

2021 MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



ESTADO DE INFORMACIÓN
NO FINANCIERA



Cookiero

1. Bases para la formulación de la Memoria de Sostenibilidad

La presente Memoria de Sostenibilidad se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en 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.

Para su elaboración, Lookiero se ha basado en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), marco internacional de *reporting* que se contempla en la Ley 11/2018 antes citada, siguiendo los Principios para la elaboración de informes recogidos en los mismos, y utilizando una selección de Estándares GRI que reflejan adecuadamente su desempeño en las diferentes cuestiones recogidas en la Ley, y que están señalados en la tabla incluida en el apartado 11. Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de la presente Memoria.

Para identificar qué aspectos de la Ley son relevantes se ha llevado a cabo un análisis somero de materialidad, consultando los aspectos clave identificados por parte de SASBy en el sector, entre otros. Los temas citados por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad que han sido identificados por la compañía como materiales se indican en la tabla antes citada e incluida en el apartado 11. Índice de contenidos de la Ley 11/2018.

Perímetro de la información:

La información financiera que se incluye la presente Memoria de Sostenibilidad procede de las Cuentas Anuales Consolidadas de Lookiero Style, S.L. y sociedades dependientes, correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021.

En aquellos casos en los que la información reportada presente un alcance diferente al perímetro establecido, se especificará en el correspondiente apartado o tabla con una nota a pie de página.

2. Información general

Presencia global y datos clave en 2021



Nuestro modelo de negocio

Lookiero Style, S.L. (en adelante la Sociedad dominante) fue constituida en Bilbao, con fecha de 17 de junio 2015 por tiempo indefinido bajo la denominación social de Lookiero Style, S.L. La Sociedad dominante tiene su domicilio social en Camino Uribarri a Erandiondo 3, Erandio y fiscal en Calle Uribitarte, 10 bajo, Bilbao.

La Sociedad dominante tiene como actividad principal el asesoramiento personalizado online en moda, así como la compraventa y comercialización en general de vestidos, ropas, calzados y demás objetos complementarios o de adorno relacionados con la industria textil y del vestido.

Para el desarrollo de esa actividad Lookiero compra a más de 150 marcas y una parte corresponde a confección propia que se realiza a través de la subcontratación de talleres. La mayor parte de nuestros proveedores tienen sede en Europa.

Estas actividades se podrán realizar por la Sociedad dominante, total o parcialmente, de modo indirecto, mediante la participación en otras entidades con objeto idéntico o análogo. Asimismo, las actividades descritas se desarrollan tanto en España como en el extranjero.

Nuestra actividad se desarrolla en un marco de respeto y transparencia, en diálogo continuo con nuestros grupos de interés, sobre la base de la promoción de los derechos humanos y con el fin último de generar un impacto positivo en el cliente, en la sociedad, en la industria y en nuestro entorno. Trabajamos con la ambición de combinar un modelo económico eficiente, sostenible e integrado, que genere oportunidades de mejora para todo nuestro ecosistema al tiempo que minimice los consumos de recursos, consiguiendo así desvincular la evolución económica de su impacto. De esta manera, y a través de la colaboración, impulsamos de manera decidida la transformación sostenible del sector.

Lookiero Style, S.L. es la Sociedad dominante de un Grupo formado por sociedades dependientes.

En Lookiero creemos que la cultura es una forma compartida de hacer las cosas. Una cultura fuerte crea confianza y autonomía, lo que resulta en un gran lugar para trabajar con grandes compañeros. Forjamos nuestra cultura defendiendo nuestros valores fundamentales en todo lo que hacemos.

Todo esto se define en 5 frases:



THINK BIG. ACT FAST: Se podría definir como:

- Somos soñadores, ambiciosos y proactivos
- Si no lo hacemos rápido, otro lo hará
- Adoptamos la innovación, asumimos riesgos inteligentes y aprendemos de los errores
- Nos adaptamos y prosperamos en la incertidumbre
- Empezamos siendo pequeños

TAKE OWNERSHIP. DRIVE RESULTS

- Las personas responsables prosperan en la libertad
- Somos responsables de los resultados de nuestro trabajo
- Buscamos la excelencia y nos esforzamos por cumplirla
- Somos dueños de nuestros plazos
- Las excusas no consiguen resultados
- Traducimos nuestras palabras en acciones
- Predicamos con el ejemplo

WE SAY THINGS THE WAY THEY ARE

- Somos honestos y transparentes
- Damos un feedback constructivo
- Si no entendemos, preguntamos
- Comunicamos adecuadamente nuestros éxitos y fracasos

MANY VOICES, ONE TEAM

- Empatizamos, escuchamos y tratamos de entender el punto de vista de la otra persona
- Celebramos las diferencias
- Disfrutamos del viaje
- Somos uno, todos queremos lo mejor para Lookiero
- Nos cuidamos y aprendemos unos de otros
- Queremos escuchar todas las voces, a todos los niveles

IT'S POSSIBLE

- La energía positiva es contagiosa
- Todos somos emprendedores
- Aportamos soluciones, no problemas
- Si fracasamos, lo volvemos a intentar
- Desafiamos el status quo
- Somos una parte apasionada y comprometida de la historia de Lookiero

Misión

En Lookiero tenemos la misión de inspirar a todas las mujeres a descubrir su potencial. Creemos que el estilo es mucho más que la ropa que llevamos. Utilizamos el estilo para inspirar a nuestras clientas a expresarse con todo su potencial.

Nuestra combinación de tecnología inteligente y estilistas personales experimentados nos permite encontrar estilos inspiradores y constantemente sorprendentes, adaptados a las necesidades y preferencias de nuestros clientes. Creamos relaciones duraderas entre nuestros Personal Shopper y nuestros clientes, lo que nos permite ofrecer siempre selecciones de artículos pensadas y personalizadas, elegidas específicamente para ellos.

El grupo opera en 8 países: España, Portugal, Italia, Bélgica, Luxemburgo, Reino Unido, Alemania y Francia. Con sede en Bilbao y oficinas en los principales países: Francia, Reino Unido, Italia y Alemania.

Para Lookiero desde sus inicios ha sido y es muy importante un proceso de interacción con nuestros clientes como principal herramienta para poder identificar las tendencias más actuales y crear así los productos que nos demandan (cuestionarios, gustos, encuestas...). Esta constante interacción nos ha permitido además detectar nuevas necesidades que hemos ido incorporando progresivamente en forma de nuevos servicios, tecnologías o canales.

Esta evolución continua nos permite desarrollar un modelo de negocio único, que se caracteriza por su flexibilidad, integración, creatividad e innovación. La clave de nuestra gestión está en el proceso continuo de análisis centralizado de la información sobre la evolución del negocio, lo que permite la toma rápida de decisiones adaptadas a la realidad empresarial y operativa, ya sea por cambios en las tendencias o en el entorno.

DISEÑO
<ul style="list-style-type: none">▪ Diseñadores que dan valor añadido al negocio▪ Interpretación de la información para estar alineados con la demanda más actual
FABRICACIÓN Y APROVISIONAMIENTO
<ul style="list-style-type: none">▪ Gestión responsable y óptima del stock▪ Principales proveedores con sede en Europa
LOGISTICA
<ul style="list-style-type: none">▪ Transportistas con redes de transporte muy amplias▪ Periodos de entrega cortos▪ Entrega al cliente final en punto o a domicilio

Este modelo de negocio nos permite conocer la demanda de nuestras clientas en todo momento obteniendo una ventaja para hacer mejoras en el ámbito económico, satisfacción de la clienta y negocio. Buscamos ofrecer la mejor experiencia a nuestras clientas ofreciendo un servicio personalizado a cada una de ellas y facilitando la interacción a través de diversos canales (cuestionario, redes sociales, etc.).

Parte de nuestro negocio es intentar mitigar el riesgo derivado de operar en un sector que se caracteriza por el cambio de las tendencias buscadas por los clientes. Es importante esa la gestión del riesgo para poder evolucionar como grupo y con el mercado.

La evolución de nuestro negocio está expuesto a riesgos financieros, geopolíticos, tecnológicos, medioambientales, sociales y de gobierno. Cada departamento se encarga de controlar e intentar mitigar estos riesgos con el propósito de asegurar la mejor gestión posible y conseguir nuestros objetivos.

Durante el 2021 los órganos sociales de Lookiero han vuelto a la normalidad paulatinamente. En un contexto todavía marcado por la existencia de medidas restrictivas de la movilidad en determinadas partes de España y a nivel europeo, y en aras de garantizar el funcionamiento normal del grupo, el Consejo de Administración se ha reunido por medio temáticos que permitieron la conexión remota y en tiempo real o presencial cuando así lo han permitido las medidas vigentes.

Grupos de interés

Somos conscientes de que mantener un diálogo continuo, escuchar y atender las demandas y necesidades de nuestros grupos de interés y aunar fuerzas con ellos es clave para avanzar en objetivos comunes y compartidos.

Consideramos grupos de interés a aquellos colectivos o entidades que pueden estar relacionados con nuestro Grupo a lo largo de nuestra cadena de valor y en el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad y que, al mismo tiempo, tienen la capacidad de influir en Lookiero con sus decisiones y opiniones. A partir de nuestro modelo clasificamos a nuestros grupos de interés en:

Empleados

Nuestros empleados son nuestro mayor valor. Juntos trabajamos para conseguir nuestros mejores objetivos.

Comunidad

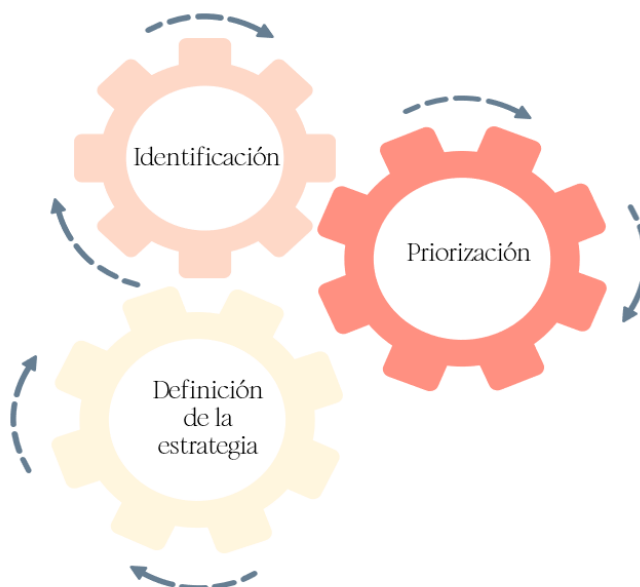
Trabajamos para impactar en la comunidad con iniciativas sociales con entidades como la Cruz Roja y ACAMBI

Medioambiente

Estamos comprometidos con el desarrollo de un modelo de economía circular que mitigue el impacto de nuestra actividad en el medioambiente



Una vez que tenemos clasificados los grupos de interés tenemos que definir la estrategia de relación con los grupos de interés. En Lookiero lo realizamos en 3 pasos:



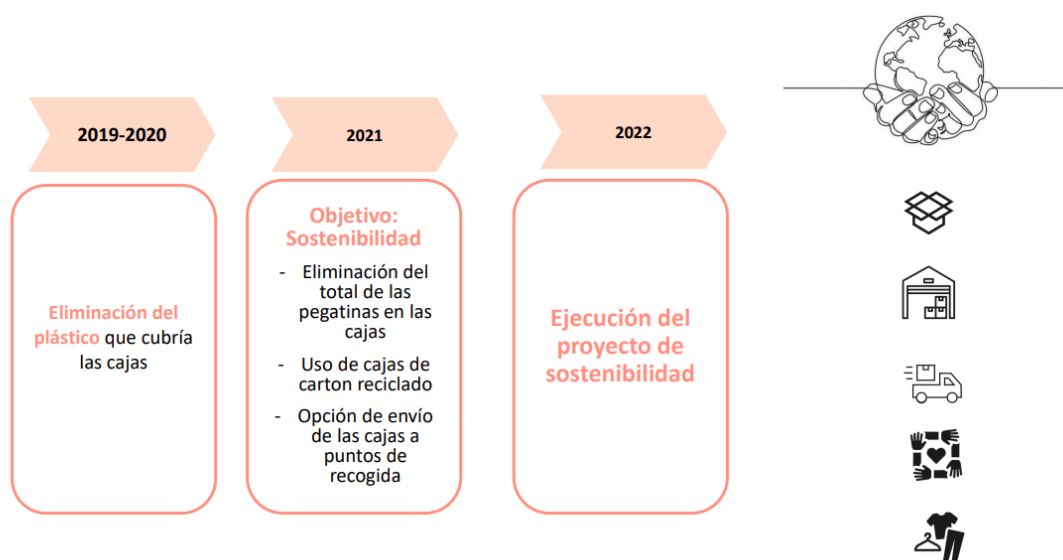
En primer lugar, **identificamos** los grupos de interés que están relacionados con Lookiero a lo largo de la cadena de valor y en el entorno en el que se desarrolla nuestra actividad. Posteriormente, clasificamos y determinamos cuales son los grupos de interés **prioritarios** para nuestro negocio en ese momento. Así podemos analizar su implicación y los posibles impactos que les puede suponer. Por último, definimos **la estrategia** para cada grupo de interés en función de sus características y necesidades. Esto da lugar a unos objetivos, compromisos y herramientas de diálogo específicas. A lo largo de este informe nos vamos centrando en cada uno de los grupos de interés.

3. Gestión Ambiental

Desde Lookiero estamos comprometidos con un modelo de negocio sostenible, dentro de nuestro compromiso con el medio ambiente, identificando como principales retos a los que nos enfrentamos la economía circular y el consumo de materiales. Teniendo en cuenta la naturaleza de nuestra actividad, entendemos que todos los riesgos medioambientales que puedan afectar al Grupo están cubiertos y estimamos que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos y gastos de carácter medioambiental.

Dada la actividad de Lookiero, no tratamos con materia prima, si no que compramos el producto final a nuestros proveedores.

Estamos comprometidos con la ejecución de un proyecto de sostenibilidad, centrado en la disminución de la generación de residuos, por ello se han llevado a cabo las siguientes medidas:



Durante el presente ejercicio, se han llevado a cabo las siguientes medidas:

- Se ha proyectado la eliminación total del plástico en las cajas, la reducción del uso de papel y la utilización de cajas de cartón reciclado.
- Asimismo, con el objetivo de reducir la huella de carbono provocada por los envíos, se ha proyectado la posibilidad de recoger los pedidos en puntos de recogida.
- En cumplimiento de nuestro compromiso con la gestión de los recursos se ha proyectado la colaboración con Micolet para que nuestras clientas puedan dar una segunda vida a la ropa entregando prendas suyas (tanto compradas en Lookiero como en otros puntos de venta) con el incentivo de recibir un vale regalo en Lookiero.

El consumo energético de este ejercicio ha sido de 87.388 kWh. Dado que Lookiero no dispone de consumo de combustibles fósiles, las emisiones generadas son únicamente de alcance 2, resultando 12TCO_{2eq}.

Los centros de trabajo en los que Lookiero ejerce su actividad son alquilados, por lo que las medidas de eficiencia energética llevadas a cabo son realizadas por la propiedad.

¹ El consumo de electricidad incluido en este informe incluye el estudio fotográfico y almacén por no disponer del desglose en el resto de centros de trabajo, ya que el consumo de energía es abonado conjuntamente con el alquiler de los mismos.

4. Cuestiones relativas al personal

Lookiero es un servicio de **Personal Shopper online para mujeres líder en Europa**. Entendiendo que el estilo es mucho más que las prendas que llevamos, es el estilo, como la mejor forma de inspirar a nuestras clientas para que puedan mostrarse tal y como son.

En Lookiero combinamos el expertise de nuestro equipo de Personal Shoppers con la última tecnología para lograr estilos que inspiren, emocionen, sorprendan y se adapten a las necesidades de nuestras clientas.

Desde nuestro lanzamiento en 2016, hemos tenido un crecimiento muy rápido logrando consolidar nuestra presencia a nivel europeo. Actualmente, operamos en 8 países y contamos con un equipo de talento cualificado, más de 346 personas en nuestras cinco oficinas: Bilbao (sede), París, Londres, Milán y Berlín.

Somos un equipo diverso, con trayectorias, ideas y experiencias muy diferentes, esto nos ayuda a ser únicos logrando crear entre todos un espacio único para crecer a nivel profesional.

Además, nos hemos encontrado con los siguientes retos, a los que dedicamos especial atención:

En Lookiero estamos estrechamente implicados con la Igualdad de trato, nos comprometemos a establecer y desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades como principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos.

Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través de la implantación de un Plan de Igualdad, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Nuestro equipo

Las personas son el principal activo de Lookiero, cuya oferta de valor y ventaja competitiva es dar un servicio altamente personalizado a sus clientas, lo que consigue a través de un equipo altamente cualificado combinado con la tecnología.

En Lookiero se apuesta por el talento, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento internamente. A través de la cultura de Lookiero definida en los valores, fomentamos la diversidad en nuestros equipos, la igualdad de oportunidades, la comunicación y la transparencia, así como la excelencia operacional.

Dado nuestro actual plan de crecimiento y expansión internacional, nuestro equipo ha crecido de manera exponencial en los últimos años y sigue creciendo. Tenemos un plan de contratación relevante para cumplir con los citados objetivos. Establecemos unos objetivos de contratación trimestralmente por cada una de las áreas. Para ello contamos con equipos internos, así como diferentes fuentes de reclutamiento, estableciendo estrategias y acciones Para conseguir cumplir los objetivos.

Nº Empleados por sexo		Hombres	Mujeres	Total		
Nº total de empleados		116	227	343		
Indefinido		104	183	287		
Temporal		12	44	56		
Tiempo completo		111	179	290		
Tiempo parcial		5	48	53		
Promedio de contratos por sexo		Hombres	Mujeres	Total		
Promedio de contratos		99	196	295		
Indefinido		92	172	264		
Temporal		7	24	31		
Tiempo completo		94	161	255		
Tiempo parcial		5	35	40		
Nº Empleados por edad		>30	Entre 30 y 50	>50	Total	
Nº total de empleados		108	231	4	343	
Indefinido		89	197	1	287	
Temporal		19	34	3	56	
Tiempo completo		77	210	3	290	
Tiempo parcial		31	21	1	53	
Promedio de contratos por edad		>30	Entre 30 y 50	>50	Total	
Promedio de contratos		86	206	3	295	
Indefinido		75	188	1	264	
Temporal		11	18	2	31	
Tiempo completo		61	192	3	255	
Tiempo parcial		25	14	0	40	
Nº Empleados por categoría profesional		Operarios	Técnicos y Adm.	Managers	Directivos	Total
Nº total de empleados		130	175	36	2	343
Indefinido		83	166	36	2	287
Temporal		47	9	0	0	56
Tiempo completo		125	130	34	1	290
Tiempo parcial		5	45	2	1	53

Promedio de contratos por categoría profesional	Operarios	Técnicos y Adm.	Managers	Directivos	Total
Promedio de contratos	108	152	35	1	295
Indefinido	81	148	35	1	264
Temporal	27	4	0	0	31
Tiempo completo	105	117	33	1	255
Tiempo parcial	3	35	2	0	40

Remuneración media	Año 2021 (€)
<30	26.015
Entre 30 y 50	31.300
>50	30.313

A cierre de ejercicio 2021 el Consejo de Administración está formado por 6 miembros, todos ellos hombres, con una remuneración media de 26.268 €. Por otro lado, el personal de Alta Dirección asciende a 7 personas, 3 de ellos hombres y 4 mujeres, con una remuneración media de 89.886 €.

Organización del tiempo de trabajo

En Lookiero, nos organizamos a través de sociedades, equipos funcionales y equipos multidisciplinares de producto (tribus y squads). Estas son las diferentes sociedades en las que estamos organizados, divididos y la descripción de departamentos y equipos de cada una de las sociedades:

Lookiero Style: Almacén. Sede de trabajo Santurtzi.

Lookiero Tech: Headquarter. Sede de trabajo Bilbao.

- Finanzas
- Recursos Humanos
- Marketing
- Desarrollo de Negocio (Styling)
- Producto
- Tecnología
- Data
- Operaciones y Atención al Cliente

Tenemos diferentes oficinas comerciales con un equipo de Personal Shoppers:

- Lookiero Paris, Francia
- Lookiero Londres, Reino Unido
- Lookiero Milan, Italia
- Lookiero Berlin, Alemania

Nuestra cultura se basa en el principio de responsabilidad y libertad, por lo que organizamos el trabajo por prioridades y atendiendo a los objetivos que tenemos como negocio.

En nuestras oficinas tenemos flexibilidad tanto a nivel de horario como en el trabajo en remoto. La oficina está abierta, pero cada persona tiene la libertad de venir a la oficina o teletrabajar, según su organización personal y del equipo, así como el horario que le permita conciliar, siempre y cuando esto vaya unido al compromiso de entregar el trabajo para alcanzar los objetivos semanales.

El total de horas de absentismo del Grupo durante el ejercicio 2021 fue de 25.304 horas, incluyendo bajas por enfermedad y accidente.

Medidas destinadas a la conciliación y otros beneficios para los trabajadores

En Lookiero, contamos con ventajas y beneficios para nuestros equipos que nos ayudan a mejorar su bienestar.

Buscamos armonización de la vida laboral y familiar para todos nuestros trabajadores por lo que la política corporativa en materia de jornada y distribución horaria se basa en la flexibilidad y responsabilidad, para permitir conciliar la vida laboral y profesional, ofreciendo adaptación de la jornada a las necesidades de que cada persona trabajadora, así como la posibilidad de teletrabajo, de forma híbrida o total.

Además, garantizamos los derechos de nuestros trabajadores en materia de permisos de lactancia, jornadas reducidas, así como los derechos de las personas embarazadas.

En materia de desconexión digital, a pesar de no tener una política formal de desconexión digital, en Lookiero damos cumplimiento a lo establecido en el art. 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de “Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales”, se garantiza el descanso del personal empleado y se reconoce expresamente su derecho a la desconexión digital una vez finalizada su jornada laboral.

Para ello, a la hora de formalizar los contratos laborales, adjuntamos unas cláusulas entre las que se encuentra el derecho a la desconexión laboral.

Relaciones sociales

En Lookiero, uno de nuestros valores y comportamientos es la transparencia, por lo que compartimos mensualmente la evolución mensual de la compañía en una reunión (denominada All Hands) en la cual el CFO (Oier Urrutia) presenta los resultados del mes, las incorporaciones, así como los principales resultados a todos los empleados de del Grupo. A esta reunión se conectan todos los trabajadores de Lookiero España, como del resto de países.

Por otra parte, contamos con diferentes programas, procedimientos y ceremonias para garantizar la comunicación, el feedback y el desarrollo de los empleados de Lookiero:

Encuesta de clima: Anualmente lanzamos una encuesta de clima laboral para evaluar el nivel de satisfacción y compromiso de los empleados. Esta encuesta cuenta con 35 preguntas

Los datos se clasifican en 9 factores:

1. Compromiso, sentido de pertenencia a Lookiero
2. Reconocimiento (sentirse valorado)
3. Satisfacción laboral
4. Equipo directivo (C Level)
5. Managers/ gestores de equipo

6. Motivación
7. Desarrollo profesional
8. Cultura
9. Bienestar

Tras el cierre de la encuesta, analizamos los resultados obtenidos, y compartimos la información y si los managers lo consideran conveniente organizamos una dinámica para compartir los resultados con el equipo.

Reuniones 1:1: cada responsable de un equipo mantiene conversaciones 1:1 con cada uno de sus reportes directos. Estas reuniones no se centran en la parte operativa, sino que se centran en una conversación informal/personal para saber cómo está la persona, si necesita ayuda con algo, si tiene bloqueos, cómo está su carga de trabajo, preocupaciones, inquietudes.

Trimestralmente a través de una newsletter y publicación en un site interno, hacemos un resumen de lo ocurrido en las diferentes áreas de la empresa, destacando los proyectos de las tribus, así como del equipo de RRHH.

Por otro lado, trimestralmente, ponemos a disposición de los empleados diferentes sesiones de mindfulness destinadas a aportar bienestar a través de sesiones de meditación, ejercicios de relajación, donde se abordan diferentes temas como la resiliencia, el estrés, los conflictos, etc, y damos herramientas para que las personas puedan afrontar estas diferentes situaciones desde el bienestar emocional. Son sesiones voluntarias, quincenales, dentro del horario de trabajo.

En Lookiero contamos con dos comités de empresa en España, formados por cinco representantes de los trabajadores y la empresa, y por dos representantes de los trabajadores y la empresa, respectivamente.

Seguridad y salud

En relación con la materia de Seguridad y Salud, Lookiero, realiza las diferentes actuaciones legalmente establecidas en cada país, y aplicando las medidas incluidas en los convenios colectivos en esta materia, realizándose periódicamente las evaluaciones de riesgos ergonómicos, psicosociales, higiene industrial, y seguridad en el trabajo.

En la evaluación de riesgos se identifican y consecuentemente se elabora el tratamiento específico de las personas especialmente sensibles, como son las maternidades, mujeres en periodo de lactancia, los menores de 18 años, y aquellas personas trabajadoras que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo indicándose la necesidad de hacer evaluaciones independientes en el caso de detectarse un caso con factores de riesgo.

Cuatro mujeres en Lookiero sufrieron accidentes laborales con baja en 2021. No se identificaron casos de enfermedades profesionales en ningún país donde opera la compañía. Los índices de accidentabilidad se reflejan en la tabla siguiente:

Indicadores de accidentabilidad ²	Mujeres
Índice de frecuencia *	33,83
Índice de gravedad **	0,98

* Índice de frecuencia (número de accidentes con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas) x 106

** Índice de gravedad = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas) x 103

² Los índices de frecuencia y gravedad corresponden solo a una de las sociedades pertenecientes a la geografía española, en la cual se han registrado accidentes.

Los accidentes laborales contabilizados excluyen ausencias por enfermedad común o Covid-19, tampoco tienen en cuenta accidentes in itinere.

Igualdad

En materia de Igualdad de trato, en Lookiero nos comprometemos a establecer y desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades como principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos.

Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través de la implantación de un Plan de Igualdad, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad

En el apartado de selección de personal, aseguramos tener presente diferentes aspectos:

- Asegurar un pipeline de candidatos diverso atendiendo a los requisitos del puesto en cuanto a experiencia y habilidades personales, aportando variedad de perfiles y dentro de estos asegurando la diversidad.
- CV's ciegos a la hora de corrección de pruebas técnicas.
- Transparencia y no tener prejuicios principalmente por edad, sexo, orientación sexual, etc.

En materia de discriminación e inclusión de las personas con discapacidad, estamos en trámites para solicitar la excepcionalidad, habiendo conseguido el certificado de inexistencia de personas demandantes de empleo con discapacidad por parte del Servicio Vasco de Empleo, para poder completar el porcentaje de cobertura de empleo que la LGD (RDL 1/2013).

En el ejercicio 2021 ha habido un total de 1 persona con discapacidad.

Los centros de trabajo están adaptados para personas con discapacidad, en sus accesos y zonas comunes, así como en los baños.

5. Derechos Humanos

Para Lookiero es muy importante la integración de prácticas responsables y éticas en todo lo que hacemos, tanto internamente como en nuestras relaciones con terceras partes, para la promoción y el respeto de los derechos humanos de todos nuestros empleados y cualquier persona con la que nos relacionemos al desarrollar nuestra actividad.

El principal riesgo en materia de Derechos Humanos garantizar que los proveedores contratados cumplan con los estándares de la Organización Nacional de las Naciones Unidas (ONU) y de la Unión Europea (UE) respecto de los derechos laborales. Para ello en Lookiero hemos planeado implantar en los próximos años un Código de Integridad que se incluirá en los contratos con proveedores. Nuestros principales proveedores tienen sede en países de la Unión Europea o firmantes de la Carta de Derechos Humanos de la ONU. Asimismo, para el futuro también se prevé incluir en los contratos nuestro Código de Integridad para asegurar su compromiso de cumplimiento.

Otro de los riesgos identificados es el cumplimiento de los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en materia de seguridad y salud laboral e igualdad salarial. Para hacer frente a esto en Lookiero contamos con estas medidas:

- Junto con el contrato que firman nuestros empleados se entrega el Manual de Acogida, el cual contiene información en materia de prevención de riesgos laborales:
 - o A cerca del Comité de Seguridad y Salud y Delegados de prevención.
 - o Responsabilidades en materia preventiva.
 - o Formación en materia de prevención: identificación de situaciones de emergencia, instrucción y manejo de extintores; pautas en primeros auxilios, etc.
 - o Consignas de actuación en caso de emergencias (incendios, derrame de sustancias peligrosas, accidente, incidente o enfermedad súbita, riesgo grave e inminente).
- Asimismo, contamos con un Protocolo de Acoso liderado desde el Departamento de Recursos Humanos.
- Se garantiza la no discriminación por razón de género, orientación sexual, creencias religiosas o políticas o cualquier otro parámetro que no tenga una relación directa con las capacidades de la persona para el puesto de trabajo. Se omite cualquier pregunta de este tipo en las entrevistas.

El grupo no ha registrado a través de los canales disponibles ninguna denuncia por casos de vulneración de derechos humanos en 2021.

6. Corrupción y soborno

Entre los riesgos en materia de corrupción y soborno y blanqueo de capitales que pueden afectar a Lookiero se encuentran los que surgen de relaciones personales con Personas con Responsabilidad Pública (PRP) o aceptación de favores o regalos injustificados de parte de proveedores o partners.

Para ello hemos elaborado una serie de medidas con el fin de minimizarlos:

- Todos los contratos previamente a su firma son comprobados por los departamentos implicados, y en cualquier caso siempre por Financiero y Legal.
- Está previsto comenzar con la creación de un Código de Integridad que será publicado en la web. La idea es incluir una cláusula en nuestros contratos con proveedores y partners dónde se comprometen a conocer y cumplir lo recogido en dicho código. Se prevé que el Código de Integridad contenga apartados relacionados con la protección de las leyes vigentes en especial en materia de Derechos Humanos, corrupción y soborno, laboral e igualdad.
- Los regalos enviados a proveedores o partners tienen un valor inferior a 50 euros/persona. Frente a los regalos recibidos por ellos, realizamos un sorteo entre todos los empleados.
- Las invitaciones, ya sea a comidas o eventos, que realizamos a proveedores o partners tienen un valor inferior a 100 euros/persona.
- No aceptamos invitaciones a eventos que no tengan relación directa con la promoción de la actividad.
- No aceptamos pago de ningún tipo en metálico.
- Comprobamos que las transferencias recibidas no pertenezcan a bancos ubicados en países considerados como paraísos fiscales.

Por otro lado, la cuantía de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro en el ejercicio 2021 es de 2.030€.

7. Desarrollo Sostenible

Lookiero se constituyó el 17 de junio del 2015 estableciendo su domicilio fiscal y social en Bizkaia. Desde entonces Lookiero ha aumentado su presencia en otros 8 países, pero siempre manteniendo la sede principal en Bilbao. Asimismo, la plantilla ha ido aumentando exponencialmente, produciéndose en el 2021 más de 300 contrataciones tanto de forma directa como indirecta.

Los principales riesgos a los que se enfrenta Lookiero en materia de desarrollo sostenible son la localización de sus proveedores y empleados. En el entorno global y digital en el que vivimos es fácil perder la identidad y tender a la deslocalización, sin embargo, en Lookiero consideramos importante estar cerca de los agentes sociales y contribuir de manera positiva en la comunidad.

En Lookiero fomentamos el empleo joven y local, el 80% del total de la plantilla directa y el 90% del equipo de gestión se encuentran adscritos a los centros de trabajo con sede en Bizkaia. Asimismo, pese a que la flexibilidad y el *home office* forman parte de nuestra cultura de trabajo desde los inicios, consideramos que el hecho de poder acudir a las oficinas e interactuar con los compañeros, aporta muchos beneficios para el desarrollo personal y profesional de los equipos, creando sinergias que benefician la creatividad.

Por otro lado, y en lo que respecta a nuestros proveedores, podemos afirmar que nuestras principales cuentas están localizadas en países de la Unión Europea. Tanto las empresas de transporte con las que contamos para nuestros envíos como las marcas de ropa que adquirimos son sociedades de reconocido prestigio y con políticas y compromisos de sostenibilidad públicos.

En el 2021, hemos llevado a cabo en Lookiero una serie de iniciativas sociales destinadas a contribuir en la visibilidad de causas o proyectos con los que el equipo de Lookiero se siente identificado.

Con motivo del Día Contra el Cáncer de Mama, en Lookiero aprovechamos nuestras plataformas digitales para dar visibilidad a la campaña publicitaria producida internamente con el eslogan “Con Mucho Tacto” y de esta manera contribuir en la sensibilización y la divulgación del mensaje “la detección precoz salva vidas”. Asimismo, el 17 de octubre se organizó desde nuestras oficinas de Bilbao una salida para participar en la Carrera solidaria del Cáncer de Mama en la que, además, Lookiero contribuyó económicamente con una donación a la Asociación de Cáncer de Mama y/o Ginecológico de Bizkaia (ACAMBI).

Con motivo del Día Internacional del Libro el 23 de abril, en Lookiero hemos creado un canal interno donde todo el que desee puede compartir sus recomendaciones y comentarios acerca de libros que haya leído. De esta manera pretendemos además de incentivar la lectura, conectar a las personas alrededor de puntos en común diferentes a los meramente laborales.

Asimismo, cada año desde Lookiero celebramos el día de la mujer con diferentes iniciativas y compartiendo contenido con el fin de contribuir en conmemorar y visibilizar el esfuerzo que generación tras generación realizan las mujeres alrededor del mundo para ganar igualdad, visibilidad y respeto entre sexos. Consideramos que la moda es una herramienta importante para reivindicar la libertad y la diversidad y nos sentimos orgullosos de que a través de nuestro modelo de negocio podamos ayudar a mujeres a comunicar su personalidad a través de su estilo adaptándonos a todos los tipos de cuerpos y necesidades de nuestras clientas.

Para los próximos años hemos proyectado continuar con las iniciativas que ya hemos ido desarrollando los años pasados e incluir nuevos proyectos con los que nos sentimos identificados como la reivindicación de los derechos de la comunidad LGTBI.

Estos más de 5 años de vida de Lookiero han sido un camino de aprendizaje, pero sobre todo de crecimiento sostenible con una repercusión positiva en las comunidades donde estamos implantados. Podemos decir que desde el comienzo de esta aventura hemos recibido el apoyo y reconocimiento de nuestros *stakeholders* así como de prensa, universidades, organismos políticos y sociales. En el 2021 Lookiero recibió el premio BEST NEXT GEN de los Retail Awards de Italia.

8. Subcontratación y proveedores

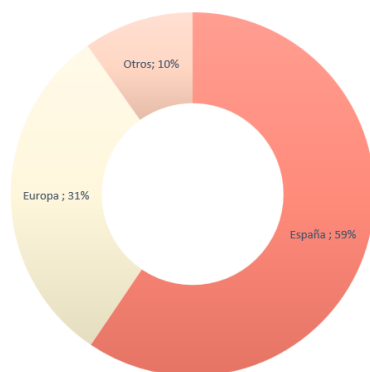
El grupo Lookiero trabaja con más de 150 marcas y proveedores de servicios como, por ejemplo, servicio de transporte.

Las marcas con las que trabajamos aplican sus medidas para proteger la seguridad y salud de nuestros consumidores en los productos suministrados a Lookiero. A pesar de que no llevamos a cabo un control sobre las mismas a estos proveedores, sí se plantea que el Grupo ejerza medidas de control a largo plazo en esta materia.

Debido a nuestro modelo de negocio, nuestra cadena de suministro es una de las áreas de nuestra cadena de valor identificadas como prioritarias en la que ponemos un especial foco para garantizar la calidad y la entrega.

Trabajamos con transportistas de prestigio con unas redes de logística muy amplias lo que nos permiten garantizar una entrega rápida y segura a nuestras clientas. En este caso, la entrega se puede realizar a domicilio o a un punto de recogida intentando así reducir la huella de carbono provocada por los envíos.

Lookiero presta mucha atención a la localización de los proveedores a los que compra, a continuación, adjuntamos un gráfico en el que se puede ver las localizaciones de los principales proveedores:



Tal y como podemos ver en el gráfico el 59% proceden de proveedores localizados en España y el 31% en Europa.

Aunque el grupo Lookiero no realice auditorías a sus proveedores, la mayoría de nuestros proveedores son empresas de reconocido prestigio y con políticas y compromisos de sostenibilidad públicos.

Nuestro modelo de negocio tiene una orientación 100% digital con base en la tecnología. Es por ello por lo que, encontrándose el sector digital en continuo desarrollo y cambio, provoca que nuestro modelo de negocio se encuentre asimismo en un proceso continuo de adaptación, investigación, desarrollo e innovación. La transformación digital que hemos acometido en los últimos años nos permite desarrollar iniciativas y proyectos que nos proporcionan una ventaja competitiva en aspectos tecnológicos como la integración de canales, la anticipación de la demanda o la gestión de stock y también en otros más intangibles como el bienestar de nuestros empleados y comunidades y el cuidado del medioambiente.

Utilizamos tecnología de última generación que desarrollamos y moldeamos para adaptarlos a nuestros objetivos de negocio.

Flexibilidad, escalabilidad, integración, seguridad y aprendizaje son las palabras que mejor definen nuestro día a día tecnológico y dan sentido a nuestro propósito. Los nuevos desarrollos sobre los sistemas del área de Operaciones son un ejemplo de ello.

Pero no solo el área de Operaciones es objeto de nuestros avances tecnológicos. Los nuevos desarrollos sobre los sistemas de gestión de datos, consistentes en la transformación tecnológica,

evolución, creación de herramientas y análisis de datos, nos ayudan a tomar decisiones inteligentes basadas en datos actualizados diariamente a nivel global.

9. Consumidores

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

De acuerdo con nuestro modelo de negocio el principal riesgo para nuestros consumidores es en materia de atención, reclamación y resolución de incidencias. Para el grupo la satisfacción de la clienta es muy importante, de tal manera que tenemos que ser capaces de dar solución a sus problemas de la manera lo más rápido posible.

La relación con nuestras clientas va más allá del proceso de compra. En Lookiero creemos que una experiencia satisfactoria es aquella que nos permite acompañar la clienta desde que inicia el cuestionario hasta el proceso de fin de vida de la prenda. Para afrontar este reto, contamos con un equipo de atención al cliente, que responde a las demandas de nuestros clientes en todos los mercados en los que están disponibles nuestros artículos. Para ello, nuestros equipos atienden en las lenguas propias de todos aquellos mercados en los que tenemos presencia comercial. Además, formamos a nuestros equipos en el conocimiento del producto, sus atributos de sostenibilidad, los procesos de venta, la orientación al cliente y el respeto a la diversidad y la inclusión.

Para el proceso de atención al cliente se utiliza una herramienta que parametriza todos los contactos, por la vía en la que vienen y el país al que corresponde. El software cuenta con un sistema de creación de “tickets” por correo electrónico con el que responder a los emails de forma organizada y simple y mantener un histórico de las comunicaciones con las clientas. Es la principal herramienta del equipo de atención al cliente para gestionar la comunicación con las usuarias, transportistas y Personal Shoppers.

Todos los miembros del equipo cuentan con su usuario en este software, vinculado con el email de empresa y contraseña personal. De esta forma, contamos también con registro de quién en el equipo gestiona los casos.

Se denomina “ticket” a cada uno de los emails que se recibe por parte de la clienta y se gestiona a través de la plataforma. La organización básica de estos “tickets” se hace a través de Vistas que permite la organización de tickets según tareas y prioridades. En concreto, todas las consultas de las clientas de Lookiero se organizan en inbox generales según el idioma de la clienta y por orden cronológico. Cada agente del equipo tiene tan solo a las bandejas de los idiomas que conoce. Esta organización del trabajo nos permite:

- Ofrecer una atención personalizada a la clienta al asegurarnos que la clienta recibe una respuesta en el mismo idioma que nos escribe y lo hace un agente que conoce su idioma.
- Gestionar de una forma más efectiva y proactiva de los tiempos de respuesta teniendo visibilidad en todo momento el número de tickets en cada una de las bandejas y el ticket más antiguo.
- Asignación automática de tickets a los agentes de acuerdo a nuestros criterios atención al cliente y antigüedad de tickets, lo cual permite asegurarnos que las clientas recibirán una respuesta según el orden de llegada de su email
- Extraer datos para el control de la gestión de los casos en Atención al cliente.

Una de las principales ventajas de la herramienta para la gestión de las consultas de nuestras clientas es poder contar con toda la información relevante del usuario a la hora de gestionar y el historial de comunicaciones que ha tenido con Lookiero.

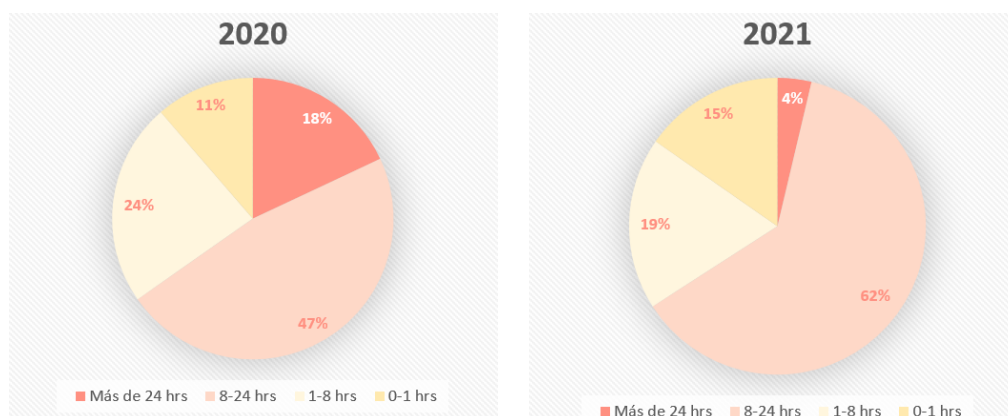
Esta herramienta también nos permite conocer el motivo del contacto de la clienta. En Lookiero se categorizan todos los tickets que se gestionan en el equipo de Atención al Cliente, esta categorización se hace en el momento de gestionar el ticket y más tarde se analiza para entender mejor cuáles son las principales incidencias y dudas que encuentran las clientas con el fin de minimizar las experiencias negativas y reducir quejas y reclamaciones.

En 2021 hemos atendido un total de 186.904 contactos de nuestras clientas (Correos electrónicos y formularios) de las cuales 96.534 se corresponden con la categoría de incidencias de la operativa diaria asimilables a reclamaciones. Los equipos de atención al cliente de todas han dado respuesta a diversos temas relacionados con cuestiones relativas a producto, proceso de compra, envíos o posibles incidencias. A cierre de ejercicio el 100% de las reclamaciones recibidas han sido resueltas.

El incremento de la venta en los dos últimos ejercicios, así como la apertura de nuevos países se ha traducido en un mayor número de consultas, ya que el grueso de las peticiones recibidas se refiere a cuestiones sobre el estado de los pedidos o plazos de entrega.

El equipo de atención al cliente tiene como política la respuesta a cualquier contacto en menos de 24 horas. Es por ello por lo que a fecha de formulación del presente informe el 52% de las reclamaciones recibidas durante el ejercicio han sido resueltas.

A continuación, adjuntamos dos gráficos en él se puede ver la comparativa entre 2020 y 2021 en los tramos de respuesta de contactos:



Tal y como podemos ver en los gráficos, el equipo de atención al cliente de 2020 a 2021 ha sido capaz de dar respuesta más rápida a los contactos que nos llegaban de los diferentes canales. En 2020 el 18% de los contactos se les daba respuesta a más de 24 horas mientras que en 2021 únicamente el 4%.

El resto de los porcentajes se han diversificado en los otros tramos.

10. Información fiscal

Lookiero está formado por varias sociedades que están localizadas en Europa. Durante el ejercicio 2021 no se ha realizado ningún pago en concepto de impuesto sobre sociedades en ninguno de los países ni por el ejercicio 2020 ni como pagos a cuenta del correspondiente al ejercicio 2021.

Lookiero durante el ejercicio 2021 ha recibido una subvención por parte de la Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial (SPRI). La subvención tiene como objetivo fortalecer la participación de los empleados en la empresa. Con esta subvención a empresas vascas permite avanzar en nuevos modelos de gestión de personas y gestión de sucesiones o gestión patrimonial. También permite que el equipo identifique las habilidades necesarias para integrar nuevas tecnologías e Industria 4.0.

Lookiero ha obtenido esta subvención con el objetivo de conseguir un equipo directivo más potente que contribuya a lograr las metas de la organización, a crecer y a desarrollar su potencial en dos direcciones: a nivel individual como directivos y también como integrantes del equipo directivo.

Para conseguir este objetivo es preciso que las personas obtengan un mayor autoconocimiento que les permitirá asumir la necesidad de desarrollar nuevas habilidades. También precisan conseguir un amplio conocimiento de los demás miembros del equipo. Todo esto facilitará un alineamiento dentro de la heterogeneidad de los componentes del equipo, logrando que exista una mayor cohesión.

El importe percibido por esta subvención ha sido de 21.600 euros.

11. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Información General			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	3-4	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	Material	5	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	Material	5-6	GRI 103-2
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	6	GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	Material	2	GRI 103-2
Principio de materialidad	Material	2	GRI 102-46 GRI 102-47
Cuestiones medioambientales			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	9	GRI 102-15 GRI 103-2
Información general detallada			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	9	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	9	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	9	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	Material	9	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	9	GRI 103-2
Contaminación	No material	N.A	N.A
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	9	GRI 103-2 GRI 306-1 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	N.A	N.A
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	N.A	N.A
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Material	9	GRI 103-2
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	9	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	10	GRI 103-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Uso de energías renovables	Material	9	GRI 103-2
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Material	9	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	9	GRI 103-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Material	9	GRI 103-2
Protección de la Biodiversidad	No material	N.A	N.A
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	11	GRI 102-15 GRI 103-2
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	12-13	GRI 405-1 en lo que respecta a empleados por sexo y edad Distribución de empleados por país no reportado
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	12-13	GRI 102-8 en lo que respecta a tipo de contrato y jornada por sexo
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	No reportado	
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	13	GRI 103-2 en lo que respecta a las remuneraciones medias por edad. Las remuneraciones por sexo y clasificación profesional no se reportan.
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	No reportado	
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	13	GRI 103-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	14-15	GRI 103-2
Número de empleados con discapacidad	Material	17	GRI 405-1 en lo que respecta a empleados por otros indicadores de diversidad
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	13-14	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	Material	14	GRI 403-9 en lo que respecta a absentismo laboral
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	14-15	GRI 103-2
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	16	GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-6

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	16	GRI 403-9 en lo que respecta al número y tasa de lesiones por accidente laboral en empleados GRI 403-10 en lo que respecta a número de casos de dolencias y enfermedades laborales en empleados
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	15-16	GRI 103-2
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	Material	15-16	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	No reportado	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	16	GRI 103-2
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	No material	N.A	N.A
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	No material	N.A	N.A
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	17	GRI 103-2
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	16-17	GRI 103-2
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	16-17	GRI 103-2
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	16-17	GRI 103-2
Respeto a los derechos humanos			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	18	GRI 102-15 GRI 103-2
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	18	GRI 102-16 GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	18	GRI 103-2 GRI 406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	18	GRI 103-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	19	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	19	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	19	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	19	GRI 102-15 GRI 201-1 en lo que respecta a valor económico distribuido
Información sobre la sociedad			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	20-21	GRI 102-15 GRI 103-2
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	20-21	GRI 103-2 GRI 203-2
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	20-21	GRI 413-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	20-21	GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	20-21	GRI 103-2 GRI 201-1 en lo que respecta a valor económico distribuido
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	22-23	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	22-23	GRI 102-9
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	22	GRI 102-9
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	22	GRI 103-2
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	25	GRI 103-2
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	No reportado	
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	26	GRI 207-4 en lo que respecta a impuesto sobre el beneficio pagado
Las subvenciones públicas recibidas	Material	26	GRI 201-4 en lo que respecta a subvenciones