

Estado de Información no  
Financiera.

Memoria de  
Sostenibilidad de  
Lookiero

2023

## ÍNDICE

- A) BASES E INFORMACIÓN GENERAL
- B) GESTIÓN AMBIENTAL
- C) CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL
- D) DERECHOS HUMANOS
- E) CORRUPCIÓN Y SOBORNO
- F) DESARROLLO SOSTENIBLE
- G) SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES
- H) CONSUMIDORES
- I) INFORMACIÓN FISCAL

## A) BASES E INFORMACIÓN GENERAL

### 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 SASB y 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.

La información incluida en la Memoria de Sostenibilidad forma parte del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2023 de Lookiero Style, S.L. y sociedades dependientes.

#### Perímetro de la información:

La información financiera que se incluye en 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 2023.

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.

## **Información general**

Presencia global y datos clave en 2023

### Negocio global:

- 11 mercados
- +90% de la facturación en mercados fuera de España
- Más de 5M de usuarias registradas
- Más de 150 marcas europeas
- +500.000 seguidoras en Facebook e Instagram

### Equipo Internacional y diverso

- +600 empleados y colaboradores
- 27 nacionalidades
- 75% mujeres en la empresa
- 67% del equipo directivo son mujeres

## **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 y fiscal en Polígono El Calero,ZAD II Nave 4 , 48980, Santurtzi, Bizkaia, España.

La Sociedad dominante tiene como actividad principal el servicio de Personal Shopper online, 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 comercializa 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 la Unión Europea.

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 nuestras Personal Shopper y nuestras clientas, lo que nos permite ofrecer siempre selecciones de artículos pensadas y personalizadas, elegidas específicamente para ellas.

El grupo opera en 11 países: España, Portugal, Italia, Bélgica, Luxemburgo, Reino Unido, Alemania, Francia, Holanda, Austria y Suecia. Con sede en Bilbao y oficinas en Francia y Alemania.

Para Lookiero desde sus inicios ha sido y es muy importante el proceso de interacción con nuestras clientas 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"><li>▪ Diseñadores que dan valor añadido al negocio</li><li>▪ Interpretación de la información para estar alineados con la demanda más actual</li></ul>
FABRICACIÓN Y APROVISIONAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestión responsable y óptima del stock</li><li>▪ Principales proveedores con sede en Europa</li></ul>
LOGÍSTICA
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Transportistas con redes de transporte muy amplias</li><li>▪ Periodos de entrega cortos</li><li>▪ Entrega al cliente final en punto o en domicilio</li></ul>

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 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 2023 Lookiero ha sufrido las consecuencias aún latentes de la guerra Rusia-Ucrania. El incremento de los costes de materias primas y de incertidumbre económica sigue impactando en los costes de los proveedores, especialmente en materia de transporte. Asimismo, hemos padecido la subida de los tipos de interés y la incertidumbre generalizada en los mercados financieros.

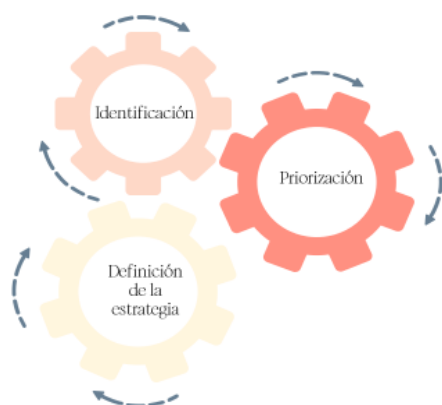
No obstante lo anterior, como en otras situaciones dónde las dificultades externas se han añadido a la complejidad del día a día, podemos decir que el 2023 ha sido un año dónde la misión de Lookiero se ha mantenido en el centro de nuestro trabajo diario.

## **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 Lookiero 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: clientes, empleados, comunidad, medioambiente, inversores y proveedores.

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:



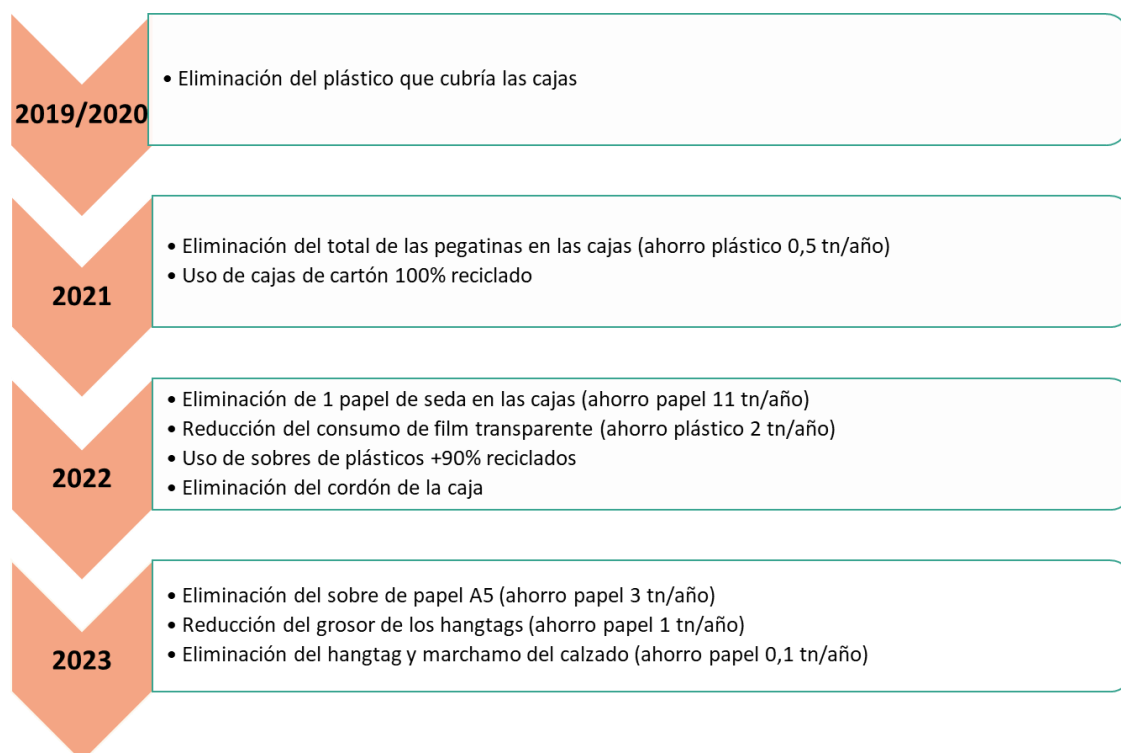
En primer lugar, **identificamos** los grupos de interés que están relacionados con Lookiero a lo largo de la cadena de valor y en el entorno en el que se desarrolla nuestra actividad. Posteriormente, clasificamos y determinamos cuales son los grupos de interés **prioritarios** para nuestro negocio en 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.

## B) GESTIÓN AMBIENTAL

Desde Lookiero estamos comprometidos con la orientación hacia 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 los mayores riesgos medioambientales que puedan afectar al Grupo están localizados 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 directamente con materia prima, sino que compramos el producto final a nuestros proveedores.

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



Durante el ejercicio 2023 en Lookiero hemos llevado a cabo las siguientes medidas orientadas reducir y eliminar de nuestros envíos el uso de elementos que generan residuos y que pueden ser prescindibles:

- Hemos procedido a la reducción del grosor del papel que compone los hangtags disminuyendo 1 tonelada al año de residuos,
- Hemos eliminado el hangtag y el marchamo de plástico del calzado con una reducción de 0,1 toneladas al año de residuos.
- Hemos llevado a cabo la eliminación del sobre de papel que contenía la documentación de la clienta. Esta iniciativa se terminó de implantar en 2024. El ahorro estimado anual equivale a 3 toneladas de papel.

Asimismo, para el año 2024 Lookiero se compromete a reducir el grosor de las perchas de forma que se reduzca significativamente el consumo de elementos plásticos. Adicionalmente, siguiendo con el objetivo de reducir al máximo los elementos plásticos de nuestro proceso, en 2024 Lookiero se compromete a analizar procesos alternativos para la eliminación casi completa de las perchas en nuestro almacén.

Con el objetivo de mitigar y controlar el impacto generado por los residuos resultantes de nuestra actividad, contamos con un gestor autorizado y especializado para valorizar y reciclar los residuos producidos en nuestras instalaciones (cartón y plástico principalmente).

A través de este gestor, Lookiero asegura la correcta gestión y reciclaje del excedente de los productos puestos en el mercado. En 2023, Lookiero recicló 160 toneladas de cartón y 63 toneladas de plástico fueron enviadas a un tercero para su posterior separación y reciclaje. El resto de los residuos, que suponen un volumen mínimo, fueron debidamente gestionados según su composición.

El consumo energético de este ejercicio ha sido de 140.602 kWh. Dado que Lookiero no dispone de consumo de combustibles fósiles, las emisiones generadas son únicamente de alcance 2, resultando 17 ton CO<sub>2</sub> eq.

El alcance del consumo energético corresponde con el estudio fotográfico y el almacén, habiendo excluido las oficinas ya que el consumo de energía es abonado conjuntamente con el alquiler de los mismos.

Para el cálculo del consumo eléctrico se han utilizado las facturas. Para el cálculo del factor de emisión se han utilizado los datos de la Red Eléctrica Española (REE)

(<https://www.ree.es/es/datos/generacion/no-renovables-detalle-emisiones-CO2>).

## C) 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 10 países y contamos con un equipo de talento cualificado, más de 329 personas en nuestras tres oficinas: Bilbao (sede), París, 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, arbitrando 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 de personas cualificado combinado con el desarrollo de la última 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.

A continuación, se puede observar el volumen de personas trabajadoras en la compañía. La empresa cuenta con 328 personas en 2023, de las cuáles, más

de un 92% son indefinidas y un 96%, trabajan a jornada completa. Si atendemos al desglose entre hombres y mujeres, observamos que la empresa se encuentra altamente feminizada, ya que más de un 75% son mujeres.

N.º Empleados por sexo 2023	Hombres	Mujeres	Total
N.º total de empleados	83	245	328
Indefinido	82	226	308
Temporal	1	19	20
Tiempo completo	83	233	316
Tiempo parcial	0	12	12

El promedio de contratos no se reporta debido a que la variación entre éstos y los contratos a cierre es inferior al 5%.

Si atendemos a los grupos de edad, el grueso de la plantilla lo representan personas entre 30 y 50 años, seguidos de menores de 30 y de manera más residual, las personas mayores de 50 años.

N.º Empleados por edad 2023	<30	Entre 30 y 50	>50	Total
Nº total de empleados	72	249	7	328
Indefinido	66	237	5	308
Temporal	6	12	2	20
Tiempo completo	69	240	7	316
Tiempo parcial	3	9	0	12

Con respecto a la distribución por categorías profesionales, las personas en puestos de operario/a representan la mayoría de los casos (personal de almacén), seguido de técnicos/as y administrativos/as, seguido de managers y directivos/as.

Nº Empleados por categoría profesional 2023	Operarios	Técnicos y Adm.	Managers	Directivos	Total
Nº total de empleados	176	111	33	8	328
Indefinido	156	111	33	8	308
Temporal	20	0	0	0	20
Tiempo completo	165	110	33	8	316
Tiempo parcial	11	1	0	0	12

A continuación, se observan los datos de remuneración media por grupos de edad. Cabe mencionar que la remuneración de Lookiero va completamente ligada a cada puesto de trabajo y nivel de responsabilidad, por lo que tener más edad, no implica necesariamente estar en un puesto de mayor nivel y viceversa. Sí que se aplica un plus de antigüedad que va por cuatrienios, tal y como establece nuestro Convenio del Comercio del textil de Vizcaya

Remuneración media <sup>1</sup>	Año 2023 (€)	Año 2022 (€)
<30	27.355	25.018
Entre 30 y 50	31.045	29.884
>50 <sup>2</sup>	26.366	14.596

A cierre del ejercicio 2023, el Consejo de Administración está formado por 6 consejeros. Ninguno ha percibido ninguna remuneración en el ejercicio 2023. Por otro lado, a lo largo del ejercicio 2023 hubo 8 personas que han desempeñado funciones de personal de Alta Dirección, que a 31 de diciembre de 2023 ascienden a 6 personas, 2 hombres y 4 mujeres.

Remuneración Media Equipo directivo <sup>3</sup>	Año 2023 (€)
Mujeres	94.549 €
Hombres	115.162 €

Cabe destacar que la remuneración de la Alta Dirección, al igual que en el resto de los niveles de la empresa, se establece por cargo y responsabilidad

<sup>1</sup> Para el cálculo de la remuneración media de los empleados, se ha tenido en cuenta el salario bruto anual (base + extras).

<sup>2</sup> El incremento significativo en la remuneración de las personas mayores de 50 se debe a la incorporación de nuevos empleados cuya remuneración es sustancialmente superior a la media.

<sup>3</sup> Para el cálculo de la remuneración media de Alta Dirección se ha utilizado la media ponderada para no desvirtuar el dato, debido a que uno de los componentes de esta se incorporó en diciembre de 2023.

únicamente (ej: CEO, CFO, etc.). El equipo directivo a cierre del ejercicio está compuesto por un 67% de mujeres.

## **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 y Legal
- Recursos Humanos (People)
- Marketing
- Desarrollo de Negocio (Styling)
- Producto
- Tecnología
- Operaciones y Atención al Cliente

Tenemos diferentes oficinas comerciales con un equipo de Personal Shoppers:

- Lookiero París, Francia
- Lookiero Berlín, 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.

El total de horas de absentismo del Grupo durante el ejercicio 2023 fue de 76.233<sup>4</sup> 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 la 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 (remoto).

---

<sup>4</sup> Para el cálculo de las horas de absentismo se han contado los días naturales y los días de absentismo por contingencia común. .

Además, garantizamos los derechos de nuestros trabajadores en materia de permisos de lactancia, jornadas reducidas, los derechos de las personas embarazadas y de baja por enfermedad o accidente.

Medidas de Conciliación	2023
Maternidad/Paternidad	25
Reducciones por cuidado de Familiar	3
Excedencias	13

En materia de desconexión digital, a pesar de que todavía no contamos con 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 cláusulas relativas al derecho a la desconexión laboral.

## **Relaciones sociales**

### **All Hands:**

En Lookiero, uno de nuestros valores principales y que guía nuestro comportamiento es la transparencia, por lo que compartimos mensualmente la evolución mensual de la compañía en una reunión global (denominada All Hands). En dicha reunión el CEO (Oier Urrutia) presenta los resultados del último mes, las incorporaciones, los nuevos proyectos, así como los principales resultados a todos los empleados del Grupo. A esta reunión se conectan tanto 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. Además, si los managers lo consideran conveniente organizamos una dinámica para compartir los resultados con el equipo.

En la encuesta de clima 2023 la ratio de participación fue 85%.

### **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.

### **Comités de Empresa**

En Lookiero, contamos con tres Comités de empresa en total. Dos de ellos pertenecen a España, 1) RLT formado por nueve representantes de las personas trabajadoras y 2) RLT formado por tres representantes. El 1 de mayo de 2023, se creó el Comité de Francia “Comité Social y Económico de los miembros titulares” (CSE), formado por 1 representante.

### **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.

Indicadores de accidentabilidad <sup>5</sup>	Mujeres	Hombres
Índice de frecuencia *	8,48	14,23
Índice de gravedad **	0,28	0,09
Accidentes Laborales	3	2
Enfermedades Profesionales	0	0

\* Índice de frecuencia = (número de accidentes con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas) x 1.000.000

\*\* Índice de gravedad = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas) x 1.000

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

## Igualdad

En materia de Igualdad, en Lookiero nos comprometemos a establecer y desarrollar directrices que integren la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminación directa o indirecta por razón de sexo, orientación sexual y/o convicciones políticas o religiosas. En este sentido, los filtros que se aplican durante el proceso de selección y contratación están basados únicamente en los **méritos acreditados** por los y las candidatas y por los y las trabajadoras en los procesos de promoción interna.

Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través de la implantación de un Plan de Igualdad, arbitrando 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.
- CVs ciegos a la hora de corrección de pruebas técnicas.

En materia de discriminación e inclusión de las personas con discapacidad, estamos en trámites para solicitar la excepcionalidad.

<sup>5</sup> Los datos de accidentabilidad corresponden a las sociedades pertenecientes de la geografía española, en la cual se han registrado accidentes.

En el ejercicio 2023 ha habido un total de 3 personas con discapacidad. Los centros de trabajo están adaptados para personas con discapacidad, en sus accesos y zonas comunes, así como en los baños.

## **D) 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 es 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 implementar 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.

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 ello en Lookiero contamos con las siguientes medidas:

- Junto con el contrato que firman nuestros empleados/as, se entrega el Manual de Acogida, el cual contiene información en materia de prevención de riesgos laborales:
  - o Acerca 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).
- 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 durante el ejercicio 2023.

## E) CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Lookiero **rechaza toda clase de conducta** que pueda ser considerada como corrupción, soborno, estafa, malversación o cualquier otro comportamiento **tipificado como delito o como sanción administrativa**. Entre los riesgos en materia de corrupción, 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*.

A continuación, detallamos las medidas que aplicamos internamente en Lookiero con el objetivo de mitigar posibles riesgos:

Riesgos	Medidas aplicadas	Conductas detectadas en 2023
Pagos a proveedores y <i>partners</i> ubicados en paraísos fiscales o a sociedades o personas interpuestas ilegalmente	Lookiero solicita el certificado de titularidad de la cuenta bancaria para comprobar la ubicación de la entidad y contrastar que el titular coincide con el proveedor contratado.	0
Falta de objetividad en la contratación con proveedores y <i>partners</i>	Lookiero rechaza recibir o enviar regalos de importe superior a 50 euros. Además, se procede a sortear entre los equipos los regalos recibidos.	0
	Lookiero rechaza realizar y aceptar invitaciones a comidas o eventos por importe superior a 100 euros.	
Existencia de posibles conductas infractoras en el seno de la organización	Lookiero cuenta con un canal interno de denuncias y para 2024 prevé la implantación de un canal de denuncias en cumplimiento de la Ley 2/2023.	0

Existencia de posibles conductas infractoras en el seno de los proveedores y <i>partners</i>	Lookiero ha implementado el Manual del Vendedor o <i>Vendors Manual</i> que está siendo trasladado a proveedores de prendas dónde se requieren los estándares necesarios a nivel legal respecto de; datos del proveedor, pedidos, condiciones logísticas de envío, entrega de la mercancía y documentación.	0
	Lookiero introduce cláusulas contractuales relativas a la prevención de riesgos penales y administrativos en contratos con terceros; protección de datos personales y cumplimiento de la Ley en materias como la laboral y de prevención de blanqueo de capitales.	
Realización de pagos o contrataciones injustificadas	Lookiero ha aprobado una Política de Viajes interna dónde se regula y limita el gasto en viajes de aplicación a todos los empleados de la compañía.	0
	Lookiero desde su departamento financiero verifica que todos los pagos e ingresos sean correctos y se encuentren justificados. Asimismo, las Cuentas Anuales de Lookiero son auditadas anualmente por un auditor externo.	

	Lookiero cuenta con departamentos y funciones segregadas para contar siempre con, al menos, triple comprobación: el departamento implicado y adicionalmente siempre legal y financiero.	
--	---	--

Lookiero únicamente realiza aportaciones a ONGs debidamente. No se reporta los pagos realizados a ONGs durante el ejercicio 2023 debido a que la cantidad es considerada inmaterial. No obstante, Lookiero cuenta con los certificados pertinentes.

## F) 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 11 países, pero siempre manteniendo la sede principal en Bilbao.

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 el impacto en el tejido local, 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 86% del total de la plantilla directa y el 95% 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.

Durante 2023, el equipo participó en “La Gran Recogida de Alimentos”, una iniciativa solidaria para el Banco de Alimentos de Bizkaia. En esta acción

interna, nuestro equipo puso el foco en donaciones de alimentación infantil e higiene femenina e infantil.

Estos 8 años de vida de Lookiero han sido un camino de aprendizaje y de crecimiento. 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.

## **G) SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES**

En Lookiero contamos con una extensa red de proveedores para poder ofrecer a nuestras clientas una amplia variedad de producto, así como un servicio integral de entrega y devolución. Por la naturaleza del negocio, los proveedores con mayor peso son los de moda: prendas de vestir y accesorios, aunque también son relevantes los de transporte y soluciones tecnológicas.

### **Proveedores de Moda**

Lookiero trabaja con más de 180 marcas para cubrir la demanda de las diferentes clientas a nivel de categorías (ropa, accesorios, calzado, etc.), tallas (desde la 34 a la 48) y estilos adaptados a los distintos países donde estamos presentes. De forma generalizada se trata de proveedores de consolidada reputación que ofrecen sus bienes a diversos clientes a nivel mundial.

En Lookiero, estamos orientados en consolidar relaciones de confianza con proveedores cuyos modelos de conducta sean coherentes con nuestro compromiso de responsabilidad social corporativa, con el compromiso de promover buenas prácticas desde el punto de vista laboral, social y ambiental en la cadena de suministro.

Con el objetivo de garantizar el mejor producto y servicio a nuestras clientas, contamos con un proceso que nos permite identificar, seleccionar y trabajar en el tiempo con los proveedores más idóneos para el servicio prestado.

#### **A. Selección de proveedores**

Con el objetivo de dar con aquellos proveedores que permitan ofrecer una propuesta de valor ajustada a las necesidades de nuestras clientas, se realiza un análisis pormenorizado de los proveedores disponibles para poder localizar los productos más adecuados.

La adecuada elección de nuestros proveedores nos permite velar por la calidad de nuestros productos y servicios mediante un seguimiento, tanto de su desempeño, como de nuestro portfolio para poder asignar aquellos productos con mayor interés por parte de nuestras clientas. Las marcas con

las que trabajamos aplican las 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.

#### B. Evaluación de proveedores

Con el objetivo de optimizar y establecer relaciones duraderas y exitosas con nuestra cartera de proveedores éstos son evaluados cada temporada por las diferentes áreas de la compañía con las que están relacionados en mayor o menor medida (producto, logística, transporte, financiero, legal...). Los principales criterios de revisión son la calidad del producto y el cumplimiento de los requisitos exigidos por Lookiero.

A partir de estos criterios elaboramos un ránking que nos permite identificar a aquellos proveedores con los que priorizar relaciones a largo plazo, establecer planes de colaboración y mejora continua en base a experiencia pasada positiva.

#### C. Generación de relación a largo plazo y mejora continua

Nuestra finalidad es seguir ofreciendo el mejor producto a nuestras clientas. Para ello fomentamos las relaciones a largo plazo con los proveedores de manera que se consoliden sobre una base firme y duradera. Una de las claves está en el diálogo constante como grupo de interés clave. Durante todo 2023 hemos trabajado mano a mano con todos nuestros proveedores para adaptar el producto que nos ofrecen para nuestras clientas, así como en los aspectos logísticos y comerciales que nos ofrecen, tratando de encontrar una forma de trabajo que satisfaga a ambas partes. Durante 2024, estamos y seguiremos trabajando para implementar una nueva herramienta logística, para lo que se definirán los procedimientos a seguir en todo el ciclo de compra del producto, desde el momento de la selección de proveedores así como en el momento de la compra, formalización y envío de los pedidos.

### **Proveedores de Transporte**

Debido al modelo de negocio de Lookiero, nuestra cadena de suministro es una de las áreas de valor identificadas como prioritarias en la que ponemos un especial foco para garantizar la calidad de la entrega. Trabajamos con transportistas de prestigio con redes de logística muy amplias lo que nos permiten garantizar una entrega rápida y segura a nuestras clientas.

A lo largo de este año desde Lookiero hemos abordado la transformación de nuestros sistemas para habilitar las entregas a domicilio. Con las entregas a punto buscamos reducir la huella de carbono de nuestros proveedores al reducir el transporte por entregas fallidas y concentrar el transporte en determinados destinos. Como parte de nuestro compromiso de sostenibilidad, a la hora de seleccionar proveedores de transporte en los distintos países a los que damos servicio, uno de los criterios que valoramos es la capacidad de realizar entregas tanto a domicilio como en punto de entrega.

### **Proveedores de Marketing**

Los proveedores en el área de marketing son fundamentales para el buen funcionamiento de la compañía, juntos colaboramos para lograr alcanzar mayor cuota de mercado de manera sostenible y desarrollar la imagen de marca que desde Lookiero queremos transmitir. En Lookiero, somos conscientes de la importancia de generar relaciones duraderas basadas en la confianza y el respeto del talento.

La formación y experiencia del equipo interno es clave para una buena gestión del trabajo y colaboración con expertos externos. Esto garantiza la profesionalidad, responsabilidad y compromiso en la cadena de talento.

### **Proveedores de Tecnología**

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 adaptarla 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.

### **Auditorías**

Durante el ejercicio 2023, Lookiero no ha procedido a realizar auditorías a sus proveedores.

## **H) 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 Lookiero la satisfacción de la clienta es muy importante, de tal manera que tenemos que ser capaces de dar solución a sus problemas de la forma más rápida 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 a la clienta desde que inicia el cuestionario hasta más allá de la llegada de las prendas. Para afrontar este reto, contamos con un equipo de atención al cliente, que responde a las demandas de nuestras clientas en todos los mercados en los que están disponibles nuestros servicios y 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 personas 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. 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.

Gestionar de una forma más efectiva y proactiva 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 no almacena ningún tipo de información relativa a métodos de pagos de los clientes.

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 2023 hemos atendido un total de 217.364 contactos<sup>6</sup> de nuestras clientas (Correos electrónicos y formularios) de las cuales el 26.8% se corresponden a la categoría funcionamiento, 28.8% fueron relacionados con envíos, 18% con pagos, 17,2% con devoluciones y 9.2% fueron categorizados como otros (esta categoría abarca gran variedad de motivos). En cuanto a las reclamaciones, estas suponen un 28% de los contactos.

---

<sup>6</sup> El número de contactos no es comparable con el dato reportado en el EINF 2022, dado que ha cambiado el criterio de contabilización de los mismos.

Los equipos de atención al cliente han dado respuesta a diversos temas relacionados con cuestiones relativas a producto, proceso de compra, envíos o posibles incidencias. Al cierre del ejercicio 2023, el 100% de las reclamaciones recibidas han sido resueltas.

A pesar de un aumento de las ventas en los últimos años y debido a la gran cantidad de mejoras implementadas en nuestro servicio, durante el año 2023 hemos visto como el número total de contactos de nuestras clientas ha disminuido un 11%.

El equipo de atención al cliente tiene como política la respuesta a cualquier contacto en menos de 24 horas, siendo este uno de los KPIs más importantes en nuestro negocio. Cerramos el ejercicio 2023, cumpliendo este objetivo en el 81% de los casos.

En Lookiero miramos más allá de la eficiencia, y para ello, medimos tanto la satisfacción de las clientas, donde podemos encontrar información útil acerca de nuestras áreas de mejora, como la calidad de los tickets trabajados por parte de nuestros agentes. De esta manera nos aseguramos de que las respuestas proporcionadas no son solo rápidas, sino también cumplen las expectativas de nuestras clientas en cuanto a su contenido.

Uno de nuestros objetivos ejecutado en el 2023, es el de proporcionar a las clientas las herramientas necesarias para resolver sus dudas de manera autónoma, para lo cual, hemos puesto en marcha diferentes estrategias. Dentro de estas, cabe destacar el lanzamiento de un nuevo centro de preguntas frecuentes en nuestra página web y aplicación, con mucha más información y más clara, lo que nos está ayudando a reducir el número de contactos y de esta manera poder proporcionar respuestas más rápidas y de mayor calidad a nuestras clientas.

## **I) INFORMACIÓN FISCAL**

El Grupo Lookiero está formado por varias sociedades que están localizadas en diferentes países de la Unión Europea y en Reino Unido. Durante el ejercicio 2023 no se ha realizado ningún pago en concepto de impuesto sobre sociedades en ninguno de los países ni por el ejercicio 2022 ni como pagos a cuenta correspondientes al ejercicio 2023.

Lookiero durante el ejercicio 2023 ha invertido en investigación, desarrollo e innovación. Lookiero cuenta con un fuerte equipo de personas de tecnología que trabaja en desarrollar nuevas funcionalidades y mejoras para mejorar el producto y ofrecer una mejor experiencia de usuario a nuestros clientes, tanto clientes actuales como posibles futuros clientes.

En este sentido, Lookiero ha presentado el gasto incurrido, tanto de personal interno como de colaboradores externos, en varios proyectos para poder optar a una deducción por I+D+I. A día de hoy, hemos recibido la resolución de dicha solicitud obteniendo el certificado correspondiente.

Lookiero durante el ejercicio 2023 no ha recibido ninguna clase de ayuda o subvención.

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

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página / Respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	Págs. 2-6	GRI 2-6
Mercados en los que opera	Material	Pág. 2,5	GRI 2-1 GRI 2-6
Objetivos y estrategias de la organización	Material	Págs. 3-6	GRI 2-1
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	Págs. 6	GRI 3-3
Marco de reporting utilizado	Material	Pág. 1	GRI 1
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> 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	Págs. 8-9	GRI 3-3
<b>Información general detallada</b>			
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	Págs. 8-9	GRI 3-3
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	Págs. 8-9	GRI 3-3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	Pág. 8	GRI 3-3
Aplicación del principio de precaución	Material	Págs. 8-9	GRI 2-23
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	Pág. 8	GRI 3-3
<b>Contaminación</b>			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material	N.A	N.A
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	Págs. 8-9	GRI 306-1 GRI 306-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página / Respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	N.A	N.A
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
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	Págs. 8-9	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	Pág. 9	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	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.	GRI 3-3
Uso de energías renovables	Material	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.	GRI 302-1
<b>Cambio climático</b>			
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	Pág. 9	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	Los centros de trabajo en los que Lookiero ejerce su actividad son alquilados, por lo que las medidas para adaptarse al cambio climático son adoptadas por la propiedad.	GRI 3-3
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto	Material	Los centros de trabajo en los que Lookiero ejerce su actividad son alquilados, por lo que	GRI 3-3

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página / Respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
invernadero y los medios implementados para tal fin		las metas de reducción de emisiones de gases efecto invernadero y los medios implementados para tal fin son establecidos por la propiedad.	
<b>Protección de la Biodiversidad</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	N.A	N.A
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material	N.A	N.A
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> 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	Pág. 10	GRI 3-3
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	Págs. 11-12	GRI 405-1 en lo que respecta a empleados por categoría, 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	Págs. 11-12	GRI 2-7 en lo que respecta al número total de empleados por contrato laboral y tipo de contrato laboral, por sexo edad y clasificación profesional
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	Pág. 12	GRI 3-3 en lo que respecta a las remuneraciones medias por edad.  Las remuneraciones por sexo y clasificación

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página / Respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
			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	Pág. 12	GRI 3-3
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	Pág. 13-14	GRI 3-3
Número de empleados con discapacidad	Material	Pág. 16	GRI 3-3 GRI 405-1 en lo que respecta a empleados por otros indicadores de diversidad
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo	Material	Págs. 13-14	GRI 3-3
Número de horas de absentismo	Material	Pág. 13	GRI 3-3 GRI 403-9 en lo que respecta a las horas de absentismo
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	Págs. 13-14	GRI 3-3
<b>Salud y seguridad</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	Pág. 15	GRI 3-3 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-6 GRI 403-7
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	Pág. 16	GRI 403-9 en lo que respecta a número y tasa de accidentes GRI 403-10 en lo que respecta a casos de dolencias y enfermedades laborales
<b>Relaciones sociales</b>			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	Pág. 15	GRI 3-3

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página / Respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
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	Pág. 15	GRI 3-3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	No se reporta	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	Pág. 15	GRI 3-3 GRI 403-4 en lo que respecta a comités de salud y seguridad
<b>Formación</b>			
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
<b>Accesibilidad universal</b>			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	Pág- 16	GRI 3-3
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	Pág. 16	GRI 3-3
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	Pág. 16	GRI 3-3
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	Pág. 16	GRI 3-3
<b>RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> 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	Pág. 17	GRI 3-3
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>			
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	Pág. 17	GRI 2-23 GRI 2-26
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	Pág. 17	GRI 3-3 GRI 406-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página / Respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
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	Pág. 17	GRI 3-3
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> 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	Págs. 18-20	GRI 3-3
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	Págs. 18-20	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	Págs. 18-20	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	Las aportaciones realizadas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro durante el 2023 se consideran no materiales.	GRI 2-28 GRI 201-1 en lo que respecta a valor económico distribuido
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> 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	Pág. 20-21	GRI 3-3
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	Págs. 20-21	GRI 3-3 GRI 203-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página / Respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	Págs. 20-21	GRI 3-3 GRI 413-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	Págs. 20-21	GRI 2-29 GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	Pág. 20	GRI 3-3 GRI 201-1 en lo que respecta a valor económico distribuido
<b>Subcontratación y proveedores</b>			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	Págs. 21-24	GRI 3-3
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	Págs. 21-24	GRI 2-6
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	Pág. 24	GRI 2-6
<b>Consumidores</b>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	Págs. 25-27	GRI 3-3
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	Pág. 26	GRI 3-3
<b>Información fiscal</b>			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	No reportado	
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	Pág. 27	GRI 3-3
Las subvenciones públicas recibidas	Material	Pág. 27	GRI 201-4 en lo que respecta a subvenciones