidad, la responsabilidad social y el respeto a los derechos humanos. Cada uno de nuestros logros está enraizado en la dedicación de nuestro equipo y en la búsqueda de un impacto positivo en la sociedad.

A lo largo de este año, queremos resaltar ciertos logros de los que sentirnos muy satisfechos. Nuestra plantilla ha crecido, alcanzando los 1.201 empleados (más de un 18% respecto al año anterior), de los cuales más del 96% cuenta con contratos indefinidos, lo que evidencia nuestro compromiso con el desarrollo y bienestar de nuestro personal. Además, continuamos invirtiendo en investigación, desarrollo e innovación, pilares fundamentales para nuestra estrategia empresarial.

Estamos convencidos de que la transparencia es esencial para construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés. Por ello, este informe ofrece una visión clara de nuestras prácticas en materia de sostenibilidad, ética y compromiso social.

Agradezco sinceramente a todos por su apoyo y confianza. Sigamos trabajando juntos por un futuro más sostenible y próspero.

Juan Carlos Díaz Usero  
Presidente de Grupo Diusframi

### 3. MODELO DE NEGOCIO

El modelo comercial de Grupo Diosframi 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 MÁS DE 35 AÑOS

Grupo Diosframi es una compañía española con presencia internacional, líder en el sector de los medios de pago, con más de 35 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 Diosframi es socio de la Red Española del Pacto Mundial de la ONU.

## 3.2. QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS

### **Mantenimiento integral de equipos electrónicos**

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.

### **Help Desk - 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.

### **Soluciones Gas Vehicular**

Ofrecemos soluciones de diseño, construcción y mantenimiento de Estaciones de Gas Vehicular.

### 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, mantenimiento y distribución de equipos de compresión para la movilidad sostenible (GN, H2, EV).



### 3.4. VALORES CORPORATIVOS



#### **VALORES**

Integridad demostrada cada día  
Cercanía con nuestros clientes,  
Compromiso con nuestro equipo humano, accionistas y clientes,  
Responsabilidad con la sociedad y con el medio ambiente,  
Excelencia en la calidad y nuestros niveles de servicio,  
Innovación continua y transversal, que nos haga diferentes.

## 3.5. 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.

## 3.6. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

### 3.6.1. 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.

### 3.6.2. GRUPO DIUSFRAMI EN EL MUNDO

---

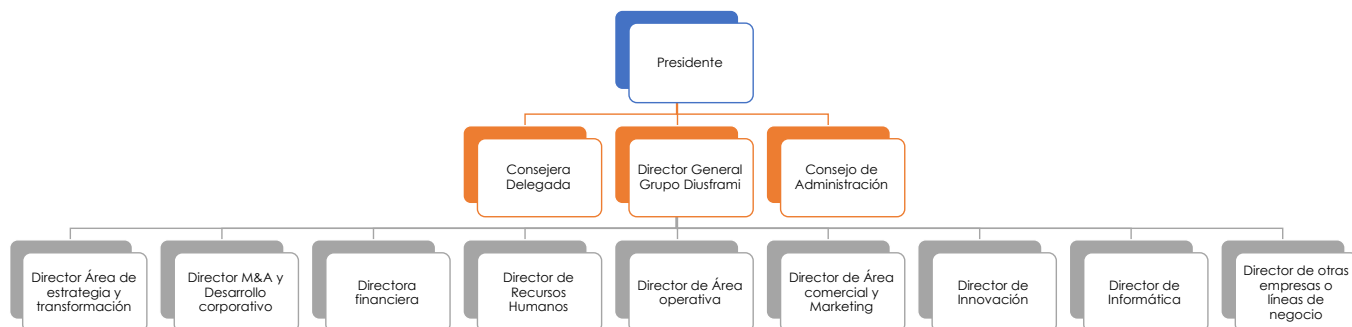
La implicación del Grupo en I+D+i sirve de estímulo para afrontar nuevos retos y planificar su plan estratégico de expansión internacional por varios continentes, desplegando ya su actividad, además de en España, en Portugal, México y Colombia.



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

### 3.6.3. ORGANIGRAMA DE LA MATRIZ DIUSFRAMI S.A.

---



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

La evolución futura del sector de medios de pago está influenciada por una serie de factores y tendencias que están remodelando cómo las personas y las empresas realizan pagos.

#### **Factores que afectan al sector de medios de pago:**

##### **Innovación Tecnológica:**

- **Blockchain:** La adopción de tecnologías blockchain y el uso de criptomonedas están cambiando la forma en que se realizan los pagos.
- **Inteligencia Artificial:** La IA se está utilizando para mejorar la detección de fraudes, personalizar experiencias de usuario y optimizar la gestión de riesgos.
- **Internet de las Cosas (IoT):** La conectividad de dispositivos inteligentes permite pagos sin contacto y automáticos a través de wearables y otros dispositivos conectados.

##### **Regulación y Políticas Gubernamentales:**

- **Regulaciones de Seguridad:** Legislaciones como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en Europa influyen en cómo se manejan y protegen los datos de los usuarios.
- **Interoperabilidad y Estándares:** Normas como PSD2 en Europa fomentan la competencia y la innovación, permitiendo que terceros proveedores accedan a datos bancarios con el consentimiento del usuario.

##### **Cambios en el Comportamiento del Consumidor:**

- **Preferencia por la Conveniencia:** Los consumidores buscan métodos de pago más rápidos y fáciles de usar, como pagos móviles y soluciones sin contacto.
- **Confianza en la Seguridad:** La preocupación por la seguridad de las transacciones y la privacidad de los datos sigue siendo un factor crucial en la adopción de nuevos métodos de pago.

##### **Competencia en el Mercado:**

- **Entrada de Nuevos Players:** Empresas tecnológicas como Apple, Google y Amazon están entrando en el mercado de pagos, ofreciendo alternativas a los bancos tradicionales y tarjetas de crédito.
- **Ecosistema Fintech:** Las startups fintech están impulsando la innovación y ofreciendo soluciones de pago novedosas que desafían a las instituciones financieras tradicionales.

#### **Tendencias en el sector de medios de pago:**

##### **Aumento de los Pagos Digitales y Móviles:**

- **Carteras Digitales:** Aplicaciones como Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay están ganando popularidad, facilitando los pagos móviles.
- **Pagos sin Contacto:** La adopción de pagos sin contacto está creciendo debido a su conveniencia y seguridad.

##### **Pagos Integrados y "Buy Now, Pay Later" (BNPL):**

- **Pagos Integrados:** La integración de opciones de pago directamente en las plataformas de comercio electrónico y aplicaciones móviles ofrece una experiencia de usuario más fluida.
- **BNPL:** Servicios que permiten a los consumidores comprar ahora y pagar después, están ganando tracción, especialmente entre los consumidores jóvenes.

### Crecimiento del Comercio Electrónico y Omnicanal:

- **E-commerce:** El auge del comercio electrónico impulsa la necesidad de soluciones de pago seguras y eficientes.
- **Omnicanalidad:** La integración de experiencias de pago consistentes a través de múltiples canales (online y offline) es una tendencia creciente.

En Grupo Diusframi ponemos foco en la innovación, el desarrollo tecnológico y la experiencia de cliente. Este compromiso nos permite satisfacer la creciente demanda de mejoras en procesos, avances tecnológicos y calidad de servicio.

## 3.8. 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:** prioridad a los proveedores 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 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.

Durante 2023, se identifican diferentes riesgos no financieros <sup>2</sup>:

### 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 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.

<sup>2</sup> Sin actualización de riesgos respecto al año anterior.



## 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, se ha habilitado un acceso al canal ético en nuestra web: [https://www.diusframi.es/conocenos/#espacio\\_etico](https://www.diusframi.es/conocenos/#espacio_etico) , a través del cual se podrán comunicar incumplimientos o resolver dudas relacionadas con el Código General de Conducta:

*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

El Grupo, a través de su Código Ético y de Buena Conducta, proscribire 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.

Cabe señalar que en ninguna de las compañías del Grupo se han registrado casos de corrupción ni blanqueo de capitales. Del mismo modo, ninguno de los socios empresariales del Grupo ha informado sobre casos de esta naturaleza.

### 4.2.1. ACCIONES DE ASOCIACIÓN O PATROCINIO

En 2023 se han realizado las siguientes aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro:

Descripción	Importe
ASOCIACION ANIMALES Y PLANTAS	1.000 €
FUNDACION GUNE	10.000 €
ASOCIACION APSA	6.000 €
FUNDACION MARY S MEALS SPAIN	8.000 €
FUNDACION PRIVADA GUNE DONACION	30.000 €
FUNDACION MARY S MEALS SPAIN DONATIVO	10.000 €
ASOCIACION ASPA DONATIVO	10.000 €
<b>Total</b>	<b>75.000 €</b>

Acciones de asociación o patrocinio	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Importe	25.000 €	75.000 €	▲ 200,00%

## 4.3. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

Uno de los desafíos de nuestra compañía 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, ponen foco en la digitalización, el acercamiento a las personas y en la retención del talento.

*En 2024, está previsto el lanzamiento de una innovadora app de comunicación interna.*

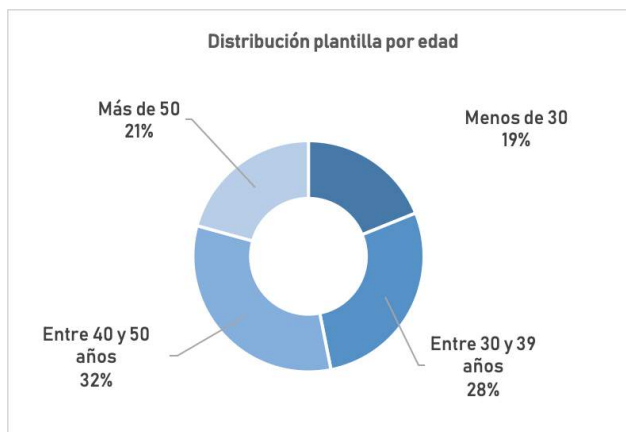
### 4.3.1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA (UBICACIÓN, EVOLUCIÓN)

A **31 de diciembre de 2023**, Grupo Diosframi contaba con una plantilla de 1.201 empleados con una media de edad de 40 años, de los cuales un 48% eran mujeres. Un 96,34% del total de empleados estaban contratados de manera indefinida. Del total, 20 personas tienen algún grado de discapacidad<sup>3</sup>.

**Nota aclaratoria:**

En 2019 y años anteriores, Diosframi México no contaba con personal propio, pero se contabilizaban los externos. Desde el informe de 2020 y en el actual de 2023, solo se contabiliza el personal propio para la comparativa representada en las diferentes tablas.

#### Distribución de la plantilla por edad (a 31 de diciembre de 2023)



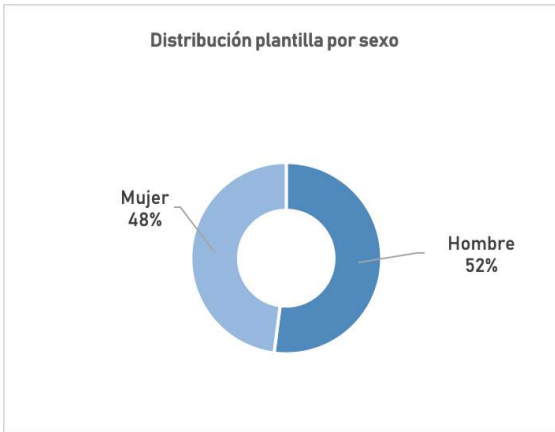
Rango edad	Empleados	%emp. por rango edad
Menos de 30	227	19%
Entre 30 y 39 años	336	28%
Entre 40 y 50 años	389	32%
Más de 50	249	21%
<b>Total</b>	<b>1201</b>	<b>100%</b>

#### Comparativa de la plantilla por rango de edad 2023 vs 2022:

Empleados por Rango edad	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Menos de 30	198	227	▲ 14,65%
Entre 30 y 39 años	290	336	▲ 15,86%
Entre 40 y 50 años	331	389	▲ 17,52%
Más de 50	194	249	▲ 28,35%
<b>Total</b>	<b>1013</b>	<b>1201</b>	▲ <b>18,56%</b>

<sup>3</sup> En 2022 el número de empleados con discapacidad fue de 20.

**Distribución plantilla por sexo (a 31 de diciembre de 2023)**



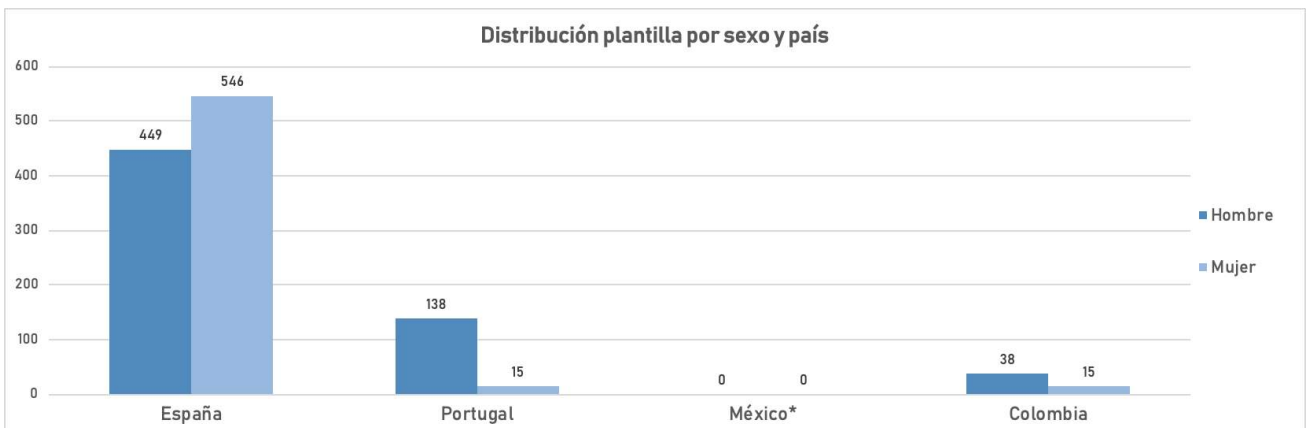
Sexo	Empleados	%
Mujer	576	48%
Hombre	625	52%
<b>Total</b>	<b>1201</b>	<b>100%</b>

**Comparativa de la plantilla por sexo 2023 vs 2022:**

Empleados por sexo	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Mujer	448	576	▲ 28,57%
Hombre	565	625	▲ 10,62%
<b>Total</b>	<b>1.013</b>	<b>1.201</b>	▲ <b>18,56%</b>

El incremento de plantilla se debe al aumento de nuestros servicios a clientes ya activos en la mayoría de las líneas de negocio, así como la adquisición de nuevas líneas de trabajo. El aumento de la contratación de mujeres se debe a la no discriminación de estas en procesos de selección, y la apuesta por ellas en igualdad de condiciones con hombres en un proceso de selección.

**Distribución plantilla por sexo y país (a 31 de diciembre de 2023)**

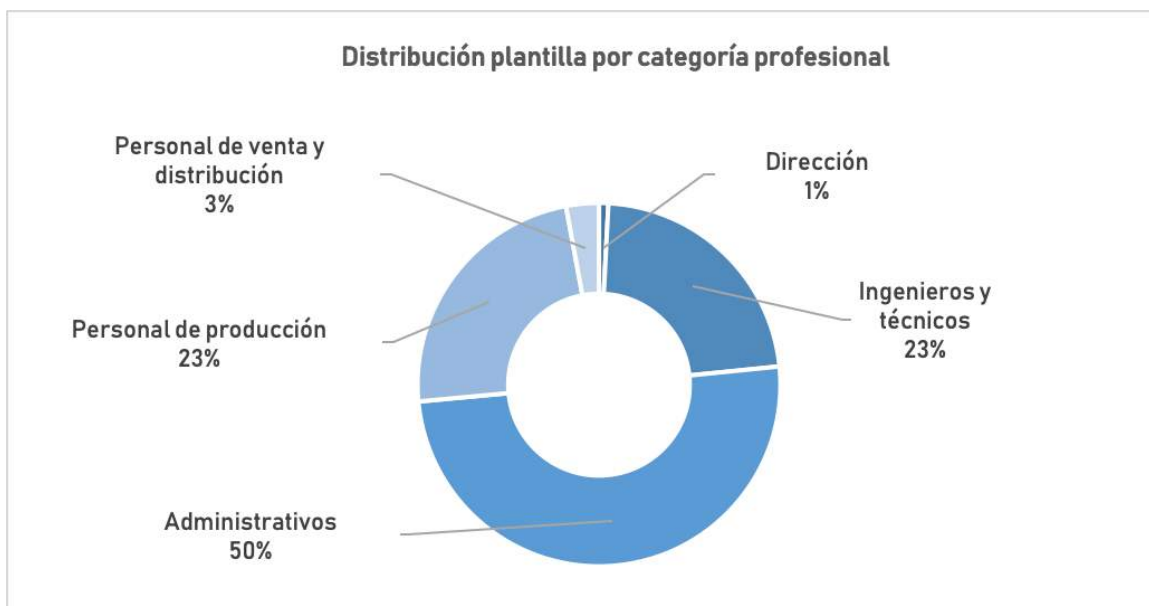


País	Hombre	Mujer	Total
España	449	546	995
Portugal	138	15	153
México*	0	0	0
Colombia	38	15	53
<b>Total</b>	<b>625</b>	<b>576</b>	<b>1201</b>

#### Comparativa de la plantilla por sexo y país 2023 vs 2022:

Empleados por sexo y país	Hombres 2022	Hombres 2023	%var. 2023 vs 2022	Mujeres 2022	Mujeres 2023	%var. 2023 vs 2022
España	385	449	▲ 16,62%	410	546	▲ 33,17%
Portugal	143	138	▼ -3,50%	21	15	▼ -28,57%
México*	0	0	■ 0,00%	0	0	■ 0,00%
Colombia	37	38	▲ 2,70%	17	15	▼ -11,76%
<b>Total</b>	<b>565</b>	<b>625</b>	<b>▲ 10,62%</b>	<b>448</b>	<b>576</b>	<b>▲ 28,57%</b>

#### Distribución plantilla por categoría profesional (a 31 de diciembre de 2023)



Categoría profesional	Empleados	%
Dirección	10	0,8%
Ingenieros y Técnicos	271	22,6%
Administrativos	602	50,1%
Personal de producción	283	23,6%
Personal de venta y distribución	35	2,9%
<b>Total</b>	<b>1201</b>	<b>100%</b>

### Comparativa de la plantilla por categoría profesional 2023 vs 2022:

Empleados por Categoría profesional	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Dirección	10	10	0,00%
Ingenieros y Técnicos	227	271	19,38%
Administrativos	482	602	24,90%
Personal de producción	210	283	34,76%
Personal de venta y distribución	84	35	-58,33%
<b>Total</b>	<b>1013</b>	<b>1201</b>	<b>18,56%</b>

El aumento de las personas contratadas en las categorías de Administrativos, ingenieros y personal de producción pertenecen a aquellos negocios que han experimentado el incremento indicado. Sin embargo, las otras, han sufrido un estancamiento o disminución del volumen de servicio prestado.

### Distribución plantilla por contrato laboral (a 31 de diciembre de 2023)

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.



### Comparativa de la plantilla tipo de contrato y tipo de jornada laboral 2023 vs 2022:

Empleados por tipo de contrato	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
<b>Indefinido</b>	<b>970</b>	<b>1157</b>	<b>19,28%</b>
<b>Temporal</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>2,33%</b>
<b>Total</b>	<b>1013</b>	<b>1201</b>	<b>18,56%</b>

Nuestra filosofía es alcanzar el mayor bienestar posible de nuestros empleados, lo que supone que, entre otras medidas, apostemos siempre por ofrecer contratos de duración indefinida. Cabe mencionar también que los servicios ofrecidos a nuestros clientes también perduran en el tiempo y no son temporales.

Empleados por tipo de jornada laboral	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
<b>Parcial</b>	<b>107</b>	<b>121</b>	<b>13,08%</b>
<b>Completo</b>	<b>906</b>	<b>1080</b>	<b>19,21%</b>
<b>Total</b>	<b>1013</b>	<b>1201</b>	<b>18,56%</b>

En 2023, los datos globales de empleo obtenidos muestran un balance positivo respecto al año 2022, con un incremento de nuestra plantilla del 18,56%.

**Distribución por tipo de contrato, jornada laboral y sexo (a 31 de diciembre de 2023):**

Tipo contrato	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	600	557	1157
Temporal	25	19	44
<b>Total</b>	<b>625</b>	<b>576</b>	<b>1201</b>
Parcial	34	87	121
Completo	591	489	1080

**Distribución por tipo de contrato, jornada laboral y categoría profesional (a 31 de diciembre de 2023):**

Categoría profesional	Indefinido	Temporal	Total	Completo	Parcial
Dirección	9	1	10	10	0
Ingenieros y Técnicos	258	13	271	270	1
Administrativos	593	9	602	491	111
Personal de producción	273	10	283	274	9
Personal de venta y distribución	24	11	35	35	0
<b>Total</b>	<b>1157</b>	<b>44</b>	<b>1201</b>	<b>1080</b>	<b>121</b>

**Distribución por tipo de contrato, jornada laboral y rango de edad (a 31 de diciembre de 2023):**

Rango de edad	Indefinido	Temporal	Total	Completo	Parcial
Menos de 30	210	17	227	186	41
Entre 30 y 39 años	324	12	336	300	36
Entre 40 y 50 años	380	9	389	361	28
Más de 50	243	6	249	233	16
<b>Total</b>	<b>1157</b>	<b>44</b>	<b>1201</b>	<b>1080</b>	<b>121</b>



### Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional.<sup>4</sup>

SEXO	PLANTILLA PROMEDIO GRUPO DIUSFRAMI EN ESPAÑA Y PORTUGAL									
	INDEFINIDO				TEMPORAL				TOTAL	
	COMPLETO		PARCIAL		COMPLETO		PARCIAL			
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Hombre	483	469	21	54	19	54	1	13	523	590
Mujer	329	350	83	51	12	87	2	37	426	525
<b>Total</b>	<b>811</b>	<b>820</b>	<b>104</b>	<b>105</b>	<b>31</b>	<b>140</b>	<b>3</b>	<b>50</b>	<b>949</b>	<b>1.115</b>

EDAD	PLANTILLA PROMEDIO GRUPO DIUSFRAMI EN ESPAÑA Y PORTUGAL									
	INDEFINIDO				TEMPORAL				TOTAL	
	COMPLETO		PARCIAL		COMPLETO		PARCIAL			
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Menos de 30	141	112	18	22	15	44	1	11	175	189
Entre 30 y 39	221	223	32	22	8	42	1	15	261	302
Entre 40 y 50	273	288	41	37	6	35	1	11	322	371
Más de 50	176	198	13	25	2	19	0	12	191	254
<b>Total</b>	<b>811</b>	<b>820</b>	<b>104</b>	<b>105</b>	<b>31</b>	<b>140</b>	<b>3</b>	<b>50</b>	<b>949</b>	<b>1.115</b>

CATEGORÍA PROFESIONAL	PLANTILLA PROMEDIO GRUPO DIUSFRAMI EN ESPAÑA Y PORTUGAL									
	INDEFINIDO				TEMPORAL				TOTAL	
	COMPLETO		PARCIAL		COMPLETO		PARCIAL			
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2021	2023
Dirección	9	9	0	0	0	0	0	0	7	9
Ingenieros y Técnicos	177	208	2	2	1	17	0	0	206	227
Administrativos	380	383	86	54	10	100	3	47	437	583
Personal producción	188	198	16	50	6	14	0	3	230	264
Personal venta y distribución	58	23	0	0	14	10	0	0	68	33
<b>Total</b>	<b>811</b>	<b>820</b>	<b>104</b>	<b>105</b>	<b>31</b>	<b>140</b>	<b>3</b>	<b>50</b>	<b>949</b>	<b>1.115</b>

El incremento del promedio de contratos temporales y parciales respecto a 2022 se debe a que, tras la reforma de la normativa laboral y a tenor de la directriz de control de la plantilla, se empezaron a realizar contratos temporales de interinidad para suplir a los trabajadores que se encontraban en procesos de incapacidad temporal (baja médicas) y, sobre todo, en periodo estival se realizaron contratos eventuales para sustituir a los trabajadores que estaban en periodo de vacaciones. La parcialidad de jornada ha sido por estas sustituciones sobre todo en el área de Call Center, aunque en todas las áreas existe personal con contratos parciales por conveniencia de negocio o por reducciones de jornada por cuidado de hijos u otras circunstancias.

<sup>4</sup> El alcance de los datos que se muestran en las tablas de promedio anual de contratos de 2022 y 2023, corresponde a las empresas de España y Portugal (que representan el 95,6% de la plantilla total de Grupo Diusframi en 2023), quedando fuera del alcance de los datos representados en esta tabla las áreas de Colombia y México.

**Despidos por sexo, categoría profesional y por rango de edad (a 31 de diciembre de 2023)**

Sexo	Despidos	%
Hombres	50	49%
Mujeres	53	51%
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

**Comparativa Despidos por sexo, categoría profesional y rango de edad 2023 vs 2022:**

Despidos por sexo	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Hombres	30	50	▲ 66,67%
Mujeres	26	53	▲ 103,85%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>103</b>	<b>▲ 83,93%</b>

Despidos por Categoría profesional	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Dirección	0	0	— 0,00%
Ingenieros y Técnicos	0	5	— 0,00%
Administrativos	39	71	▲ 82,05%
Personal de producción	15	25	▲ 66,67%
Personal de venta y distribución	2	2	— 0,00%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>103</b>	<b>▲ 83,93%</b>

Despidos por Rango edad	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Menos de 30	13	23	▲ 76,92%
Entre 30 y 39 años	17	33	▲ 94,12%
Entre 40 y 50 años	14	33	▲ 135,71%
Más de 50	12	14	▲ 16,67%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>103</b>	<b>▲ 83,93%</b>

El aumento de despidos se debe a que desde el año 2022 ha habido un gran aumento volumétrico de trabajo tanto en Diusframi como en Netolympus y esto obligó a la contratación de nuevo personal y a realizar ajustes para optimizar la plantilla.

### 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,<sup>5</sup> 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.** Los centros con empleados con 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, 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.

---

<sup>5</sup> No tenemos registrado el Plan de Igualdad en Diosframi, se encuentra en plena negociación de medidas con el sindicato.

Está prevista la creación de un Comité para llevar a cabo medidas concretas sobre la accesibilidad universal de las personas con discapacidad al empleo.

## Remuneraciones medias

### Comparativa Remuneración media por rango de edad, sexo y categoría profesional 2023 vs 2022:

Remuneración media por Rango edad	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Menos de 30	18.936,80 €	19.326,22 €	▲ 2,06%
Entre 30 y 39 años	20.834,92 €	21.819,38 €	▲ 4,73%
Entre 40 y 50 años	23.208,21 €	24.227,69 €	▲ 4,39%
Más de 50	32.169,75 €	30.990,50 €	▼ -3,67%

Remuneración media por sexo	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Hombres	39.758,23 €	41.186,05 €	▲ 3,59%
Mujeres	30.020,11 €	29.396,12 €	▼ -2,08%

Remuneración media por Categoría profesional	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Dirección	148.029,50 €	137.192,33 €	▼ -7,32%
Ingenieros y Técnicos	31.882,25 €	31.383,64 €	▼ -1,56%
Administrativos	20.582,13 €	23.058,51 €	▲ 12,03%
Personal de producción	21.135,75 €	22.972,84 €	▲ 8,69%
Personal de venta y distribución	16.184,78 €	16.390,91 €	▲ 1,27%

Remuneración media por sexo y categ. Profesional		2022	2023	%var. 2023 vs 2022
<b>Hombres</b>	Dirección	171.231,08 €	162.055,37 €	▼ -5,36%
	Ingenieros y Técnicos	32.909,42 €	35.664,46 €	▲ 8,37%
	Administrativos	21.055,09 €	23.071,79 €	▲ 9,58%
	Personal de producción	22.517,73 €	24.273,60 €	▲ 7,80%
	Personal de venta y distribución	24.681,44 €	24.247,95 €	▼ -1,76%
<b>Mujeres</b>	Dirección	124.827,91 €	112.329,30 €	▼ -10,01%
	Ingenieros y Técnicos	30.855,08 €	27.102,83 €	▼ -12,16%
	Administrativos	20.109,17 €	23.045,23 €	▲ 14,60%
	Personal de producción	19.753,76 €	21.672,07 €	▲ 9,71%
	Personal de venta y distribución	7.688,12 €	8.533,86 €	▲ 11,00%

*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.*

Nota: En la categoría profesional `Dirección` se incluye la alta dirección.

### **Brecha salarial**

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

	2022	2023
BRECHA SALARIAL	<b>24%</b>	<b>29%</b>

*Brecha salarial por sexo = (Salario medio hombres – Salario medio mujeres) / Salario medio hombres.*

#### **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.

**Está planificado que entre 2023 y 2024 se realicen acciones de consulta con proveedores para realizar un estudio de riesgos psicosociales.**

## 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.

Existe CSS en las empresas del Grupo Diusframi, DID, OFIMEDIA, NETOLYMPUS e INTAREMIT. No así en el resto de empresas no al no contar con representación por parte de trabajadores.

## Índices de siniestralidad (a 31 de diciembre de 2023)

		Índices de siniestralidad							
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 2023 por país	España	2	3	3	26	2,63	3,64	0,004	0,032
	Portugal	3	0	66	0	11,39	0,00	0,250	0,000
	México*	0	0	0	0	0,00	0,00	0,000	0,000
	Colombia	0	0	0	0	0,00	0,00	0,000	0,000
<b>TOTAL 2023</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>69</b>	<b>26</b>	<b>4,74</b>	<b>3,47</b>	<b>0,065</b>	<b>0,030</b>
<b>TOTAL 2022</b>		<b>11</b>	<b>8</b>	<b>139</b>	<b>60</b>	<b>8,13</b>	<b>3,23</b>	<b>0,066</b>	<b>0,003</b>
%var. 2023 vs 2022		▼ -54,55%	▼ -62,50%	▼ -50,36%	▼ -56,67%	▼ -41,79%	▲ 7,42%	▼ -1,54%	▲ 831,00%

6

- *Nota: Con el objetivo de utilizar el mismo cálculo que se aplica en los informes de siniestralidad de la mutua de las empresas del Grupo en España, en 2023 se contabilizan únicamente los procesos de contingencia profesional, excluidos accidentes in itinere, y recaídas.*
- *Ninguno de los accidentes ha sido mortal.*
- *Al igual que en 2022, no hubo enfermedades profesionales en 2023.*
- *En la tabla mostramos los días perdidos por accidente. Grupo Diusframi actualmente no guarda registro de las horas de absentismo.*
- *Se analizará la posibilidad de ampliar los datos facilitados, incluyendo las horas de absentismo en lugar de incluir únicamente los días perdidos por accidente, previsto para próximo EINF del año 2024.*

<sup>6</sup> Índice de frecuencia de accidentes = N° de accidentes \* 1.000.000 / N° horas trabajadas

Índice de gravedad = N° Total días perdidos por accidentes de trabajo \* 1.000 / N° horas trabajadas

#### **4.3.5. RELACIONES SOCIALES:**

---

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 las empresas del Grupo Diosframi en España están representados en convenio<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Se reporta información de empleados representados en convenio de las empresas de Grupo Diosframi en España. No se dispone de esta información del resto de países.

### 4.3.6. FORMACIÓN

Grupo Diusframi 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.

En 2023, se han registrado un total de 12.061 horas de formación a los empleados del Grupo:

#### **Horas de formación por país (a 31 de diciembre de 2023)**

Formación (h) por país	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
España	<b>4.257</b>	<b>8.429</b>	▲ 98,01%
Portugal	<b>3.358</b>	<b>3.622</b>	▲ 7,86%
México*	<b>0</b>	<b>0</b>	▬ 0,00%
Colombia	<b>17</b>	<b>10</b>	▼ -41,18%
<b>Total</b>	<b>7.632</b>	<b>12.061</b>	▲ <b>58,04%</b>

#### **Horas de formación por categoría profesional (a 31 de diciembre de 2023)**

Formación (h) por Categoría profesional	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Dirección	<b>288</b>	<b>223</b>	▼ -22,57%
Ingenieros y Técnicos	<b>2.715</b>	<b>6.653</b>	▲ 145,03%
Administrativos	<b>1.632</b>	<b>580</b>	▼ -64,43%
Personal de producción	<b>927</b>	<b>3.726</b>	▲ 301,97%
Personal de venta y distribución	<b>2.070</b>	<b>879</b>	▼ -57,54%
<b>Total</b>	<b>7.632</b>	<b>12.061</b>	▲ <b>58,04%</b>

*El aumento en las horas de formación del Grupo Diusframi durante el año 2023 en comparación con el 2022 se atribuye a la implementación de programas de formación especializados, orientados al desarrollo de nuevas competencias requeridas por la evolución del negocio y la ejecución de nuevos proyectos.*

En Grupo Diusframi estamos comprometidos en invertir en el desarrollo continuo de nuestro personal estratégico, reconociendo su papel crucial en el éxito y crecimiento del negocio. Nuestra política de formación se centra en proporcionar recursos educativos y oportunidades de desarrollo profesional que potencien las habilidades y competencias necesarias para liderar en nuestro sector. A través de programas de capacitación personalizados, fomentamos la innovación, la excelencia operativa y el liderazgo, asegurando que nuestro equipo esté siempre a la vanguardia de las tendencias y tecnologías emergentes.



## 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 2020, 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, Ofimedia Reparaciones, Intaremit o Gas Eco Suministros, 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.
- Personalización de tarjetas PVC/y otros dispositivos para medios de pago, incluyendo su uso en sistemas sanitarios y servicios del automóvil.
- Diseño, construcción, legalización, mantenimiento y distribución de equipos de compresión para la movilidad sostenible (GN, H2, EV).

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

La biodiversidad es fundamental para el funcionamiento de los ecosistemas y el bienestar de todo el planeta. Es por ello que, en Grupo Diusframi, trabajamos en consecuencia colaborando con empresas especializadas en la gestión de residuos (material electrónico, baterías, residuos plásticos), y en la recogida y reciclaje de materias primas (papel, cartón, plásticos).

#### 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<sup>8</sup> 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, materias primas y agua.
- 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)

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"*.

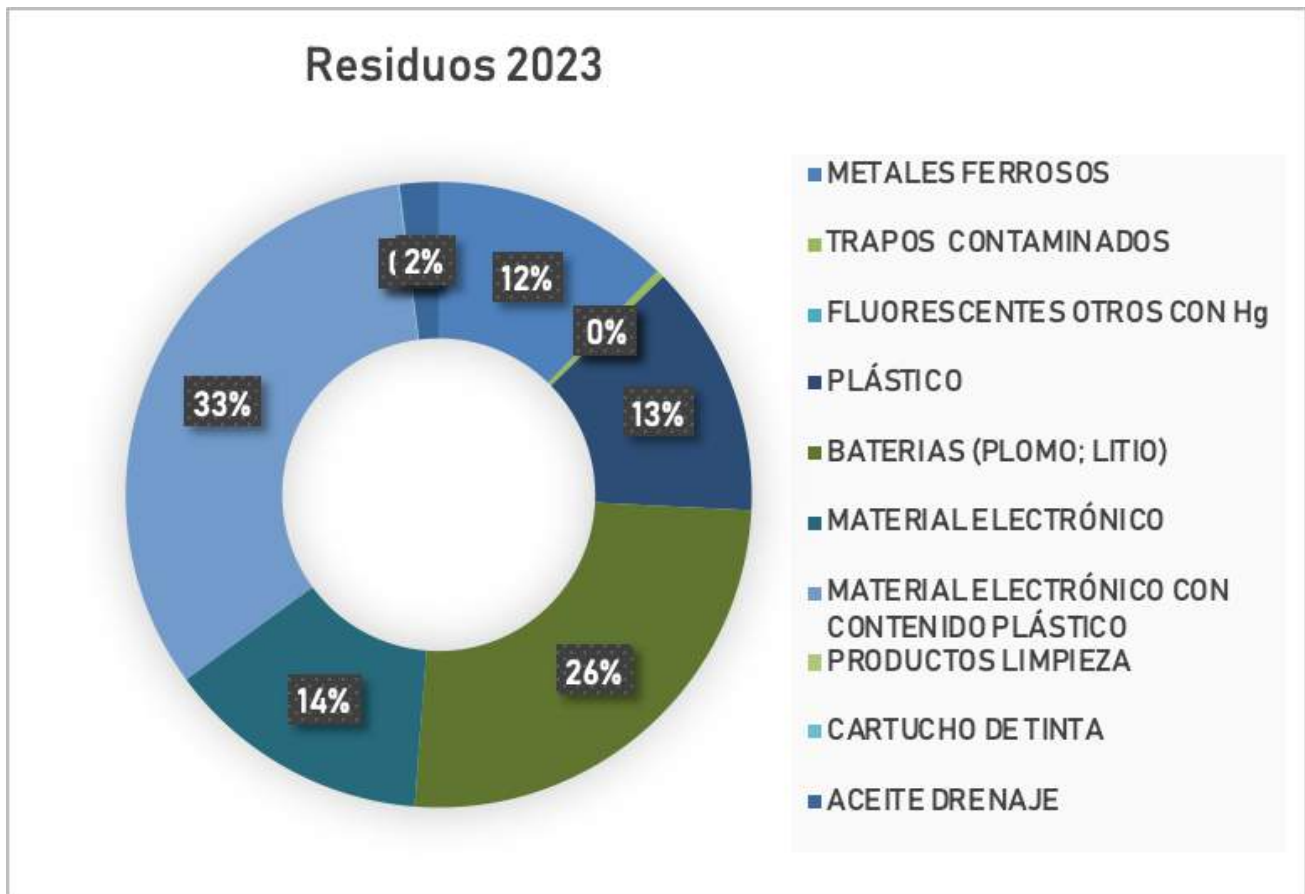
A continuación, mostramos los datos reportados en 2023 respecto a cuestiones ambientales<sup>9</sup>: residuos, materias primas, consumo de agua, de electricidad y de combustible, y huella de carbono.

---

<sup>8</sup> Existen las comentadas medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos (ej. planes de minimización de residuos, % de residuos reciclados y objetivos para ejercicios venideros, etc.) aunque no se encuentran actualmente documentadas.

<sup>9</sup> No se reportan gases refrigerantes, emisiones lumínicas ni acústicas. Actualmente, no es un tema material para la compañía, por lo que no se tiene un control de dichas emisiones. Actualmente, no existen políticas concretas a reportar en materia de reducción de consumo de electricidad, agua o materias primas.

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

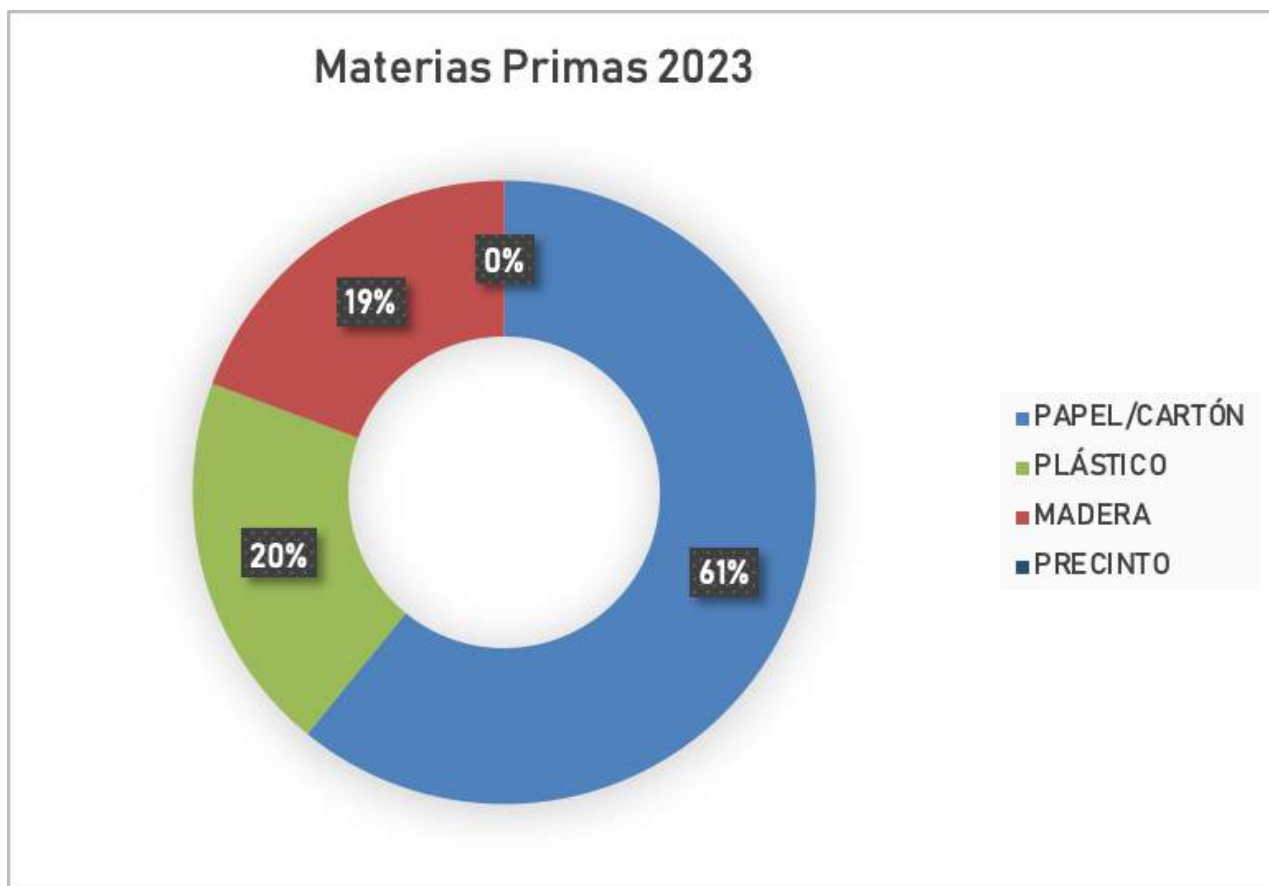


RESIDUOS (Tn)	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
METALES FERROSOS	54,20	3,86	▼ -93%
TRAPOS CONTAMINADOS	0,07	0,12	▲ 76%
FLUORESCENTES OTROS CON Hg	0,0015	0,0025	▲ 67%
PLÁSTICO	2,18	4,09	▲ 88%
BATERIAS (PLOMO; LITIO)	5,18	7,96	▲ 54%
MATERIAL ELECTRÓNICO	15,53	4,29	▼ -72%
MATERIAL ELECTRÓNICO CON CONTENIDO PLÁSTICO	5,97	10,32	▲ 73%
PRODUCTOS LIMPIEZA	1,08	0,00	▼ -100%
CARTUCHO DE TINTA	0,013	0,031	▲ 138%
ACEITE DRENAJE	0,000	0,627	▲ Incr. 0,627
Total Tn Residuos	84,22	31,32	▼ -63%

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

*La reducción en el total de los residuos reportados se debe principalmente a la reducción de residuos metales ferrosos de Portugal, ya que en 2023 se enviaron a chatarra menos toneladas que en 2022.*

*Por otro lado, el incremento de algunos residuos reportados, como Trajos contaminados, plásticos, cartucho de tinta o aceite drenaje, se debe principalmente a que este año se han reportado también datos procedentes de Gas Eco Suministros, empresa del Grupo en España, lo que explicaría esta variación respecto a 2022.*



MATERIAS PRIMAS (Tn)	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
PAPEL/CARTÓN	1,86	1,33	▼ -28%
PLÁSTICO	0,43	0,43	▼ -1%
MADERA	0,00	0,42	Incremento 0,42 Tn
PRECINTO	0,06	0,00	▼ -100%
Total Tn Materias primas	2,35	2,18	▼ -7%

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

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

Consumos	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Electricidad (kwh)	1.048.375,43	951.078,40	▼ -9,28%
Combustible (l.)	348.257,48	330.540,74	▼ -5,09%
Agua (m3)	2.541,00	2.463,32	▼ -3,06%

Tipos de combustible que se reportan: Gasolina (11,13%), Gasóleo (87,03%) y GNC (1,85%).

Consumo de Agua: los datos reportados corresponden a la red de abastecimiento. No se utiliza agua reciclada.

En relación a la electricidad, el 27,00% de la energía generada por nuestro proveedor, proviene de renovables, en consecuencia, el 27% de nuestro consumo también.

Nos comprometemos a minimizar impactos ambientales negativos, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones ambientales correspondientes. En Grupo Diusframi certificamos nuestros servicios acorde a la norma **UNE-EN ISO 14001** (Diusframi, Ofimedia, Intaremit, Gas Eco Suministros) 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.	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
Emisiones Alcance 1	843,1380	798,1437	▼ -5,34%
Emisiones Alcance 2	286,2065	247,2804	▼ -13,60%

*Para el cálculo de las emisiones de efecto invernadero, Alcance 1 y 2, se han utilizado los Factores de emisión de MITECO 2023.*

## 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, contribuyendo 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 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<sup>10</sup> 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.

---

<sup>10</sup> Actualmente, no existen políticas concretas de evaluación de proveedores, ni realizamos auditorías a nuestros proveedores en relación al cumplimiento de criterios ambientales y sociales. En la actualidad, no contamos con documentos que exijan este cumplimiento a los proveedores (por ejemplo, ISO 14.001, ISO 45.001, etc..).

#### 4.5.4. INFORMACIÓN FISCAL

Los diferentes tributos que Grupo Diusframi 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 (€)	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
España	6.780.376,11 €	5.513.132,77 €	▼ -18,69%
Portugal	92.293,62 €	235.972,43 €	▼ -355,68%
México*	199.171,38 €	1.100.846,16 €	▼ -652,71%
Colombia	176.455,31 €	47.388,55 €	▼ -73,14%
<b>Total</b>	<b>7.248.296,42 €</b>	<b>4.223.702,73 €</b>	<b>▼ -41,73%</b>

##### **Impuestos sobre beneficios pagados:**

Impuestos sobre beneficios pagados (€)	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
España	- 815.600,35 €	- 973.113,47 €	▲ 19,31%
Portugal	- 23.839,35 €	45.199,71 €	▼ -289,60%
México*	- 13.885,75 €	25.059,28 €	▼ -280,47%
Colombia	- 100.753,87 €	25.626,05 €	▼ -74,57%
<b>Total</b>	<b>- 954.079,32 €</b>	<b>- 928.480,53 €</b>	<b>▼ -2,68%</b>

##### **Subvenciones públicas recibidas:**

Subvenciones públicas recibidas (€)	2022	2023	%var. 2023 vs 2022
España	19.694,94 €	46.195,14 €	▲ 134,55%
Portugal	2.016,00 €	- €	▼ -100,00%
México*	- €	- €	■ 0,00%
Colombia	- €	- €	■ 0,00%
<b>Total</b>	<b>21.710,94 €</b>	<b>46.195,14 €</b>	<b>▲ 112,77%</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:	6		
Entorno empresarial	6		
Organización y estructura	11-13	GRI 2-1 Detalles organizacionales	
Mercados en los que opera	8	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	
Objetivos y estrategias	10		
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	14		
<b>Materialidad</b>			
Análisis de materialidad	4	GRI 3-1 Proceso para determinar los temas materiales /GRI 3.2 Listado de los temas materiales /GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
<b>Políticas y resultados de estas políticas</b>			
Descripción de las políticas aplicadas por el grupo, así como los resultados de dichas políticas, incluidos los indicadores clave de los resultados no financieros pertinentes.		Marco interno: descripción cualitativa de las políticas aplicadas por el grupo	
<b>Principales riesgos e impactos identificados</b>			
Principales riesgos relacionados con estas cuestiones y relacionados con las actividades del grupo, incluyendo, cuando sean relevantes y proporcionados, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en estas áreas.	16	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
<b>RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
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	
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>			
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	19	Marco interno: Descripción cuantitativa de acciones de asociación o patrocinio	

CONTENIDO	Pág.	Marco de Reporting	Comentarios / Omisión
<b>CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL</b>			
Enfoque de gestión	19		
<b>Empleo</b>			
Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional	20-25	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			
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	26		
Remuneraciones medias por sexo, categoría profesional y edad	28		
Brecha salarial	29	Marco interno: Remuneración media mujeres/Remuneración media hombres	
Remuneración media de consejeros y directivos	28		No se reporta remuneración de los consejeros porque los cargos de los mismos no son remunerados
Implantación de políticas de desconexión laboral			En 2023 no hay implantadas políticas de desconexión laboral
Empleados con discapacidad	20	Marco interno: descripción cuantitativa extraída de la herramienta informática de RRHH	
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo	27	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	
Horas de absentismo	30	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	27	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	29-30	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	30	<b>IF</b> = N° de accidentes * 1.000.000 / N° horas trabajadas <b>IG</b> = N° Total días perdidos por accidentes de trabajo * 1.000 / N° horas trabajadas	

CONTENIDO	Pág.	Marco de Reporting	Comentarios/ Omisión
<b>Relaciones sociales</b>			
Organización del diálogo social	31	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social	
Empleados cubiertos por convenio colectivo por país	31	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa 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			
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	31	Marco interno: descripción cualitativa de los mecanismos y procedimientos para los temas de información, consulta y participación	
<b>Formación</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación		Marco interno: descripción cualitativa de las políticas implementadas en el campo de la formación	En 2023 no se reportan políticas concretas en materia de formación
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	32	Marco interno: descripción cuantitativa extraída de la herramienta informática de RRHH	
<b>Accesibilidad</b>			
Accesibilidad universal personas con discapacidad	27	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para la integración y accesibilidad universal	
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	27	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	27	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	27	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	
<b>CUESTIONES AMBIENTALES</b>			
Enfoque de gestión	33		
<b>Gestión ambiental</b>			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	33		
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	33		No se dispone de recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	33	Marco interno: descripción cualitativa de los Sistemas de Gestión Ambiental	
Aplicación del principio de precaución	34		

CONTENIDO	Pág.	Marco de Reporting	Comentarios / Omisión
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales			En 2023 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)	34 y 37	Marco interno: descripción cualitativa de las iniciativas de reducción de la contaminación	Para el cálculo de las emisiones de efecto invernadero en 2023, Alcance 1 y 2, se han utilizado los Factores de emisión de MITECO.
<b>Economía circular, uso sostenible de recursos y prevención de residuos</b>			
Medidas prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación/eliminación desechos	34	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.
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
Consumo de residuos y materias primas	35-36	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre el consumo de residuos y materias primas	
Consumo de agua	37	Marco interno: descripción cuantitativa sobre el consumo de agua	
Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	37	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas	
Consumo, directo e indirecto, de energía	37	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre el consumo, directo e indirecto, de energía	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	37	Marco interno: Descripción cualitativa sobre las medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	
Uso de energías renovables	37	Marco interno: Descripción cualitativa sobre uso de energías renovables	Uso de combustibles para preservar el medioambiente: GNC
<b>Cambio climático</b>			
Emissiones de gases de efecto invernadero generadas	37	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		Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas	En 2023, no existen documentadas medidas concretas para adaptarnos a las consecuencias del cambio climático
Metas de reducción establecidas voluntariamente			No hay objetivos de reducción de gases de efecto invernadero
<b>Protección de la Biodiversidad</b>			
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad			Debido a la naturaleza de la actividad de Diusframi, 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
<b>COMPROMISO SOCIAL</b>			
Enfoque de gestión	38		
<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	38	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	38	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas en comunidades locales	
Acciones de asociación o patrocinio	19	Marco interno: Descripción cuantitativa de 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	39	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 2023 no se han realizado auditorías internas en esta materia
<b>Consumidores</b>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	38	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para la salud y seguridad de los consumidores	
Sistemas de reclamación	39	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación de clientes	
Quejas recibidas y resolución de las mismas	39	Marco interno: descripción cualitativa de las quejas recibidas de clientes	
<b>Información fiscal</b>			
Beneficios obtenidos por país, impuestos sobre beneficios y subvenciones públicas recibidas	40	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 2023

FADIPE INVERSIONES, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES



Ernst & Young, S.L.  
C/ Balduino 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 Socios de FADIPE INVERSIONES, S.L.:

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 2023 de FADIPE INVERSIONES, S.L. 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 FADIPE INVERSIONES, S.L. 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 la tabla "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 FADIPE INVERSIONES, S.L. 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 gestión de la calidad

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

Ernst & Young, S.L. es una sociedad limitada con domicilio en Balduino Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.266, página 8.120 de la sección II de libro de sociedades, número de inscripción 2803/2010, inscripción 01/CLP/01097506.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.



2

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NISO) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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. 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 2023 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 2023.
- ▶ 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 2023.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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.





**Conclusión**

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de FADIPE INVERSIONES, S.L. y Sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 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 "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.

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

ISEA N.º de Registro: 34.99 EMI  
Código de Cuenta: 34.99 EMI  
Código de Cuenta de la Empresa: .....

ERNST & YOUNG, S.L.

  
Alberto Castilla Vida

20 de noviembre de 2024



+34 91 837 48 51

C/ Rufino González, 32 28037 Madrid (Spain)

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

