

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2024

FADIPE INVERSIONES, S.L.
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Índice

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | ACERCA DE ESTE CAPÍTULO | 4 |
| 2. | CARTA DE NUESTRO PRESIDENTE | 5 |
| 3. | MODELO DE NEGOCIO | 6 |
| 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. | MISIÓN, VISIÓN Y VALORES..... | 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. EN 2024 | 12 |
| 3.7. | FACTORES Y TENDENCIAS QUE AFECTAN A LA EVOLUCIÓN FUTURA | 13 |
| 3.8. | RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS | 14 |
| 4. | GESTIÓN ASPECTOS NO FINANCIEROS..... | 15 |
| 4.1. | RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS | 16 |
| 4.1.1. | APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA | 16 |
| 4.1.2. | MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE POSIBLES ABUSOS COMETIDOS | 16 |
| 4.1.3. | CANAL DE DENUNCIAS | 17 |
| 4.1.4. | PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA OIT | 17 |
| 4.2. | LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO | 18 |
| 4.2.1. | APORTACIONES A FUNDACIONES O ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO..... | 18 |
| 4.3. | CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL | 18 |
| 4.3.1. | BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA (UBICACIÓN, EVOLUCIÓN)..... | 19 |
| 4.3.2. | ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | 26 |
| 4.3.3. | IGUALDAD Y ACCESIBILIDAD | 26 |
| 4.3.4. | SALUD Y SEGURIDAD | 28 |
| 4.3.5. | RELACIONES SOCIALES:..... | 30 |
| 4.3.6. | FORMACIÓN | 31 |
| 4.4. | CUESTIONES AMBIENTALES | 32 |
| 4.4.1. | GESTIÓN AMBIENTAL | 32 |

| | | |
|-------------|--|------------------|
| 4.4.2. | CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL..... | 33 |
| 4.4.3. | CONSUMO DE RESIDUOS Y MATERIAS PRIMAS | 34 |
| 4.4.4. | CONSUMO DE AGUA, ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE | 36 |
| 4.4.5. | EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO..... | 36 |
| 4.5. | COMPROMISO SOCIAL..... | 37 |
| 4.5.1. | COMPROMISOS DE LAS EMPRESAS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE | 37 |
| 4.5.2. | GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES | 37 |
| 4.5.3. | GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES..... | 38 |
| 4.5.4. | INFORMACIÓN FISCAL | 39 |
| 5. | <u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u> | <u>40</u> |

1. ACERCA DE ESTE CAPÍTULO

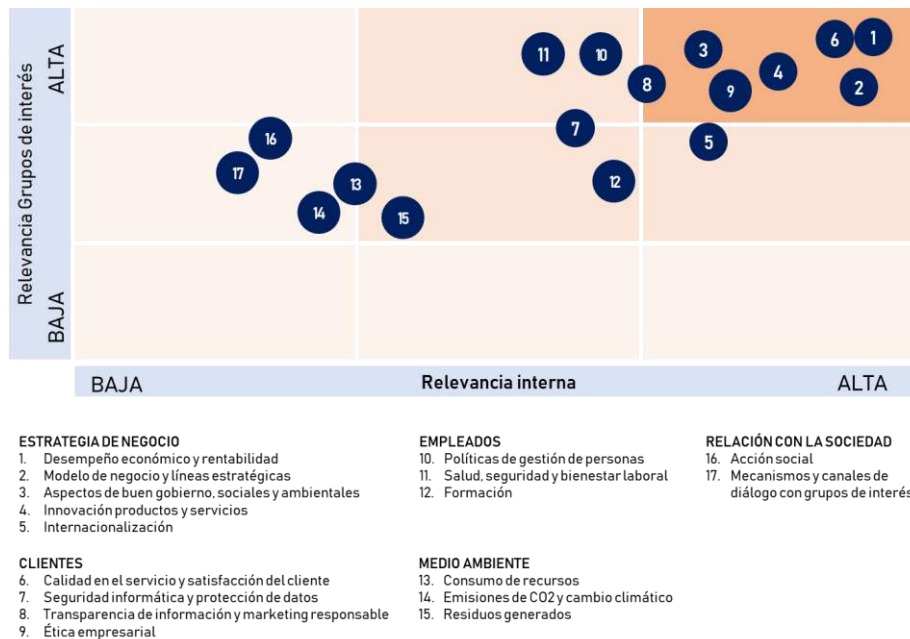
El presente *Estado de Información no financiera* de FADIPE INVERSIONES, S.L. (en adelante Grupo Diusframi) se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso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

2. CARTA DE NUESTRO PRESIDENTE



Estimados colaboradores, clientes, socios y empleados de nuestra compañía:

Es un honor presentaros el Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio 2024, un año especialmente significativo para nuestra organización. Los avances logrados reflejan no solo nuestro desempeño económico, sino también nuestro compromiso con las personas, la innovación y la sostenibilidad, pilares fundamentales de nuestra estrategia corporativa.

En primer lugar, quiero destacar el **crecimiento de nuestra plantilla**, que ha alcanzado los **1.269 empleados**, lo que supone un incremento del **5,6% respecto al año anterior**. Este aumento reafirma nuestro compromiso con el empleo estable y de calidad, tal como demuestra el hecho de que **el 93% de nuestros profesionales cuentan con contrato indefinido**. Nuestro equipo humano es, sin duda, el motor que impulsa nuestro progreso y nuestra competitividad.

Desde el punto de vista económico, hemos obtenido un **resultado antes de impuestos superior a los 12 millones de euros**, cifra que representa un **crecimiento del 185% respecto a 2023**. Este logro ha sido posible gracias al esfuerzo colectivo, a la mejora continua de nuestros procesos y a nuestra capacidad de adaptación en un entorno cada vez más exigente.

Asimismo, durante 2024 reforzamos de manera notable nuestra **inversión en innovación y desarrollo**, convencidos de que la transformación constante es esencial para asegurar la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio. La innovación no solo guía nuestra estrategia empresarial, sino que también nos permite anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y aportar soluciones de alto valor añadido.

Finalmente, deseo destacar nuestra **sólida apuesta por la sostenibilidad**. Este año hemos renovado nuestro compromiso con el **Pacto Mundial de Naciones Unidas**. La responsabilidad social, la protección del medio ambiente y el desarrollo ético de nuestra actividad continúan siendo principios inamovibles para nosotros.

Miramos al futuro con optimismo y determinación, conscientes de los desafíos que enfrentamos, pero también del enorme potencial que tenemos para seguir creciendo de manera responsable y sostenible. Agradezco profundamente la confianza de todos aquellos que forman parte de este proyecto y que contribuyen día a día a construir una compañía sólida, innovadora y comprometida con la sociedad.

Juan Carlos Díaz Usero
Presidente Grupo Diusframi

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 los medios de pago.

Las principales líneas de negocio de Diusframi se dividen en las áreas de **Operaciones de campo** (mantenimiento integral de terminales y servicios Help Desk), **Soluciones de pago** (especializada en automatización de procesos bancarios y en la prestación de servicios de BackOffice especializado) y **Ecosistema de pagos** (arquitectura multifabricante y apps de valor añadido para TPV Android).

3.1. QUIÉNES SOMOS DESDE HACE MÁS DE 35 AÑOS

Diusframi es una compañía española especializada en servicios y soluciones tecnológicas para medios de pago, referentes de calidad e innovación en la prestación de servicios, principalmente para el sector bancario. De capital 100% español, Diusframi tiene presencia nacional e internacional y está en la vanguardia del sector de los medios de pago desde hace más de 35 años.

Su crecimiento ha sido equilibrado y rentable, sustentado en una organización eficiente y una gestión innovadora y dinámica. A lo largo de los años, ha incorporado progresivamente empresas con alto nivel de especialización, lo que le ha permitido a la compañía consolidarse con una posición privilegiada y estratégica en todos sus ámbitos de actuación.

En 2025, Diusframi ha reforzado su crecimiento con la incorporación de tres nuevos socios estratégicos: Ion-Ion, IVI Cosimet y Agile Capital. Estas entradas en el accionariado representan una inversión a largo plazo y consolidan el compromiso de la compañía con la innovación, la expansión internacional y el desarrollo de soluciones tecnológicas de alto valor. Todo ello sin alterar su esencia: mismo equipo, mismos valores y el mismo firme compromiso con sus clientes.

A nivel nacional cuenta con +20 delegaciones distribuidas por toda la península incluyendo las islas. Sus oficinas centrales están ubicadas en Madrid.

A nivel internacional han desplegado su actividad en Portugal y Colombia, y presta, además, servicios tecnológicos y de mantenimiento en otros puntos de Europa y Latinoamérica.

Grupo Diusframi, mantiene un compromiso responsable con el medio ambiente en todos sus procesos, y es socio de la Red Española del Pacto Mundial de la ONU.

3.2. QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS

Soluciones de pago

Unidad especializada en gestión de procesos bancarios clave que mejoran la eficiencia, reducen costes y optimizan la experiencia del cliente: Gestión de Disputas y Chargebacks, Gestión del fraude, Servicio Ecommerce, Televenta y comercialización de soluciones, Servicios de Financiación al consumo, Gestión de cobros, Gestión de embargos, ... entre otros.

Operaciones de campo

Unidad especializada en operaciones de campo, soporte técnico y servicios de atención al cliente, con una sólida infraestructura y cobertura nacional. Logística, instalación, mantenimiento y reparación de equipos electrónicos y ofimáticos.

Ecosistema de pagos y Apps

Arquitectura modular y multifabricante para TPV Android, con soluciones de valor añadido para el comercio.

Software low-code de IA para automatización de workflows

Automatizamos y digitalizamos procesos, permitiendo crear experiencias conversacionales interactivas, mejorando la conversión, la experiencia de usuario y la eficiencia.

Soluciones SmartCard

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

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 y Restauración

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. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión:

Proveer soluciones innovadoras y de alta calidad en el sector de medios de pago, poniendo al cliente en el centro del esfuerzo para alcanzar la excelencia en su experiencia.

A través de la implantación de la marca única Grupo Diusframi, la empresa busca unificar su mensaje y oferta, promoviendo una cultura basada en el valor y la confianza. Además, se compromete a digitalizar, automatizar y simplificar todos sus procesos, fomentando la innovación y la investigación constante para el desarrollo de nuevas soluciones.

Visión:

Ser la empresa líder y referente en el ámbito de los medios de pago, tanto a nivel nacional como internacional.

Ser reconocida por su innovación, excelencia en el servicio y capacidad de adaptación a las necesidades del mercado global.

Aspirar a consolidar una marca fuerte y unificada que refleje la cultura empresarial, con una presencia estratégica sólida.

Adaptarse continuamente a los cambios del sector mediante la digitalización y la innovación, para mantenerse a la vanguardia y ofrecer valor sostenible a clientes y colaboradores.

Valores:

- Integridad
- Cercanía
- Compromiso con los equipos, accionistas y clientes
- Excelencia en la calidad
- Innovación, aportando valor siendo único y diferente

3.5. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

LIDERAZGO

Consolidar nuestro liderazgo en el ámbito de los medios de pago, ofreciendo soluciones fiables, seguras y adaptadas a los requerimientos del mercado financiero.

EXPANSIÓN

Impulsar el crecimiento mediante el desarrollo de nuevas líneas de negocio en sectores clave como Transporte, Retail, Hospitality, Energía e Industria.

EXCELENCIA

Asegurar una experiencia de cliente diferencial a través de servicios de alta calidad, con una red técnica altamente capacitada y un Contact Center multicanal eficiente.

INNOVACIÓN

Fomentar la innovación continua mediante el desarrollo de soluciones propias, basadas en tecnologías emergentes como HCE, Data Analytics, movilidad y M2M.

SOSTENIBILIDAD

Avanzar hacia la sostenibilidad, apoyando proyectos de movilidad limpia y energía alternativa, reforzando nuestro compromiso con la transición energética.

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 y Colombia.

3.6.3. ORGANIGRAMA DE LA MATRIZ DIUSFRAMI S.A. EN 2024



Los datos correspondientes a la empresa IMBEE no se incluyen en el presente EINF del ejercicio 2024 —salvo en el apartado de información fiscal— debido a que, pese a su incorporación formal al Grupo el 27 de diciembre de 2024, la actividad operativa efectiva de la compañía dentro del Grupo no se inicia hasta enero de 2025.

3.7. FACTORES Y TENDENCIAS QUE AFECTAN A LA EVOLUCIÓN FUTURA

El sector de los medios de pago está en plena transformación, impulsado por la evolución tecnológica, las nuevas regulaciones, los cambios en el comportamiento del consumidor y la presión por la eficiencia operativa. Los factores clave y tendencias que están moldeando el sector son:

FACTORES QUE AFECTAN AL SECTOR DE MEDIOS DE PAGO:

Avance tecnológico constante:

- Proliferación de tecnologías como contactless, HCE, tokenización, biometría, blockchain y pagos instantáneos.
- Aumento de la demanda de soluciones móviles e integradas con apps.

Comportamiento del consumidor:

- Preferencia pagos digitales frente al efectivo.
- Expectativas de inmediatez, seguridad y conveniencia.
- Fuerte adopción del comercio electrónico y experiencias omnicanal.
- Adopción masiva de pagos digitales y móviles (wallets, apps, transferencias).
- Rapidez y comodidad como factores decisivos (NFC, QR, sin contacto).
- Más conciencia sobre seguridad y privacidad de los datos.
- Interés emergente por criptomonedas y métodos alternativos (tokens, stablecoins).
- Crecimiento del modelo BNPL ("Buy Now, Pay Later").

Competencia del sector:

- Dinero en efectivo, aunque su uso va disminuyendo frente a opciones digitales más convenientes y seguras.
- Tarjetas de crédito y débito tradicionales, que son competencia directa de nuevas soluciones digitales.
- Otros medios digitales y plataformas de pago, como billeteras electrónicas, pagos móviles y servicios en línea (PayPal, Apple Pay, Google Pay, etc.).
- Criptomonedas y activos digitales, que representan una competencia emergente en ciertos segmentos.
- Sistemas de pago alternativos en comercio electrónico, que buscan simplificar y acelerar las transacciones.
- Omnicanalidad, que integra experiencias de pago consistentes a través de canales físicos y digitales.

Regulación y cumplimiento normativo:

- Directivas europeas como PSD2 y normas PCI-DSS
- Requerimientos crecientes en protección de datos y prevención del fraude
- PSD2 (UE): impulsa el open banking y exige autenticación reforzada (SCA)
- SEPA Instant (2023): pagos instantáneos 24/7 en euros, a bajo coste
- eIDAS 2.0: marco europeo para identidad digital y firma segura
- PCI-DSS: norma obligatoria para manejar datos de tarjetas con seguridad
- Ley española de pagos: adapta la PSD2 al contexto nacional
- AML/CFT: control contra blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- GDPR (RGPD): protege datos personales con consentimiento explícito y derecho al olvido
- CBDC (euro digital): en desarrollo como alternativa al efectivo

TENDENCIAS EN EL SECTOR DE MEDIOS DE PAGO:

- Pagos invisibles y embebidos
- Digitalización de tarjetas y billeteras virtuales
- Pagos por dispositivos IoT y wearables
- Pagos instantáneos y SEPA Instant
- Monedas digitales y stables y stablecoins
- Mayor supervisión a fintechs y bigtechs.
- Llegada de PSD3, reglas más estrictas y apertura a la innovación.
- Reglas de resiliencia operativa y ciberseguridad (DORA).

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 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.

Durante 2024, se identifican diferentes riesgos no financieros ¹:

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 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.

¹ 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 Diusframi 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, a través del cual se podrán comunicar incumplimientos o resolver dudas relacionadas con el Código General de Conducta:

| | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|---------------------------------|------|------|--------------------|
| Registros en canal de denuncias | 9 | 13 | ▲ 44,44% |

El aumento de registros en el canal de denuncias no debe interpretarse necesariamente como un deterioro del clima laboral, sino más bien como un síntoma de madurez organizacional, donde las personas confían en los mecanismos internos y participan activamente en la construcción de un entorno más ético, seguro y transparente.

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**, y de su **Política contra la corrupción, el cohecho, los conflictos de interés, el blanqueo de capitales y las prácticas anticompetitivas** 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. APORTACIONES A FUNDACIONES O ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

En 2024 se han realizado las siguientes aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro:

| Aportaciones | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|--------------|----------|----------|--------------------|
| Importe | 75.000 € | 28.332 € | ▼ -62,22% |

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 noviembre de 2024, se lanzó **DiuSpeak**, nuestra nueva App de comunicación corporativa. Esta herramienta innovadora está diseñada con el objetivo de mejorar y potenciar la comunicación dentro de la organización.

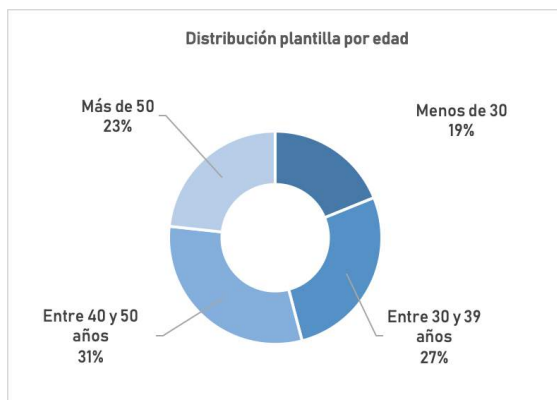
4.3.1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA (UBICACIÓN, EVOLUCIÓN)

A **31 de diciembre de 2024**, Grupo Diusframi contaba con una plantilla de 1.269 empleados con una media de edad de 41 años, de los cuales un 49% eran mujeres. Un 92,99% del total de empleados estaban contratados de manera indefinida. Del total, 13 personas tienen algún grado de discapacidad².

Nota aclaratoria:

En 2019 y años anteriores, Diusframi México no contaba con personal propio, pero se contabilizaban los externos. Desde el informe de 2020, 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 2024)



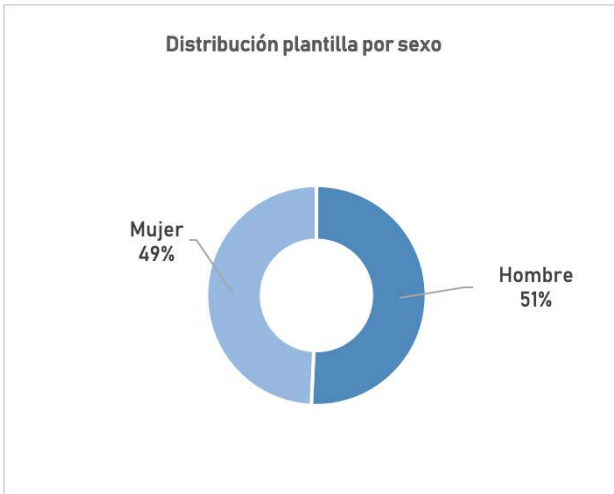
| Rango edad | Empleados | %emp. por rango edad |
|--------------------|-------------|----------------------|
| Menos de 30 | 239 | 19% |
| Entre 30 y 39 años | 344 | 27% |
| Entre 40 y 50 años | 390 | 31% |
| Más de 50 | 296 | 23% |
| Total | 1269 | 100% |

Comparativa de la plantilla por rango de edad 2024 vs 2023:

| Empleados por Rango edad | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|--------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Menos de 30 | 227 | 239 | ▲ 5,29% |
| Entre 30 y 39 años | 336 | 344 | ▲ 2,38% |
| Entre 40 y 50 años | 389 | 390 | ▲ 0,26% |
| Más de 50 | 249 | 296 | ▲ 18,88% |
| Total | 1201 | 1269 | ▲ 5,66% |

² En 2023 el número de empleados con discapacidad fue de 20.

Distribución plantilla por sexo (a 31 de diciembre de 2024)



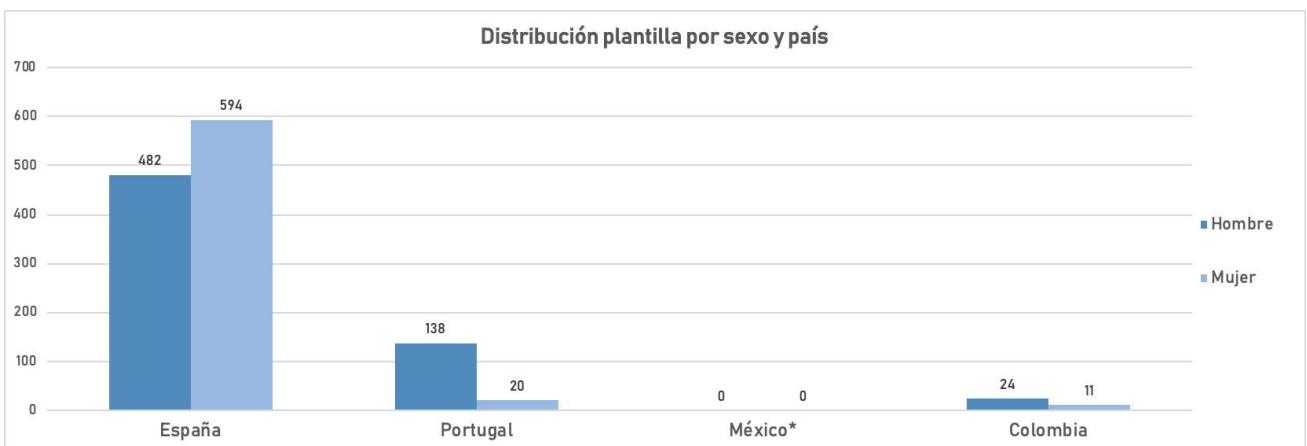
| Sexo | Empleados | % |
|--------------|-------------|-------------|
| Mujer | 625 | 49% |
| Hombre | 644 | 51% |
| Total | 1269 | 100% |

Comparativa de la plantilla por sexo 2024 vs 2023:

| Empleados por sexo | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|--------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Mujer | 576 | 625 | ▲ 8,51% |
| Hombre | 625 | 644 | ▲ 3,04% |
| Total | 1201 | 1269 | ▲ 5,66% |

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 2024)



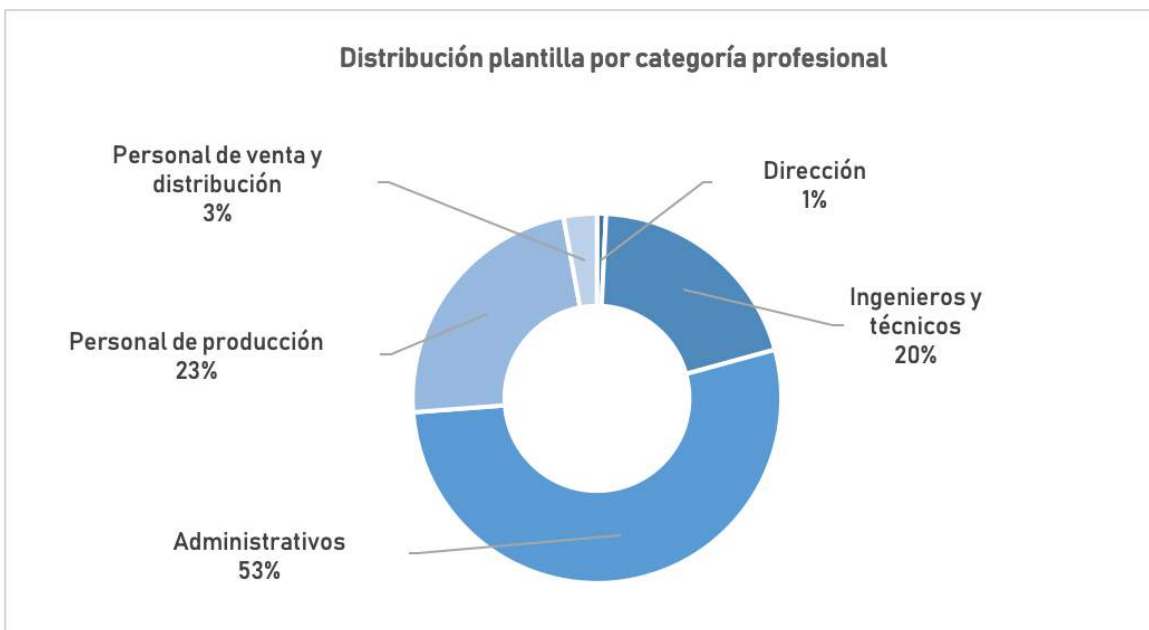
Los datos correspondientes a la empresa IMBEE no se incluyen en el presente EINF del ejercicio 2024 —salvo en el apartado de información fiscal— debido a que, pese a su incorporación formal al Grupo el 27 de diciembre de 2024, la actividad operativa efectiva de la compañía dentro del Grupo no se inicia hasta enero de 2025.

| País | Hombre | Mujer | Total |
|--------------|------------|------------|-------------|
| España | 482 | 594 | 1076 |
| Portugal | 138 | 20 | 158 |
| México* | 0 | 0 | 0 |
| Colombia | 24 | 11 | 35 |
| Total | 644 | 625 | 1269 |

Comparativa de la plantilla por sexo y país 2024 vs 2023:

| Empleados por sexo y país | Hombres 2023 | Hombres 2024 | %var. 2024 vs 2023 | Mujeres 2023 | Mujeres 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|--------------------|
| España | 449 | 482 | ▲ 7,35% | 546 | 594 | ▲ 8,79% |
| Portugal | 138 | 138 | ▬ 0,00% | 15 | 20 | ▲ 33,33% |
| México* | 0 | 0 | ▬ 0,00% | 0 | 0 | ▬ 0,00% |
| Colombia | 38 | 24 | ▼ -36,84% | 15 | 11 | ▼ -26,67% |
| Total | 625 | 644 | ▲ 3,04% | 576 | 625 | ▲ 8,51% |

Distribución plantilla por categoría profesional (a 31 de diciembre de 2024)



| Categoría profesional | Empleados | % |
|----------------------------------|-------------|-------------|
| Dirección | 12 | 0,9% |
| Ingenieros y Técnicos | 253 | 19,9% |
| Administrativos | 674 | 53,1% |
| Personal de producción | 293 | 23,1% |
| Personal de venta y distribución | 37 | 2,9% |
| Total | 1269 | 100% |

Comparativa de la plantilla por categoría profesional 2024 vs 2023:

| Empleados por Categoría profesional | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Dirección | 10 | 12 | ▲ 20,00% |
| Ingenieros y Técnicos | 271 | 253 | ▼ -6,64% |
| Administrativos | 602 | 674 | ▲ 11,96% |
| Personal de producción | 283 | 293 | ▲ 3,53% |
| Personal de venta y distribución | 35 | 37 | ▲ 5,71% |
| Total | 1201 | 1269 | ▲ 5,66% |

El aumento de las personas contratadas en la categoría de administrativos (11,63%) se debe a la adquisición de nuevos servicios de backoffice para nuestros clientes.

Distribución plantilla por contrato laboral (a 31 de diciembre de 2024)

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 por tipo de contrato y tipo de jornada laboral 2024 vs 2023:

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 contrato | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|--------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Indefinido | 1157 | 1180 | ▲ 1,99% |
| Temporal | 44 | 89 | ▲ 102,27% |
| Total | 1201 | 1269 | ▲ 5,66% |

| Empleados por tipo de jornada laboral | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|---------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Parcial | 121 | 169 | ▲ 39,67% |
| Completo | 1080 | 1100 | ▲ 1,85% |
| Total | 1201 | 1269 | ▲ 5,66% |

En 2024, los datos globales de empleo obtenidos muestran un balance positivo respecto al año 2023, con un incremento de nuestra plantilla del 5,66%.

El incremento de los contratos temporales registrados se debe predominantemente a interinidades. En cuanto al incremento de los contratos parciales, por los horarios de los nuevos servicios adquiridos.

Distribución por tipo de contrato, jornada laboral y sexo (a 31 de diciembre de 2024):

| Tipo contrato | Hombre | Mujer | Total |
|---------------|------------|------------|-------------|
| Indefinido | 593 | 587 | 1180 |
| Temporal | 51 | 38 | 89 |
| Total | 644 | 625 | 1269 |
| Parcial | 43 | 126 | 169 |
| Completo | 601 | 499 | 1100 |

Distribución por tipo de contrato, jornada laboral y categoría profesional (a 31 de diciembre de 2024):

| Categoría profesional | Indefinido | Temporal | Total | Completo | Parcial |
|----------------------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|------------|
| Dirección | 11 | 1 | 12 | 12 | 0 |
| Ingenieros y Técnicos | 226 | 27 | 253 | 249 | 4 |
| Administrativos | 646 | 28 | 674 | 529 | 145 |
| Personal de producción | 273 | 20 | 293 | 273 | 20 |
| Personal de venta y distribución | 24 | 13 | 37 | 37 | 0 |
| Total | 1180 | 89 | 1269 | 1100 | 169 |

Distribución por tipo de contrato, jornada laboral y rango de edad (a 31 de diciembre de 2024):

| Rango de edad | Indefinido | Temporal | Total | Completo | Parcial |
|--------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|------------|
| Menos de 30 | 205 | 34 | 239 | 192 | 47 |
| Entre 30 y 39 años | 318 | 26 | 344 | 294 | 50 |
| Entre 40 y 50 años | 369 | 21 | 390 | 344 | 46 |
| Más de 50 | 288 | 8 | 296 | 270 | 26 |
| Total | 1180 | 89 | 1269 | 1100 | 169 |

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional.³

| SEXO | PLANTILLA PROMEDIO GRUPO DIUSFRAMI EN ESPAÑA | | | | | | | | | |
|--------------|--|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|----------|--------------|--------------|
| | INDEFINIDO | | | | TEMPORAL | | | | TOTAL | |
| | COMPLETA | | PARCIAL | | COMPLETA | | PARCIAL | | | |
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Hombre | 469 | 425 | 54 | 34 | 54 | 16 | 13 | 4 | 590 | 477 |
| Mujer | 350 | 441 | 51 | 113 | 87 | 21 | 37 | 4 | 525 | 579 |
| Total | 820 | 866 | 105 | 147 | 140 | 36 | 50 | 8 | 1.115 | 1.056 |

| EDAD | PLANTILLA PROMEDIO GRUPO DIUSFRAMI EN ESPAÑA | | | | | | | | | |
|---------------|--|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|----------|--------------|--------------|
| | INDEFINIDO | | | | TEMPORAL | | | | TOTAL | |
| | COMPLETA | | PARCIAL | | COMPLETA | | PARCIAL | | | |
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Entre 30 y 39 | 223 | 247 | 22 | 46 | 42 | 12 | 15 | 3 | 302 | 308 |
| Entre 40 y 50 | 288 | 259 | 37 | 41 | 35 | 10 | 11 | 1 | 371 | 310 |
| Más de 50 | 198 | 205 | 25 | 22 | 19 | 5 | 12 | 1 | 254 | 233 |
| Menos de 30 | 112 | 154 | 22 | 38 | 44 | 10 | 11 | 3 | 189 | 205 |
| Total | 820 | 866 | 105 | 147 | 140 | 36 | 50 | 8 | 1.115 | 1.056 |

| CATEGORÍA PROFESIONAL | PLANTILLA PROMEDIO GRUPO DIUSFRAMI EN ESPAÑA | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|----------|--------------|--------------|
| | INDEFINIDO | | | | TEMPORAL | | | | TOTAL | |
| | COMPLETA | | PARCIAL | | COMPLETA | | PARCIAL | | | |
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Administrativos | 383 | 499 | 54 | 123 | 100 | 13 | 47 | 8 | 583 | 643 |
| Dirección | 9 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 9 | 6 |
| Ingenieros y Técnicos | 208 | 101 | 2 | 5 | 17 | 2 | 0 | 0 | 227 | 108 |
| Personal producción | 198 | 260 | 50 | 19 | 14 | 20 | 3 | 0 | 264 | 299 |
| Personal venta y distribución | 23 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 33 | 0 |
| Total | 820 | 866 | 105 | 147 | 140 | 36 | 50 | 8 | 1.115 | 1.056 |

³ El alcance de los datos que se muestran en las tablas de promedio anual de contratos de 2023 y 2024, corresponde a las empresas de España (que representan el 85% de la plantilla total de Grupo Diusframi en 2024), quedando fuera del alcance de los datos representados en esta tabla las áreas del resto de países.

Despidos por sexo, categoría profesional y por rango de edad (a 31 de diciembre de 2024)

| Sexo | Despidos | % |
|--------------|------------|-------------|
| Hombres | 83 | 54% |
| Mujeres | 72 | 46% |
| Total | 155 | 100% |

| Categoría profesional | Despidos | % |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Dirección | 0 | 0% |
| Ingenieros y Técnicos | 33 | 21% |
| Administrativos | 78 | 50% |
| Personal de producción | 43 | 28% |
| Personal de venta y distribución | 1 | 1% |
| Total | 155 | 100% |

| Rango de edad | Despidos | % |
|--------------------|------------|-------------|
| Menos de 30 | 33 | 21% |
| Entre 30 y 39 años | 60 | 39% |
| Entre 40 y 50 años | 41 | 26% |
| Más de 50 | 21 | 14% |
| Total | 155 | 100% |

Comparativa Despidos por sexo, categoría profesional y rango de edad 2024 vs 2023:

| Despidos por sexo | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|-------------------|------------|------------|--------------------|
| Hombres | 50 | 83 | ▲ 66,00% |
| Mujeres | 53 | 72 | ▲ 35,85% |
| Total | 103 | 155 | ▲ 50,49% |

| Despidos por Categoría profesional | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|------------------------------------|------------|------------|--------------------|
| Dirección | 0 | 0 | — 0,00% |
| Ingenieros y Técnicos | 5 | 33 | ▲ 560,00% |
| Administrativos | 71 | 78 | ▲ 9,86% |
| Personal de producción | 25 | 43 | ▲ 72,00% |
| Personal de venta y distribución | 2 | 1 | ▼ -50,00% |
| Total | 103 | 155 | ▲ 50,49% |

| Despidos por Rango edad | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|-------------------------|------------|------------|--------------------|
| Menos de 30 | 23 | 33 | ▲ 43,48% |
| Entre 30 y 39 años | 33 | 60 | ▲ 81,82% |
| Entre 40 y 50 años | 33 | 41 | ▲ 24,24% |
| Más de 50 | 14 | 21 | ▲ 50,00% |
| Total | 103 | 155 | ▲ 50,49% |

Durante el año 2024 se han llevado a cabo cambios en los procesos de trabajo que ha redundado en una serie de eficiencias que hace que la carga de trabajo sea menor y por tanto el dimensionamiento de plantilla que teníamos fuese excesivo, y por ello, se han realizado una serie de despidos objetivos sobre todo a final de año.

4.3.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

En Diusframi estamos comprometidos con fomentar una cultura organizacional que valore la armonía entre la vida profesional y personal, promoviendo un equilibrio que impulse el crecimiento integral de nuestros empleados, reconociendo que su bienestar emocional, familiar y personal es fundamental para el éxito colectivo de la empresa y siempre buscando el equilibrio entre el bienestar individual y el rendimiento organizacional.

Este concepto queda englobado en nuestra **Política de conciliación, N-DIU,14B**, donde se nombran además los objetivos que perseguimos: promover la calidad en el empleo, fomentar la flexibilidad temporal y espacial, apoyar a las familias de los empleados, impulsar el desarrollo personal y profesional y garantizar la igualdad de oportunidades para todos los empleados.

Aunque evidentemente hay personal con una distribución irregular de la jornada ya que existen servicios 24/7, por norma general en Diusframi se trabaja de lunes a viernes y respecto a las horas de convenio, siempre se trabaja un número de horas igual o por debajo del máximo fijado.

Aunque este informe recoge la información de 2024, ha de indicarse que en 2025 Diusframi ha conseguido la **certificación EFR** como Empresa Familiarmente Responsable. Esta certificación nos avala como una organización que apuesta por un nuevo modelo de gestión empresarial centrado en las personas, la justicia social y la sostenibilidad, reforzando nuestro compromiso con la conciliación laboral, el desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida personal y el trabajo.

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 de nuestra compañía, en las Políticas de RRHH, en el Plan de igualdad, en el Plan para la protección de los derechos de las personas LGTBI y en el Protocolo de prevención y actuación frente al acoso y la violencia contra las personas LGTBI de la compañía.

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.

Remuneraciones medias

Comparativa Remuneración media por rango de edad, sexo y categoría profesional 2024 vs 2023:

| Remuneración media por Rango edad | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Menos de 30 | 19.326,22 € | 19.378,60 € | ▲ 0,27% |
| Entre 30 y 39 años | 21.819,38 € | 22.892,65 € | ▲ 4,92% |
| Entre 40 y 50 años | 24.227,69 € | 24.823,27 € | ▲ 2,46% |
| Más de 50 | 30.990,50 € | 30.641,04 € | ▼ -1,13% |

| Remuneración media por sexo | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|-----------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Hombres | 41.186,05 € | 38.126,45 € | ▼ -7,43% |
| Mujeres | 29.396,12 € | 32.339,58 € | ▲ 10,01% |

| Remuneración media por Categoría profesional | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|--|--------------|--------------|--------------------|
| Dirección | 137.192,33 € | 134.506,22 € | ▼ -1,96% |
| Ingenieros y Técnicos | 31.383,64 € | 33.977,65 € | ▲ 8,27% |
| Administrativos | 23.058,51 € | 23.207,31 € | ▲ 0,65% |
| Personal de producción | 22.972,84 € | 21.753,12 € | ▼ -5,31% |
| Personal de venta y distribución | 16.390,91 € | 18.846,21 € | ▲ 14,98% |

| Remuneración media por sexo y categ. Profesional | | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|--|----------------------------------|--------------|--------------|--------------------|
| Hombres | Dirección | 162.055,37 € | 133.606,43 € | ▼ -17,56% |
| | Ingenieros y Técnicos | 35.664,46 € | 37.127,86 € | ▲ 4,10% |
| | Administrativos | 23.071,79 € | 23.081,78 € | ▲ 0,04% |
| | Personal de producción | 24.273,60 € | 23.370,06 € | ▼ -3,72% |
| | Personal de venta y distribución | 24.247,95 € | 18.604,37 € | ▼ -23,27% |
| Mujeres | Dirección | 112.329,30 € | 135.406,00 € | ▲ 20,54% |
| | Ingenieros y Técnicos | 27.102,83 € | 30.827,45 € | ▲ 13,74% |
| | Administrativos | 23.045,23 € | 23.332,83 € | ▲ 1,25% |
| | Personal de producción | 21.672,07 € | 20.136,17 € | ▼ -7,09% |
| | Personal de venta y distribución | 8.533,86 € | 19.088,06 € | ▲ 123,67% |

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.

| | 2023 | 2024 |
|-----------------|------|------|
| BRECHA SALARIAL | 29% | 15% |

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.

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 2024)

| ÍNDICE SINIESTRALIDAD | 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 |
|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|------------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
| España | 6 | 8 | 178 | 176 | 6,95 | 7,95 | 0,206 | 0,175 |
| Portugal | 6 | 0 | 179 | 0 | 45,36 | 0,00 | 1,353 | 0,000 |
| Colombia | 17 | 5 | 25 | 295 | 804,92 | 108,51 | 1,184 | 6,402 |
| TOTAL 2024 | 29 | 13 | 382 | 471 | 28,54 | 12,11 | 0,376 | 0,439 |
| TOTAL 2023 | 5 | 3 | 69 | 26 | 4,74 | 3,47 | 0,065 | 0,030 |
| %var. 2024 vs 2023 | ▲ 480,00% | ▲ 333,33% | ▲ 453,62% | ▲ 1711,54% | ▲ 502,66% | ▲ 249,20% | ▲ 475,25% | ▲ 1359,82% |

4

- Ninguno de los accidentes ha sido mortal.
- Al igual que en 2023, no hubo enfermedades profesionales en 2024.
- 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.

⁴ 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 Diusframi 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 Diusframi, 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 Diusframi en España están representados en convenio⁵.

⁵ Se reporta información de empleados representados en convenio de las empresas de Grupo Diusframi 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 2024, se han registrado un total de 14.729 horas de formación a los empleados del Grupo:

Horas de formación por país (a 31 de diciembre de 2024)

| Formación (h) por país | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|------------------------|---------------|---------------|--------------------|
| España | 8.429 | 10.580 | ▲ 25,51% |
| Portugal | 3.622 | 3.610 | ▼ -0,33% |
| México* | 0 | 0 | — 0,00% |
| Colombia | 10 | 539 | ▲ 5290,00% |
| Total | 12.061 | 14.729 | ▲ 22,12% |

Horas de formación por categoría profesional (a 31 de diciembre de 2024)

| Formación (h) por Categoría profesional | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|---|---------------|---------------|--------------------|
| Dirección | 223 | 34 | ▼ -84,75% |
| Ingenieros y Técnicos | 6.653 | 4.709 | ▼ -29,21% |
| Administrativos | 580 | 6.988 | ▲ 1103,77% |
| Personal de producción | 3.726 | 2.277 | ▼ -38,89% |
| Personal de venta y distribución | 879 | 721 | ▼ -17,97% |
| Total | 12.061 | 14.729 | ▲ 22,12% |

El aumento en las horas de formación del Grupo Diusframi durante el año 2024 en comparación con el 2023 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 2024, 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, Netolympus, 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 sostenibilidad⁶ forma parte de nuestra idiosincrasia; por ello, fomentamos la sensibilidad sobre aspectos esenciales fundamentados en la prevención de la contaminación, el reciclado y conservación de recursos, el consumo responsable de energía eléctrica, materias primas y agua, y 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).

Objetivos documentados en Diusframi y Netolympus en 2024 (sedes de Madrid Capital):

- Reducción del 5% en el consumo de agua con respecto al año 2023.
- Reducción en más de un 10% del consumo de energía eléctrica con respecto al año 2023.
- Incrementar el nivel de concienciación en cuidado al medioambiente de todo el personal mediante, acciones desarrolladas en el alcance de RSC.

Objetivos documentados en Ofimedia en 2024:

- Reducir la generación de residuos electrónicos de piezas recicladas por reparación >2,8€ .
- Reducción el consumo de productos de limpieza un 10% respecto al periodo anterior.

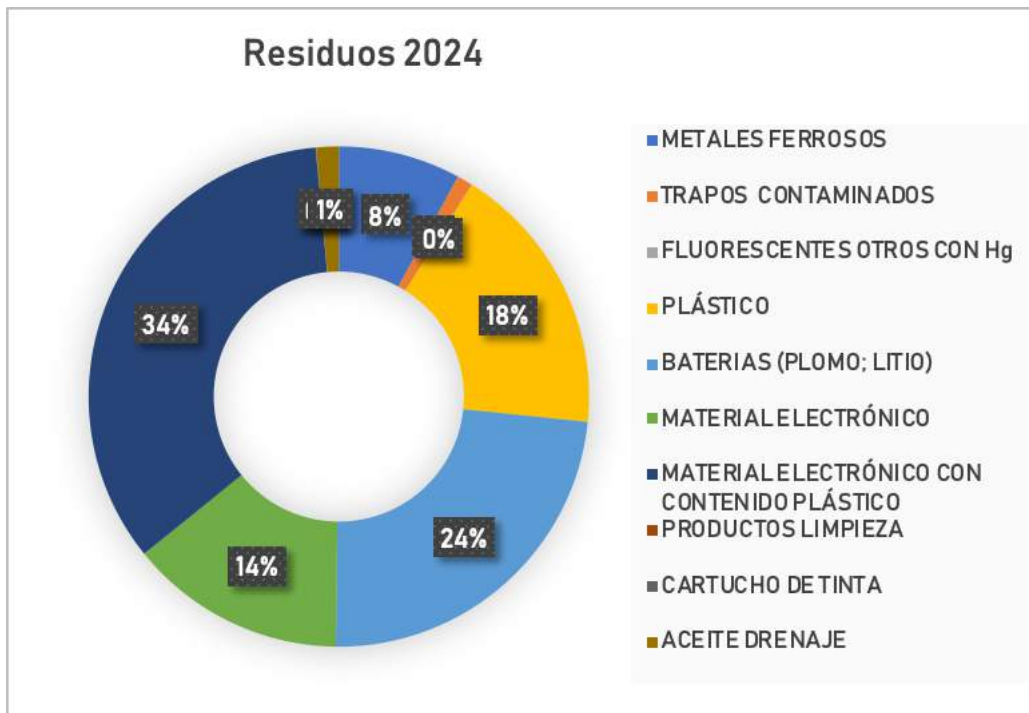
Grupo Diusframi aplica el principio de precaución mediante el análisis de los posibles impactos medioambientales en relación con la planificación operativa y el desarrollo de nuevos productos o servicios, en base al artículo 15 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1992) de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

A continuación, mostramos los datos reportados en 2024 respecto a cuestiones ambientales⁷: residuos, materias primas, consumo de agua, de electricidad y de combustible, y huella de carbono.

⁶ 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.

⁷ 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.

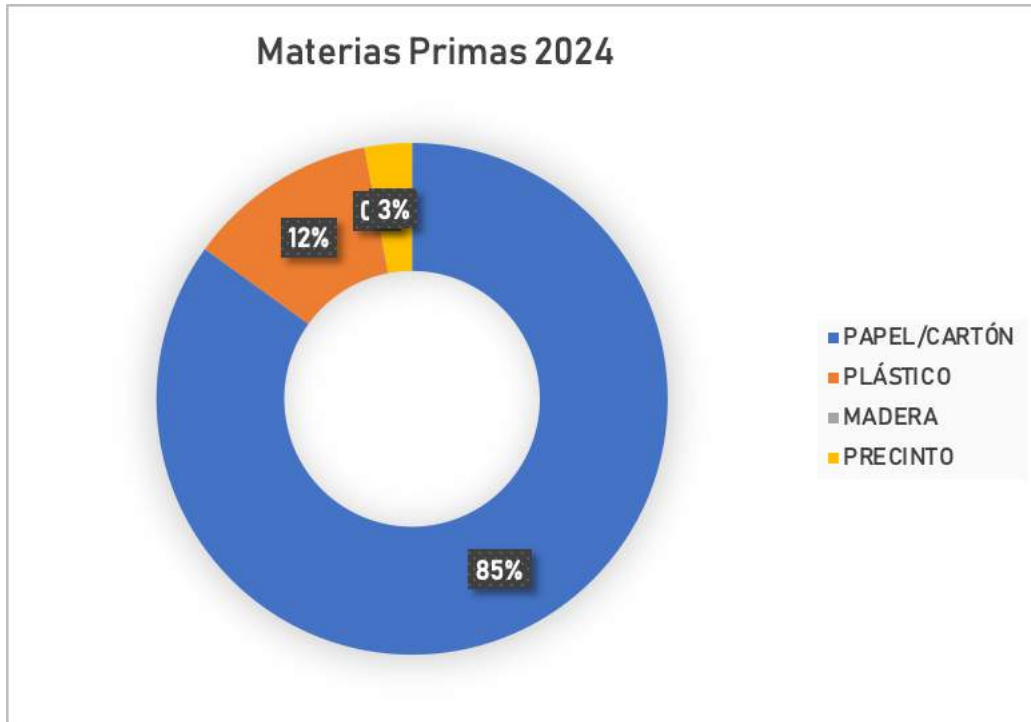
4.4.3. CONSUMO DE RESIDUOS Y MATERIAS PRIMAS



| RESIDUOS (Tn) | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|--|--------|--------|--------------------|
| METALES FERROSOS | 3,86 | 2,09 | ▼ -46% |
| TRAPOS CONTAMINADOS | 0,12 | 0,27 | ▲ 117% |
| FLUORESCENTES OTROS CON Hg | 0,0025 | 0,0021 | ▼ -16% |
| PLÁSTICO | 4,09 | 4,66 | ▲ 14% |
| BATERIAS (PLOMO; LITIO) | 7,96 | 6,21 | ▼ -22% |
| MATERIA ELECTRÓNICO | 4,29 | 3,69 | ▼ -14% |
| MATERIA ELECTRÓNICA CON CONTENIDO PLÁSTICO | 10,32 | 9,05 | ▼ -12% |
| PRODUCTOS LIMPIEZA | 0,00 | 0,00 | → 0% |
| CARTUCHO DE TINTA | 0,031 | 0,012 | ▼ -61% |
| ACEITE DRENAJE | 0,627 | 0,380 | ▼ -39% |
| Total Tn Residuos | 31,32 | 26,36 | ▼ -16% |

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

En relación con la disminución del 16% en el total de residuos reflejada en el EINF, señalamos que la reducción responde a variaciones en los volúmenes gestionados en el ejercicio, sin que se haya identificado ningún cambio estructural relevante en los procesos productivos ni en la tipología de residuos generados.



| MATERIAS PRIMAS (Tn) | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|--------------------------|------|-------|--------------------|
| PAPEL/CARTÓN | 1,33 | 9,09 | ▲ 584% |
| PLÁSTICO | 0,43 | 1,29 | ▲ 200% |
| MADERA | 0,42 | 0,00 | ▼ -100% |
| PRECINTO | 0,00 | 0,32 | — 0% |
| Total Tn Materias primas | 2,18 | 10,70 | ▲ 391% |

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

El aumento registrado en el consumo de papel (+584%) refleja una mejora en la trazabilidad de residuos y materiales, tras externalizar su gestión a una empresa certificada de retirada, cuyo aporte queda registrado por primera vez este ejercicio.

4.4.4. CONSUMO DE AGUA, ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE

| Consumos | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|--------------------|------------|--------------|--------------------|
| Electricidad (kwh) | 951.078,40 | 1.043.778,69 | ▲ 9,75% |
| Combustible (l.) | 330.540,74 | 351.114,64 | ▲ 6,22% |
| Agua (m3) | 2.463,32 | 2.752,40 | ▲ 11,74% |

La variación registrada en los consumos responde, previsiblemente, al crecimiento de la actividad en 2024.

Tipos de combustible que se reportan: Gasolina (11,38%), Gasóleo (85,55%) y GNC (3,07%).

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

En relación a la electricidad en el ejercicio 2023, el 27,00% de la energía generada por nuestro proveedor, provenía de renovables, en consecuencia, el 27% de nuestro consumo también. En relación a la electricidad, en el ejercicio del 2024, el 41% de la energía generada por nuestro proveedor, proviene de renovables, en consecuencia, el 41% 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. | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|---------------------|----------|----------|--------------------|
| Emisiones Alcance 1 | 798,1437 | 849,2300 | ▲ 6,40% |
| Emisiones Alcance 2 | 247,2804 | 295,3894 | ▲ 19,46% |

Para el cálculo de las emisiones de efecto invernadero, Alcance 1 y 2, se han utilizado los Factores de emisión de MITECO 2024.

La variación registrada en el Alcance 2, derivadas del consumo eléctrico, responde, previsiblemente, al crecimiento de la actividad en 2024.

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 Diusframi 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.

Aunque este informe recoge la información de 2024, ha de indicarse que en 2025 Diusframi ha sido certificada en la norma **ISO 20400**, el estándar internacional de referencia en compras sostenibles, otorgado por EQA España, entidad acreditada en certificación de sistemas de gestión y sostenibilidad.

La norma ISO 20400 nos proporciona directrices para integrar la sostenibilidad en los procesos de compras y aprovisionamiento, permitiendo a las organizaciones incorporar criterios ambientales, sociales y éticos en toda la cadena de valor.

Esta certificación reconoce nuestro compromiso con una gestión responsable y transparente, y refuerza nuestro rol como empresa que impulsa activamente la transición hacia una economía más sostenible.

Con este nuevo hito, consolidamos nuestro enfoque de mejora continua, generando confianza entre nuestros grupos de interés y reafirmando nuestros valores de ética empresarial, responsabilidad social y respeto medioambiental.

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 Antes de Impuestos (€) | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|-----------------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------|
| España | 5.513.132,77 € | 11.965.066,74 € | ▲ 117,03% |
| Portugal | - 235.972,43 € | 14.062,97 € | ▼ -105,96% |
| México* | - 1.100.846,16 € | - € | |
| Colombia | 47.388,55 € | 68.483,85 € | ▲ 44,52% |
| Total | 4.223.702,73 € | 12.047.613,56 € | ▲ 185,24% |

| Impuestos sobre beneficios pagados (€) | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|--|-----------------------|------------------------|--------------------|
| España | - 973.113,47 € | - 957.208,38 € | ▼ -1,63% |
| Portugal | 45.199,71 € | 7.353,76 € | ▼ -116,27% |
| México* | 25.059,28 € | - € | |
| Colombia | - 25.626,05 € | - 56.115,38 € | ▲ 118,98% |
| Total | - 928.480,53 € | - 1020.677,52 € | ▲ 9,93% |

| Subvenciones públicas recibidas (€) | 2023 | 2024 | %var. 2024 vs 2023 |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| España | 46.195,14 € | 40.218,36 € | ▼ -12,94% |
| Portugal | - € | - € | ▬ 0,00% |
| México* | - € | - € | |
| Colombia | - € | - € | ▬ 0,00% |
| Total | 46.195,14 € | 40.218,36 € | ▼ -12,94% |

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 | | | |
| 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 | 13 | | |
| Materialidad | | | |
| 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 | |
| Políticas y resultados de estas políticas | | | |
| 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 | |
| Principales riesgos e impactos identificados | | | |
| 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. | 15 | GRI 3-3 Gestión de los temas materiales | |
| RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS | | | |
| Enfoque de gestión | 16 | | |
| Aplicación de procedimientos de debida diligencia | 16 | Marco interno: Descripción cualitativa sobre la aplicación de procedimientos de debida diligencia | |
| Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos | 16 | Marco interno: Descripción cualitativa sobre las medidas y gestión de los posibles abusos | |
| Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos | 17 | Marco interno: descripción cualitativa del canal de denuncias | En nuestros sistemas no queda recogida ninguna denuncia en relación a la vulneración de los derechos humanos |
| Promoción y cumplimiento disposiciones de la OIT | 17 | 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 | 18 | | |
| Medidas para prevenir la corrupción y el soborno | 18 | Marco interno: Descripción cualitativa sobre las medidas para prevenir la corrupción y el soborno | |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | 18 | Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | 18 | Marco interno: Descripción cuantitativa de aportaciones | |

| CONTENIDO | Pág. | Marco de Reporting | Comentarios / Omisión |
|--|-------|--|---|
| CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL | | | |
| Enfoque de gestión | 18 | | |
| Empleo | | | |
| Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional | 19-24 | 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 | 25 | | |
| Remuneraciones medias por sexo, categoría profesional y edad | 27 | | |
| Brecha salarial | 28 | Marco interno: Remuneración media mujeres/Remuneración media hombres | |
| Remuneración media de consejeros y directivos | 27 | | No se reporta remuneración de los consejeros porque los cargos de los mismos no son remunerados |
| Implantación de políticas de desconexión laboral | | | En 2024 no se disponen de políticas de desconexión laboral. |
| Empleados con discapacidad | 19 | Marco interno: descripción cuantitativa extraída de la herramienta informática de RRHH | |
| Organización del trabajo | | | |
| Organización del tiempo de trabajo | 26 | Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo | |
| Horas de absentismo | 29 | Marco interno: descripción cuantitativa extraída de los Informes de la Mutua de accidentes | Nuestros sistemas no disponen de horas de absentismo. Se incluye el dato de días perdidos. |
| Medidas para facilitar la conciliación | 26 | Marco interno: descripción cualitativa de medidas para fomentar la conciliación y corresponsabilidad | |
| Salud y seguridad | | | |
| Condiciones de seguridad y salud en el trabajo | 28-29 | 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 | 29 | IF = Nº de accidentes * 1.000.000 / Nº horas trabajadas IG = Nº Total días perdidos por accidentes de trabajo * 1.000 / Nº horas trabajadas | |

| CONTENIDO | Pág. | Marco de Reporting | Comentarios/ Omisión |
|---|------|--|--|
| Relaciones sociales | | | |
| Organización del diálogo social | 30 | Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social | |
| Empleados cubiertos por convenio colectivo por país | 30 | 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 | 30 | Marco interno: descripción cualitativa de los mecanismos y procedimientos para los temas de información, consulta y participación | |
| Formación | | | |
| Políticas implementadas en el campo de la formación | | Marco interno: descripción cualitativa de las políticas implementadas en el campo de la formación | En 2024 no se reportan políticas concretas en materia de formación |
| Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales | 31 | Marco interno: descripción cuantitativa extraída de la herramienta informática de RRHH | |
| Accesibilidad | | | |
| Accesibilidad universal personas con discapacidad | 26 | 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 | 26 | 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 | 26 | 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 | 26 | 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 | 32 | | |
| Gestión ambiental | | | |
| Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa | 32 | | |
| Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales | | | No se dispone de recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales |
| Procedimientos de evaluación o certificación ambiental | 32 | Marco interno: descripción cualitativa de los Sistemas de Gestión Ambiental | |
| Aplicación del principio de precaución | 33 | | |

| CONTENIDO | Pág. | Marco de Reporting | Comentarios / Omisión |
|--|---------|--|--|
| Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales | | | En 2024 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) | 33 y 36 | Marco interno: descripción cualitativa de las iniciativas de reducción de la contaminación | Para el cálculo de las emisiones de efecto invernadero en 2024, Alcance 1 y 2, se han utilizado los Factores de emisión de MITECO. |
| Economía circular, uso sostenible de recursos y prevención de residuos | | | |
| Medidas prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación/eliminación desechos | 33 | 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 | 34-35 | Marco interno: Descripción cuantitativa sobre el consumo de residuos y materias primas | |
| Consumo de agua | 36 | Marco interno: descripción cuantitativa sobre el consumo de agua | |
| Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso | 36 | Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas | |
| Consumo, directo e indirecto, de energía | 36 | Marco interno: Descripción cuantitativa sobre el consumo, directo e indirecto, de energía | |
| Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética | 36 | Marco interno: Descripción cualitativa sobre las medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética | |
| Uso de energías renovables | 36 | Marco interno: Descripción cualitativa sobre uso de energías renovables | Uso de combustibles para preservar el medioambiente: GNC |
| Cambio climático | | | |
| Emisiones de gases de efecto invernadero generadas | 36 | 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 2024, 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 |
| Protección de la Biodiversidad | | | |
| 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 |
|--|------|--|--|
| COMPROMISO SOCIAL | | | |
| Enfoque de gestión | 37 | | |
| 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 | 37 | 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 | 37 | Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas en comunidades locales | |
| Acciones de asociación o patrocinio | | | Durante 2024 no se han realizado. |
| Subcontratación y proveedores | | | |
| Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales | 38 | 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 2024 no se han realizado auditorías internas en esta materia |
| Consumidores | | | |
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | 37 | Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para la salud y seguridad de los consumidores | |
| Sistemas de reclamación | 38 | Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación de clientes | |
| Quejas recibidas y resolución de las mismas | 38 | Marco interno: descripción cualitativa de las quejas recibidas de clientes | |
| Información fiscal | | | |
| Beneficios obtenidos por país, impuestos sobre beneficios y subvenciones públicas recibidas | 39 | Marco interno: Descripción cuantitativa sobre los beneficios por país, impuestos sobre beneficios pagados, subvenciones públicas recibidas | |



+34 91 837 48 51

C/ Rufino González, 32 28037 Madrid (Spain)

www.diusframi.es

