



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Ejercicio 1 de marzo 2018 a
28 de febrero 2019

1. MODELO DE NEGOCIO DEL GRUPO

- Perfil de la organización
- Actividades, servicios y marcas del Grupo
- Órganos de gobierno y dirección

2. VISIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA EN SGEL

- Tendencias y objetivos
- Aspectos relevantes identificados - Materialidad
- Gestión de riesgos

3. POLÍTICAS Y RESULTADOS POR ÁREAS

3.1 Medioambiente

- Impactos ambientales y sus medidas preventivas
- Uso sostenible de los recursos
- Economía circular y gestión de residuos
- Emisiones y Cambio Climático

3.2 Social y Personal

- Empleo
- Ordenación del tiempo de trabajo
- Salud y seguridad
- Negociación colectiva
- Formación y desarrollo profesional
- Accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- Igualdad de género

3.3 Respeto de los Derechos Humanos

3.4 Prevención de la corrupción

3.5 Información sobre la sociedad

- Compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible
- Gestión de la cadena de valor
- Satisfacción del cliente y del consumidor final
- Información fiscal

ANEXO I

Tabla de Indicadores de GRI

ANEXO II

Informe de verificación externa

Formulación del estado de información no financiera consolidado



M

ODELO DE NEGOCIO

My

I. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

SGEL (Sociedad General Española de Librería) es un Grupo de empresas especializada en la comercialización y venta de productos de comunicación y ocio y la prestación de servicios logísticos a empresas que realizan su venta a través de Internet.

El Grupo fue fundado en el año 1914, y su primera actividad comercial consistió en la gestión de la Librería Francesa de Barcelona. Debido a su gran crecimiento trasladó su sede a Madrid en el año 1916.

En 1940, SGEL se compone de diez sucursales, doce librerías y cuenta con doscientos empleados. En el año 1970, SGEL se constituye como división y comienza a editar sus propios libros. Asimismo, se crea el departamento de Educación de SGEL, cuyo objetivo es la importación de libros de idiomas. En la década de los años 80 se comienza a desarrollar la cadena de tiendas del Grupo, abriéndose la primera Boutique de la Prensa en 1987.

Entre 1996 y 2012 se amplía la distribución local a las provincias de Almería, Jaén, Sevilla, Huelva, Cádiz, Navarra, La Rioja, Menorca, Algeciras, Lugo, León, Orense, Lérida, Álava y Tarragona. Finalmente, en el año 2012 se produce la entrada del Grupo en el negocio de *e-commerce* mediante la adquisición de Celeritas.

El Grupo SGEL abandera los siguientes valores:



La adhesión a estos valores y a la cultura desarrollada a su alrededor marcan su compromiso con sus clientes en cada una de las actividades que lleva a cabo.



II. ACTIVIDADES, SERVICIOS Y MERCADOS DEL GRUPO

El Grupo SGEL es líder en exportación y distribución de revistas españolas y extranjeras contando con una experiencia acumulada de más de cincuenta años, que le ha llevado a conseguir en 2018 una facturación de más de 228 millones de euros.

□ DISTRIBUCIÓN EN ESPAÑA DE PRENSA Y LIBROS

En su actividad de distribución de prensa suministra revistas nacional y localmente en los distintos puntos de venta en España, tanto de forma semanal como mensual.

Dentro de esta actividad de distribución se realizan las siguientes actividades:

- Sondeos de ventas.
- Estimación de ventas por volumen de devolución.
- Ventas provinciales a número cerrado.
- Ventas por diferentes tipologías en puntos de ventas.
- Seguimiento de puntos agotados o ventas cero.
- Informes anuales, análisis de las tendencias.
- Sondeos para test de mercado.
- Estimaciones de venta.



SGEL es también un distribuidor de libros de referencia para los editores y puntos de venta, con cobertura nacional y red de ventas propia, que atiende todos los canales de comercialización.

SGEL se compone de oficinas centrales, así como de sucursales propias que dan cobertura a todo el territorio nacional y atienden todas las necesidades administrativas y comerciales de tanto editores como puntos de venta.



PROPORCIONAMOS UNA
AMPLIA COBERTURA EN EL
MERCADO NACIONAL

18.772 puntos de venta suministrados
hasta diez veces por semana

5.000 librerías suministradas



En la actualidad, **la sociedad distribuye**

**37 editoriales en exclusiva y
67 editoriales en mercado abierto.**



□ DISTRIBUCIÓN INTERNACIONAL Y EDICIÓN DE LIBROS

En su actividad de distribución internacional, SGEL Libros abarca los cinco continentes. Se distribuyen más de quinientos títulos en más de cincuenta países. Para ello se cuenta con un proceso de exportación realizándose una gestión global de los pedidos, así como la manipulación, la preparación de los envíos y la logística. El Grupo cuenta con la mejor red de distribuidores.

El catálogo de editores en distribución de SGEL Libros abarca tres líneas editoriales:

- Libros de Texto e Idiomas.
- Publicaciones Generales.
- Novela Extranjera.

SGEL es a su vez una acreditada editorial con más de 40 años de experiencia en la publicación de métodos y materiales para la enseñanza del español como Lengua Extranjera (ELE). Asimismo, para garantizar la atención personalizada, se asigna un único interlocutor para cada editor.

DIVERSIFICACIÓN EN NUEVOS SERVICIOS

En los últimos años, por motivos de estrategia y con el objetivo de adaptarse a la tendencia del sector el Grupo se ha diversificado, complementando el negocio tradicional de distribución, con nuevos servicios en **tres áreas concretas**:

1. Fulfilment

Fulfilment es el término que se utiliza para definir el proceso de recepción, empaquetado y envío de mercancías. La actividad de *fulfilment* para el sector editorial se realiza bajo la marca Zendis, S.L., empresa del Grupo. Los servicios desempeñados por Zendis son los siguientes:

- ✓ Atención al cliente
- ✓ Gestión de un *call center* externo.
- ✓ Vías multicanal de entrada de pedidos.
- ✓ Servicio de suscripciones y gestión de ventas sueltas.
- ✓ Logística
- ✓ Recogida, expedición, almacenaje y devolución de los envíos.
- ✓ Marketing
- ✓ Acciones de captación.
- ✓ Asesoramiento en la definición de campañas de marketing.
- ✓ Segmentación, perfiles de clientes y gestión de BBDD.
- ✓ Administración
- ✓ Facturación y contabilización por cuenta del cliente.
- ✓ Una única aplicación diseñada para la gestión de pedidos.
- ✓ *E-Business*
- ✓ Recepción del producto, manipulación y preparación de paquetes al cliente final.
- ✓ Utilización de ERP para los pedidos.

En definitiva, Zendis abarca todas las necesidades de gestión de los clientes del Grupo, a través de un servicio integral de suscripciones y venta directa.

2. E-Commerce

El Grupo apuesta por el comercio electrónico a través de Celeritas, empresa que adquirió en el año 2012, lo que le permitió ampliar su red. En una empresa especializada en logística integral *e-commerce*, dispone de una amplia red de puntos de recogida Punto Celeritas, está presente en todo el territorio español y cuenta con acuerdos preferentes con redes en otros países europeos.

Lleva a cabo entregas a domicilio o en puntos de conveniencia, con una red de más de 2300 puntos de entrega en España y 700 en Portugal. Ofrece servicios completos de logística de almacén y soluciones variadas de logística inversa y tratamiento de la devolución, disponiendo de 25 centros logísticos en todo el país. Concretamente, en España tiene 5 centros logísticos de *e-commerce* y uno de ellos especializado en operaciones de logística inversa.

La empresa cuenta con tecnología y soluciones informáticas punteras. Trabaja con *software* especializados (WMS-Warehouse Management System, TMS-Transport Management System, *Track&trace*), adaptándose a los aplicativos de sus clientes.

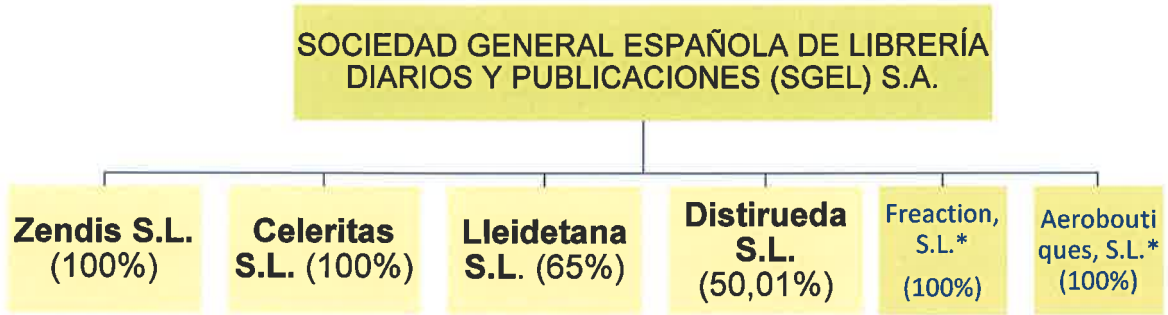
3. Embolsado industrial

Se ofrece servicio de embolsado de revistas para venta en quiosco o por suscripción, disponiendo para ello de dos máquinas de embolsado en los centros de Alcobendas y Zaragoza. Se realizan unos cuatro millones de embolsados al año.



III. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN

La estructura societaria del Grupo SGEL es la siguiente:

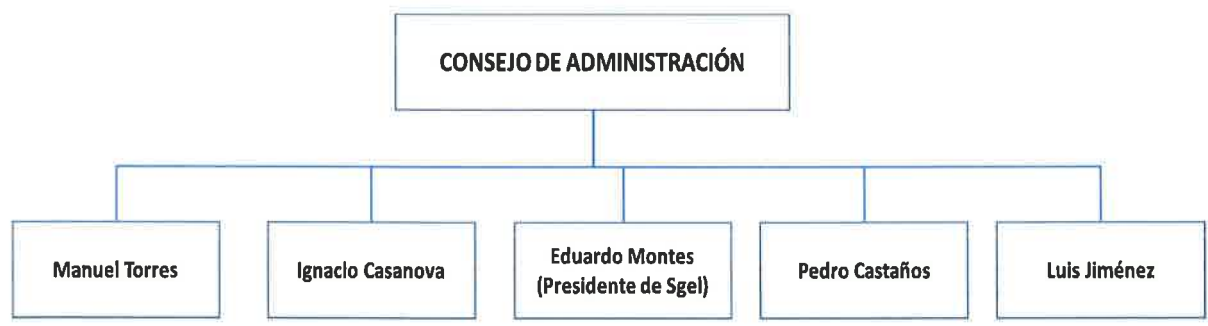


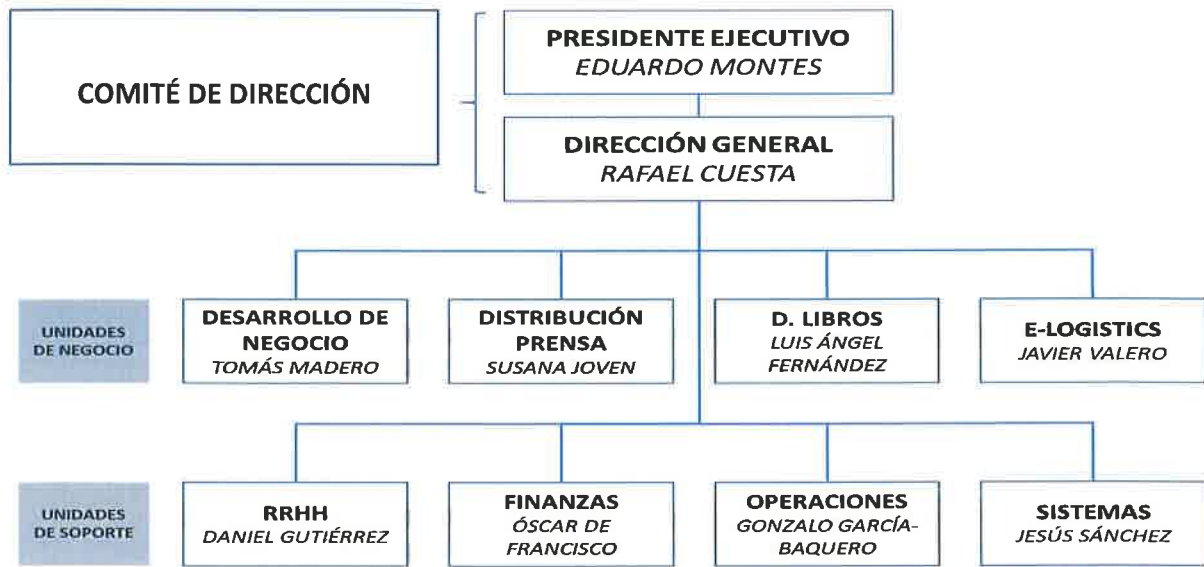
Handwritten signature

*Las sociedades Freaction, S.L. y Aeroboutiques, S.L. no tienen actualmente actividad.

Los órganos de gobierno del Grupo SGEL son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. El gobierno y administración de la sociedad están encomendados a estos órganos. Asimismo, existe un órgano de gestión del Grupo, que es el Comité de Dirección.

La composición de estos órganos es la siguiente:





Respecto a los procedimientos de coordinación y gestión de los órganos de gobierno y gestión mencionados, cada grupo mantiene reuniones periódicas donde se revisan los principales riesgos, se realiza seguimiento de los objetivos e iniciativas, y se toman las decisiones pertinentes para la adecuada evolución de la entidad. Concretamente el Consejo de Administración mantiene reuniones mensuales o bimensuales según necesidad.

El Comité Dirección, por su parte, se reúne semanalmente para tratar las cuestiones de negocio (prensa, libros, e-commerce, etc.), revisando para ello indicadores de resultados, comentando cambios, estableciendo objetivos específicos, valorando riesgos, y otros temas de relevancia para la operativa diaria. Adicionalmente la Dirección mantiene una reunión mensual de temas generales de la compañía.

Otra de las figuras de mayor importancia en el gobierno de la entidad, es el Director de Sucursal. Para comunicar objetivos desde Dirección General, se utilizan las comunicaciones con los Directores de Sucursales. Cada dos meses se reúnen los Directores de todas las sucursales. En dichas reuniones se revisan indicadores de productividad, cuenta de resultados, reclamaciones de clientes, entre otros.

Por otro lado, Celeritas y Zendis tienen su propia gestión con un Comité de Dirección quienes realizan el seguimiento de sus resultados de forma quincenal, de forma coordinada con SGEL.



V

ISIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA EN SGEL

I. TENDENCIAS Y OBJETIVOS

Para el desarrollo de nuestra estrategia de Grupo se han tenido en cuenta las principales tendencias que constituyen una oportunidad de transformación para nuestro negocio:

A) Diversificación hacia el mercado electrónico

El sector de prensa escrita se encuentra en proceso de transformación propulsados por cambios en los hábitos de consumo de información y entretenimiento. Ambos cambios, han motivado al Grupo a la diversificación hacia el mercado electrónico de empresas E-commerce, ofreciendo servicios de logística mediante las entidades Zendis y Celeritas.

En atención a este nuevo rediseño estratégico el Grupo se ha convertido en socio logístico de referencia para empresas tan exigentes como Zalando, Amazon, Kiabi, Zooplus, El Corte inglés, entre otras, convirtiéndose en empresa de referencia en el sector de logística para la externalización del servicio integral de logística adaptable a las necesidades individuales de cada cliente.

B) Transformación digital y cambios tecnológicos – Ofreciendo una logística optimizada

En una era marcada por la transformación digital y las disrupciones tecnológicas, el mercado nos ha llevado, en los últimos años, a adaptarnos mediante un **proceso de transformación tecnológica** convirtiéndonos, gracias a nuestro poder de reinversión e innovación, en un grupo de referencia en la distribución y venta de productos de prensa, revistas, libros y *e-logistics*.

Hemos realizado principalmente una **inversión tecnológica**, mediante el establecimiento de las siguientes medidas:

- Nuevo ERP financiero que gestiona cientos de millones de líneas de facturación al año.
- Sistema TMS para conseguir el '*best fit carrier*' de sus actividades
- Optimización de rutas fijas.
- CRM basado en cloud convirtiendo la gran cantidad de datos gestionados en nuestras actividades, en información útil para nuestros clientes.
- Plataforma BI y Web, que ayuda a clientes y partners de nuestras actividades a obtener información.

«Como empresa nos planteamos ir hacia tecnologías más ágiles que nos hagan mejorar en todas nuestras líneas de negocio»

C) Mayores exigencias y compromisos medioambientales exigidos

En los últimos años, las empresas cada vez más han adquirido un papel más importante en la lucha frente al cambio climático y en la gestión eficiente de residuos. Dentro del sector de distribución, el derecho de devolución es ampliado y, en consecuencia, se exige una logística inversa optimizada de los residuos. Por ello, en SGEL hemos dotado nuestros almacenes de un control de la devolución mediante sistemas de visión artificial y de escáner, capaces de reconocer cada artículo y ayudar a clasificar/reciclar el papel y cartón en el punto de destino.

Por otro lado, el aumento de los precios de los combustibles fósiles es un aspecto preocupante para nuestra actividad. Puesto que, para la realización de nuestras actividades realizamos multitud de rutas terrestres. En virtud de ello, estamos avanzando en la reducción de consumos de estas materias y en la contratación de vehículos eléctricos, para así reducir nuestros consumos.

Asimismo, se ha realizado un análisis de las expectativas de los grupos de interés, para ello se analizaron los Empleados, Subcontratados, Proveedores, Administración y Clientes. En cuanto a estos grupos de interés se han utilizado diversas fuentes como referencia, incluyendo comunicaciones generales y específicas realizadas, informes y noticias sectoriales, y otros datos recopilados de forma interna.

En atención a la información obtenida de los grupos de interés, nuestra estrategia, riesgos y tendencias del sector, estos son **nuestros principales objetivos**:

Innovación y mejora de nuestros servicios:

- Continuar diversificando servicios, ofreciendo la máxima satisfacción de nuestros clientes
- Extensión de la transformación operativa y tecnológica a todas las áreas del Grupo
- Mejorar relación con proveedores y colaboradores para optimizar la experiencia y satisfacción del consumidor final
- Avanzar en la proactividad en la comunicación con el consumidor final
- Cumplimiento estricto de los tiempos de entrega
- Control e inspecciones de calidad y cumplimiento en puntos de venta
- Mantener la calidad del servicio, específicamente en transporte, reduciendo los tiempos y optimización de costes

Optimización del impacto ambiental:

- Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y velar por su protección
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables por razón de la actividad desarrollada y de la ubicación geográfica y los requisitos voluntariamente asumidos
- Minimizar los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos
- Acercar el sistema de gestión ambiental a toda la organización para favorecer la participación activa de todos los empleados e incluir las sugerencias de mejora propuestas por ellos con objeto de fomentar la mejora continua
- Aplicar el criterio de prevención y precaución como eje fundamental en nuestros principios de actuación
- Continuar exigencias a nivel ambiental a proveedores

□ **Nuestro equipo humano:**

- Atracción de talento joven
- Reorganización interna para la optimización de procesos
- Actualización de la experiencia del empleado
- Reducción de accidentes laborales

□ **Cumplimiento normativo y financiero:**

- Fomentar la transparencia e información
- Continuar nuestro crecimiento sostenido

II. ASPECTOS RELEVANTES IDENTIFICADOS – MATERIALIDAD

En base al proceso de identificación de la materialidad realizado, podríamos identificar como relevantes los siguientes aspectos generales, que se abordan a lo largo del presente informe, que forma parte del Informe de Gestión del Grupo SGEL. Dichos aspectos no están presentados por orden de relevancia sino por su orden de presencia en el EINF. Para la cuantificación de las cuestiones identificadas se han tomado como referencia las indicaciones del Global Reporting Initiative como marco internacionalmente reconocido para la presentación de información no financiera.

Cualquier omisión sobre aquellos aspectos que no han sido considerados relevantes, pero son contemplados en la Ley de Información No Financiera y Diversidad, se encuentra explicada en la Tabla de contenidos anexa. Adicionalmente se hace referencia al apartado de dicha Ley a la que hace alusión parcial o totalmente el aspecto relevante considerado en la materialidad.

▶ **CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES**

- Gestión de residuos sostenible
- Reducción de consumos

▶ **CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL**

- Sostenibilidad en el empleo
- Seguridad y salud en el trabajo

▶ **CUESTIONES RELATIVAS A LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

- Fomentar la transparencia e información
- Cumplimiento normativo en todas las sociedades del Grupo

▶ **CUESTIONES SOBRE LA SOCIEDAD**

- Control de la cadena de valor y puntos de venta
- Satisfacción de clientes y del consumidor final
- Obligaciones fiscales y normativas

III. GESTIÓN DE RIESGOS

SGEL ha realizado también un análisis de riesgos relacionado con las cuestiones medioambientales, sociales, prevención de corrupción y referentes a la sociedad. Los principales riesgos potenciales que se han identificado relativo a estas cuestiones, y que se están trabajando actualmente, son:

- Cambios tecnológicos
- Ataques informáticos externos a nivel global
- Gran cantidad de legislación aplicable y con cambios continuados en sus requisitos
- Objetivos de calidad e indicadores
- Dependencia de proveedores subcontratados para el servicio de transporte
- Mejora de la gestión de las incidencias a tiempo
- Apoyo en la incorporación de nuevo personal
- Identificación y/o evaluación de algún aspecto ambiental
- Mejoras en la gestión de los residuos
- Reducción del consumo de recursos no naturales

Handwritten signature



La gestión de todos estos posibles riesgos se realiza principalmente por el Comité de Dirección, que se reúne semanalmente para su seguimiento. En estas reuniones se analizan los indicadores de resultados, la evaluación de los mencionados riesgos y otros potenciales, así como el desarrollo de la estrategia de prevención. Por su parte, en cada sucursal, mantienen reuniones periódicas los Directores de Sucursal con los responsables de cada departamento para el seguimiento de riesgos y objetivos locales.



P

OLÍTICAS Y RESULTADOS POR ÁREAS

I. MEDIOAMBIENTE

El Grupo considera el respeto al medioambiente como un objetivo fundamental. La necesidad de protección del medioambiente ha sido desde los inicios del grupo un objetivo recurrente.

A) Impactos ambientales y sus medidas preventivas

En razón a nuestro compromiso y en la búsqueda de minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad hemos impulsado la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental. Esta Política medioambiental es de aplicación en todas las sociedades que integran el Grupo objeto de este informe. Esta Política es de aplicación en Oficinas, almacenes centrales y en las distintas sucursales.

Nuestro impacto medioambiental consiste principalmente en:

- Emisión de CO₂ y gas de combustión en los servicios de paquetería, rutas de reparto y transporte por carretera y barco principalmente a través de empresas externas.
- Consumo energético de calefacción y eléctrico en nuestras oficinas y almacenes.
- Gestión de papel de periódicos y revistas invendidas.
- Generación de papel de cartón y film de embalaje.

Principios de nuestra gestión ambiental

Tanto los objetivos desarrollados en el punto de tendencias como nuestros compromisos generales están basados en los siguientes principios de actuación:

- Evitar en la medida de lo posible y minimizar las necesidades energéticas y materiales cuando no sea posible su eliminación en origen.
- Implantación de medidas para la reducción de los consumos de agua, electricidad y combustibles, así como de material de oficina, embalajes, etc.
- Reutilizar y reciclar los materiales empleados para minimizar al máximo los residuos generados.
- Minimizar los riesgos ambientales aplicando medidas de Precaución, Prevención y Corrección.

Como resultado de este principio de precaución y en virtud de nuestro compromiso, en 2018 no se han recibido ninguna multa o sanciones en materia medioambiental, sin que exista ningún litigio pendiente. Además, en referencia a las provisiones y recursos para la prevención de riesgos ambientales existe una póliza contratada por el grupo relativa a responsabilidad civil donde se contemplan los riesgos ambientales propias de la actividad.

B) Uso sostenible de los recursos

Dentro del compromiso medioambiental del Grupo, se han incorporado en este año 2018 una serie de mejoras con el objetivo de reducir el consumo energético y de materiales, que se resumen a continuación:

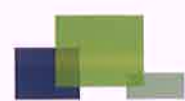
- Implantación de un sistema de devolución de paquetería de *e-commerce* sin impresión de albarán en papel
- Cambio a tóner reciclado para la impresión
- Modernización de la flota propia con mejor calificación medioambiental
- Optimización de rutas para menor consumo de combustible
- Traslado a nueva nave con oficinas en Hospitalet con mejor grado de aislamiento, iluminación LED y bomba de calor
- Cambio de iluminación fluorescente a iluminación LED en oficinas



Consumo de materiales

A continuación, incorporamos una tabla donde indicamos los consumos de materiales no renovables y renovables realizados en el año 2018:

MATERIALES NO RENOVABLES UTILIZADOS	CONSUMO ANUAL (KG)
Cartuchos de toner	554 unidades
Tóner de impresoras láser	35 unidades
Etiquetadoras de etiquetas	38 unidades
Baterías industriales	1.666 kgs.
Plásticos	En los centros de Alcobendas y Azuqueca 2018 : 1.770 Tns
Gasóleo C	191.712,27 litros
Gas natural	1.070.763,000 kw/h
Gasolina	126.015 litros
MATERIALES RENOVABLES UTILIZADOS	CONSUMO ANUAL (KG)
Papel	248.000
Plásticos	71.713
Cartón	173.400



En la siguiente tabla se recogen los kilos de papel, cartón y plásticos que se han generado en el Grupo y se han destinado al reciclaje. Se observa que los datos de material enviado a sistemas de reciclado son mayores que los consumidos, debido principalmente a que hemos incorporado en esta tabla también los invendidos y devoluciones que gestionamos de nuestros clientes.

MATERIAL ENVIADO PARA RECICLAR	TIPO DE MATERIAL (KG)
Papel	8.310.000
Cartón	1.447.000
Plástico	5.930

Como medida de mejora, en el año 2019, se va a cambiar el uso del papel blanco y celulosa por papel reciclado.

AGUA

El volumen total de agua utilizada por la organización ha sido de 11.471.110 litros atendiendo a estimaciones calculadas en función del ratio de facturación. Además, durante 2018 no se ha realizado ningún vertido de agua que haya afectado la calidad del agua del hábitat colindante.

100

ENERGÍA

El consumo total de electricidad en el Grupo teniendo en cuenta todas las sucursales y almacenes centrales totaliza 3.080.506 Kw/h. Además, el consumo de calefacción sumó los 5.212.606 Kw/h en todos aquellos almacenes en donde se disponen de calderas.

El consumo total de energía dentro del Grupo durante 2018 ha sido de 8.293.112 Kw/h.

C) Economía circular y gestión de residuos

Como parte de nuestros principios, el Grupo realiza una gestión y seguimiento de todos los residuos que se generan, garantizándose su control en todo el proceso. Para ello, con el objetivo de evitar vertidos o el tratamiento inadecuado de los mismos, se califican, segregan y retiran los residuos generados a través de gestores autorizados previo contrato. Estos gestores disponen de la Autorización para la Gestión de Residuos peligrosos y/o no peligrosos, número de Identificación Medioambiental, así como, las certificaciones en Calidad y Medioambiente según UNE-EN 150/9001:2015 y UNE-EN ISO/14001:2015, respectivamente.



En el año **2018**, como parte de las mejoras introducidas, se ha realizado una **clasificación más exhaustiva** de los materiales de reciclaje.

Los residuos generados los podemos calificar en función de sus procesos de eliminación y vigilancia entre:

I. Residuos de chatarra, aparatos eléctricos y equipos informáticos.

En cada nave se almacenan los restos de este tipo de materiales. Para su supervisión se ha nombrado a una persona interna responsable quien contacta con la empresa recuperadora, a fin de que se lleve los residuos acumulados. Estos residuos de chatarra en los almacenes de Alcobendas, Azuqueca y Alovera han sido en 4,90 Toneladas en 2018.

II. Residuos baterías industriales

En las naves en un lugar bien ventilado y cerca de las puertas de salida se almacenan dichos residuos, existe una persona responsable de su control, el cual contacta con el proveedor para su recambio. El proveedor en atención al contrato deberá llevarse siempre la batería gastada para su tratamiento por una empresa de gestión de residuos autorizada y entregará un Documento de Control y Seguimiento de residuos peligrosos. El número total de residuos de este tipo en 2018, incluyendo las sucursales fue 677 kg.

III. Residuos de cartuchos, tóner de impresoras y fotocopiadoras

Los residuos generados en todas las naves y almacenes del grupo son enviados por parte de los responsables asignados en cada una de ellas a la central de Alcobendas, donde se tiene suscrito un acuerdo con una empresa de gestión de residuos, que recupera los materiales y los trata conforme su sistema integrado, la cual en 2018 recuperó 200 kg de cartuchos de tinta y 840 kg de tóner de impresora procedentes de todas sucursales.

IV. Residuos de papel, cartón, plásticos y otros residuos de productos obsoletos o vencidos.

Estos residuos generados se diferencian en función de su lugar de origen:

i. Oficinas centrales

Se dispone de un sistema de clasificación y separación de papel, cartón y plásticos de envases. Los residuos de papel y cartón que no requieran tratamiento confidencial, se acumulan por separado en los sitios indicados y señalados a tal efecto según sea papel o cartón. Cuando el volumen es elevado se trasladan a la nave para su entrega al recuperador de papel pertinente. Los residuos de papel confidenciales se recopilan y se entregan al recuperador que certifica su destrucción.

ii. Naves

Los residuos generados de los invendidos y devoluciones de prensa se clasifican según sean periódicos o revistas, de cartón, de plásticos tipo film o bolsas de embalajes, son recogidos por la empresa de recuperación para su reciclaje, siguiendo las indicaciones del cliente se realizan las operaciones indicadas.

Los *gadgets* invendidos y que no son requeridos de nuevo por el editor y los residuos de productos obsoletos que nuestra empresa recopila del punto de venta también son recogidos por la empresa de recuperación que se encarga de su tratamiento para reciclaje, si es factible, o su transporte al vertedero autorizado.

Asimismo, el cliente nos indica tanto para productos caducados o con fecha próxima si se deben destruir por el procedimiento anterior o si se deben enviar a algún sitio como sus oficinas, centros de acogida de animales, banco de alimentos u otros. Cuando un producto está caducado, se cataloga como stock caducado evitando que pueda ser distribuido.

Para la gestión integral de estos residuos el gestor autorizado que se ha seleccionado ha sido por medio de un contrato a nivel nacional. La entidad seleccionada está en posesión de la maquinaria necesaria, entre otras, para la realización de limpieza, clasificación, procesos mecánicos de trituración, compactación, embalado, fragmentación, etc., quedando el material procesado en sus instalaciones irrecuperable para cualquier lectura o uso indebido posterior. Estos materiales gestionados disponen de una trazabilidad clara desde su recogida en nuestras instalaciones hasta la entrega al Gestor final.

En la siguiente tabla hemos recogido los materiales y volúmenes de 2018, que han sido reciclados como materia prima secundaria y entregados a fabricantes de embalajes, papeles gráficos, film y pallets, según la naturaleza de cada uno de ellos y entre otros a fabricantes papeleros nacionales como UROPAC y PAPRESA:

MATERIAL RECICLADO	VOLUMEN
Cartón	894 TM.
Destintables (Periódicos, Revistas, Libros, Mezcla)	8.225 TM.
Peld natural	3 TM.
Madera	99 TM
Basura	173 TM.
Total de materiales reciclados:	9.394 TM.



Según estos datos, se puede afirmar que se obtiene una **eficiencia de la gestión de los residuos generados**, ya que tan solo un 2 % del total de materiales retirados, han tenido como destino final el vertedero.



D) Emisiones y Cambio Climático

Las emisiones de carbono del Grupo en el año 2018 totalizan 2.291 toneladas de CO2 incluyendo el alcance 1 y 2.

Las emisiones directas del alcance 1 son aquellas producidas por las fuentes de emisión que son de nuestra propiedad o están controlada por nuestras empresas. Consecuentemente, se han incluido las calderas de gas natural y gasoil de las oficinas y almacenes y los vehículos que forman parte de nuestra flota. En las emisiones indirectas del alcance 2 se contemplan las emisiones derivadas del consumo de electricidad por las oficinas y almacenes.

En la siguiente tabla se reflejan las emisiones emitidas por el Grupo en kg de CO2 y su ratio en función de la facturación:

ALCANCE 1	ALCANCE 2	ALCANCE 1 Y 2	CIFRA DE NEGOCIO	RATIO POR FACTURACIÓN*
849.569 kg	1.441.947 kg	2.291.515 kg	228.686.000€	0,01 kg/€

*Ratio por facturación: kg CO2 por cada Euro facturado (Alcance 1 y 2)

En los próximos años y con objetivo de reducir nuestra huella se procederá a modernizar la flota propia con mejor calificación medioambiental, planteándose su sustitución por vehículos eléctricos, y se procederán a optimizar las rutas terrestres de transporte para lograr un menor consumo de combustible.

II. SOCIAL Y PERSONAL

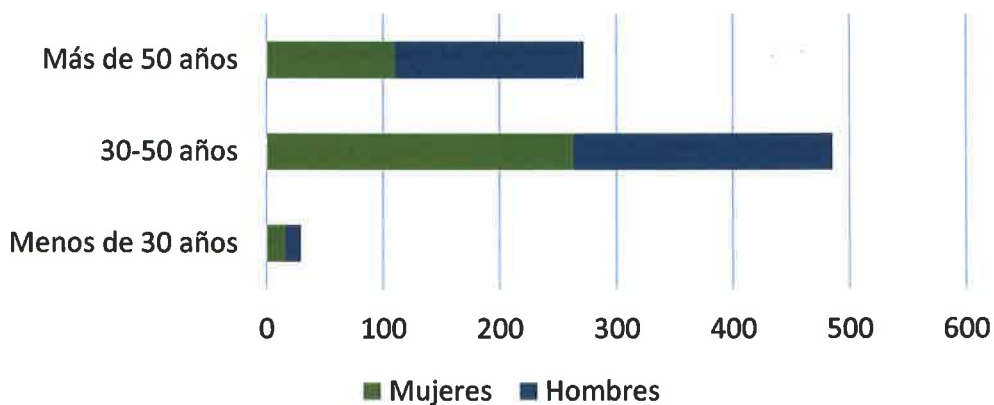
El Grupo SGEL toma como prioridad la gestión de personas, como núcleo de la sostenibilidad de sus empresas. Los trabajadores constituyen una pieza clave en el desarrollo del negocio, y es por ello, que las entidades del grupo consideran al personal en todas sus actuaciones.

A) Empleo

El Grupo SGEL contó durante 2018 con una media de 787 trabajadores en plantilla, de los cuales 52% hombres y 48% mujeres.

SGEL cuenta con un equipo personal que se encuentra principalmente por encima de los 30 años.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDADES



Actualmente la empresa se encuentra en un proceso de transición generacional del personal, para lo cual está realizando un proyecto de gestión del talento que consiste en la revisión del ciclo laboral del personal, es decir su experiencia SGEL desde la incorporación y durante las diversas etapas de la vida laboral, con el objetivo de modernizar algunos aspectos y ajustar las expectativas a cada generación. Uno de sus principales objetivos para 2019 es conseguir una adecuada coordinación entre el personal de diversas generaciones y asegurar la captación de talento joven como elemento fundamental para la sostenibilidad del Grupo.

“Apuesta por el empleo sostenible”

El 92% de los trabajadores del Grupo SGEL cuenta con un contrato indefinido, de los cuáles el 98% a tiempo completo. Mediante la filosofía de aplicar predominantemente esta modalidad contractual, las empresas del Grupo pretenden establecer relaciones de confianza y continuidad con sus empleados.

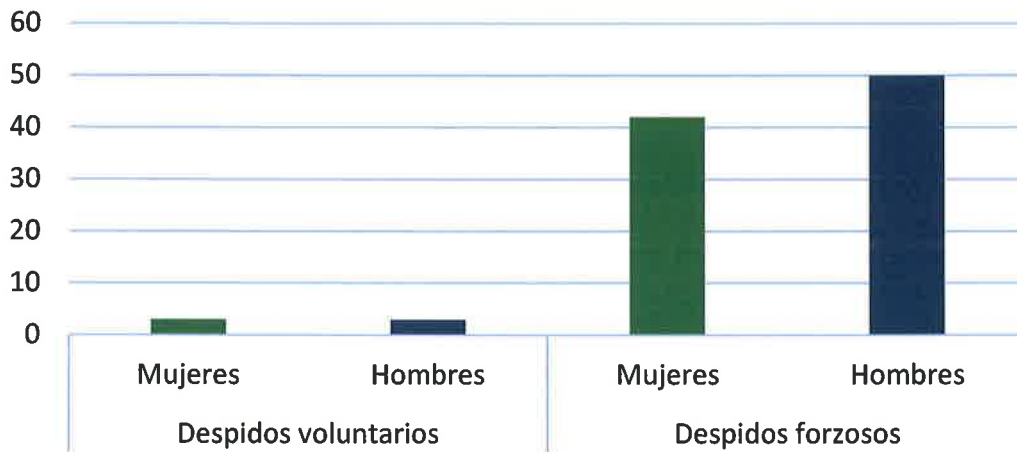
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATOS (SEXO Y EDAD) 2018					
Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	<30 años	30-50 años	>50 años
Temporal a Tiempo Completo	17	18	6	26	3
Temporal a Tiempo Parcial	3	1	1	1	2
Fijo Discontinuo	2	5	2	5	0
Indefinido a Tiempo Completo	367	344	21	421	269
Indefinido a Tiempo Parcial	5	8	0	7	6
Formación	0	0	0	0	0
Otros contratos:	7	10	0	0	17

Respecto a la clasificación profesional, se han agrupado en la siguiente tabla los datos por trabajos de similar valor o cuyas condiciones en Convenio Colectivo tienen cierta relación:

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	MUJERES	HOMBRES
Directivos/as; Jefes de Área; Titulados Medios y Superiores	26	58
Encargados	27	70
Administrativo; Aux. Administrativo; Telefonista; Atención al cliente	182	54
Conductores	0	13
Promotores; Dependiente/a; Vendedores/as; Técnicos Comerciales	37	35
Operarios/as; Mozos; Vigilantes	129	156

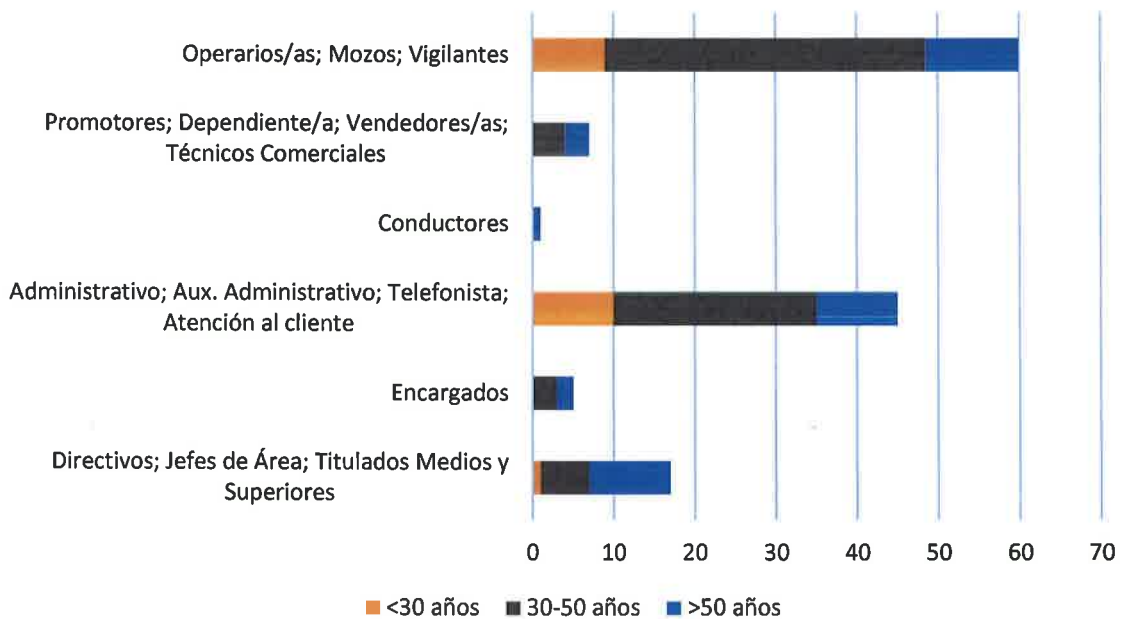
Durante 2018 el Grupo viene realizando una reestructuración interna esencial para la sostenibilidad de la actividad, analizando procesos con el objetivo de reducir duplicidad de funciones. Dicho proceso es el principal motivo de los despidos realizados, expresados a continuación:

DESPIDOS POR TIPOLOGÍA Y SEXO



M

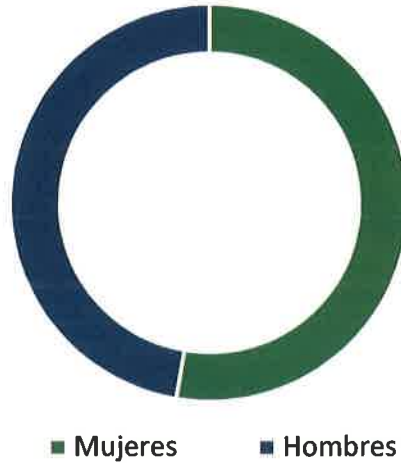
DESPIDOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y EDAD



También dentro del objetivo de rejuvenecer a la plantilla, las empresas colaboran con Universidades para incorporar personal en prácticas.

Adicionalmente, durante 2018 se realizaron 74 contrataciones.

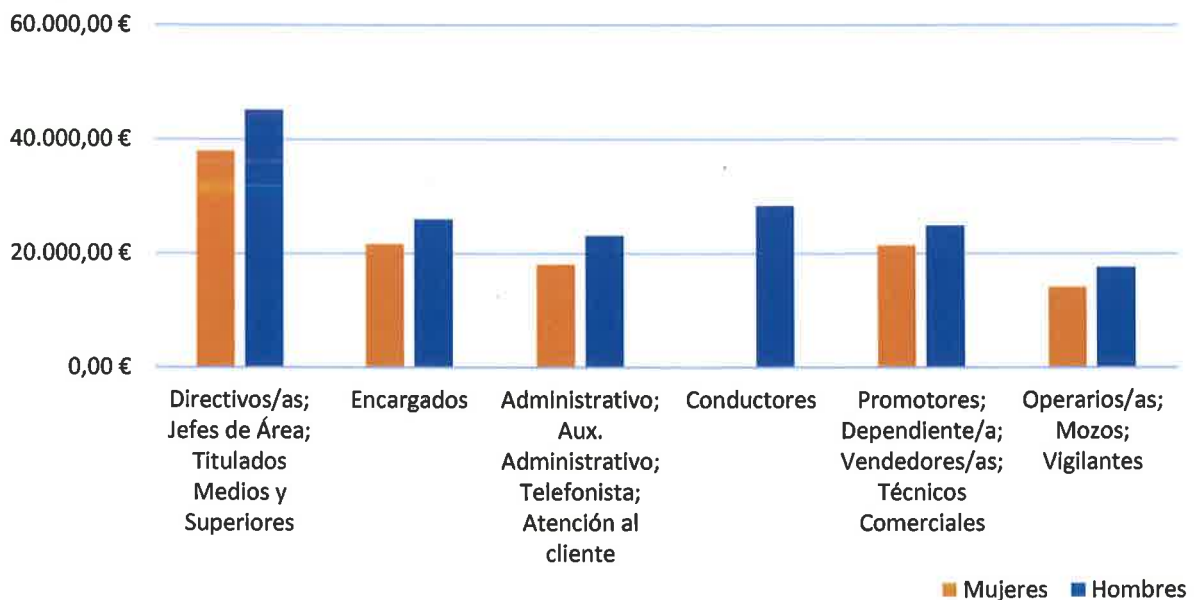
CONTRATACIONES REALIZADAS POR SEXO



74

Respecto a las condiciones de trabajo, en el Grupo SGEL se aplican dos convenios: el Convenio colectivo nacional del ciclo de comercio de papel y artes gráficas para el período 2016-2018 y el Convenio Colectivo de Sociedad General Española de Librería, Diarios, Revistas y Publicaciones, S.A. de la Comunidad de Madrid con vigencia 2016-2018. La totalidad del personal se encuentra bajo el Convenio aplicable.

REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR CATEGORÍAS PROFESIONALES

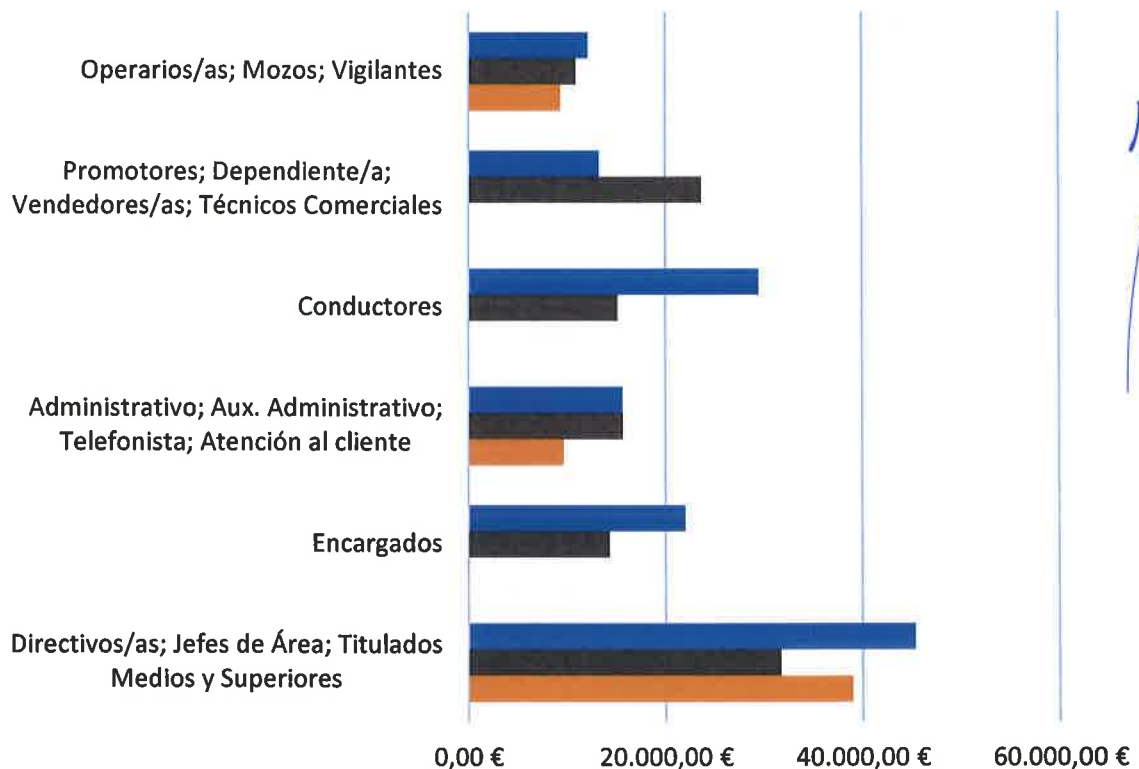


En lo que respecta a la remuneración del Consejo de Administración se explica en el Informe de Gestión de las sociedades y de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo.

Como se aprecia en el gráfico, el Grupo SGEL cuenta con cierta brecha salarial en algunas categorías. Actualmente la media de diferencias salariales entre hombres y mujeres por categorías profesionales se sitúa en el 13,66% de remuneración media superior de los hombres respecto a las mujeres.

La remuneración media por clasificación profesional y edad se representa en el siguiente gráfico.

REMUNERACIÓN MEDIA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y EDAD



En adición a la retribución salarial base, los trabajadores cuentan con determinados complementos según Convenio Colectivo y su situación particular, tales como el complemento por antigüedad, o pluses por nocturnidad. Asimismo, en sus condiciones vienen especificadas las compensaciones de dietas y gastos de viaje. No se aplican específicamente beneficios como planes de pensiones o similares.

B) Ordenación del tiempo de trabajo

En cuanto a la ordenación del tiempo de trabajo, los horarios dependen del centro de trabajo y cargo específico, dado que según las necesidades de negocio se deben cubrir diversos turnos. Acorde con la cultura de trabajo de la empresa, existe mucha autonomía para el desarrollo del trabajo, tanto por persona como por departamento.

Respecto al absentismo laboral, durante 2018, el índice de absentismo promedio de las cinco sociedades del Grupo fue del 7,41.

Para la conciliación se han determinado en los Convenios Colectivos correspondientes los permisos para atención de cuidados familiares, formación y otras situaciones personales particulares. De hecho, el Convenio Colectivo propio de SGEL dedica su artículo 39 exclusivamente a las medidas de Conciliación de la vida familiar y laboral. El disfruta de los permisos de conciliación se otorga con el criterio de igualdad de género, siempre respetando las condiciones de Convenio, para el fomento de la corresponsabilidad. Durante 2018 se disfrutaron permisos de maternidad y paternidad según las siguientes cifras:



En cuanto a la **desconexión laboral del personal**, con el objeto de respetar el necesario descanso y disfrute de la vida personal por parte de los trabajadores, el Grupo SGEL cuenta con Convenios Colectivos detallados donde se especifican las pausas de cada tipo de turno, con las especificaciones de puestos especiales como el reparto; los días libres semanales; el descanso continuado y el derecho a días de vacaciones anuales. A excepción de determinados cargos de responsabilidad o puestos de difícil sustitución, no se contacta con el personal durante sus descansos o días libres, respetando así su desconexión de los asuntos laborales. Asimismo, el personal con teléfono de empresa conoce las indicaciones específicas sobre su uso y disponibilidad.

Desde el área de personal se han fijado como **principales retos para 2019**:

- Sistematizar los permisos de teletrabajo con la seguridad adecuada.
- Revisar el ciclo laboral del personal, de la experiencia del personal en SGEL para modernizarse.
- Actualización del proceso de onboarding.
- Dar mayor uso a la intranet corporativa como medio de comunicación con el personal.

C) Salud y seguridad

SGEL cuenta con un modelo completo de Seguridad y Salud para los trabajadores. Para la gestión de las medidas de prevención, el Servicio de PRL (SPP) del Grupo, que es de la sociedad SGEL, asume 2 de las 4 especialidades, para las cuales la entidad destina los recursos necesarios en cuanto a material como a personal asignado. Concretamente es el Servicio Ajeno contratado quien se encarga de la Medicina del Trabajo y la Higiene Industrial, mientras que el Servicio de Prevención Propio gestiona la Seguridad en el trabajo y la Ergonomía y Psicología aplicada. El resto de sociedades disponen de un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) que cubre todas las especialidades.

El objetivo que pretende alcanzar SGEL, a tenor de la política Preventiva, con carácter general es la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de los trabajadores y para ello es fundamental integrar el Sistema de Gestión de la Prevención en la Gestión de la Empresa. Compete especialmente a la Dirección y Responsables, la responsabilidad en el logro del anterior objetivo y el cumplimiento con los principios esenciales indicados en la política preventiva de la empresa.



El Plan de Prevención desarrollado por el departamento de Prevención de Riesgos Laborales, actualizado con frecuencia, se encuentra a disposición de los trabajadores, a través de la entrega a los representantes de éstos, disponiendo del mismo también, en la carpeta de red que el Servicio de PRL dispone con el Comité de Seguridad Laboral. Además, dicha información se encuentra ubicado en el portal de empleado, al cual, todo trabajador de SGEL tiene acceso. La comunicación de este plan y los compromisos en materia de prevención tienen como objetivo la plena integración en la propia organización productiva, logrando que directivos, técnicos, mandos y trabajadores, asuman las responsabilidades y funciones que tienen en la materia. De esta manera se dispone siempre, en todo centro de trabajo, de personas involucradas en tareas de coordinación, seguimiento y control de la gestión de la prevención de riesgos laborales. SGEL tiene definidas las funciones y las responsabilidades establecidas en la organización para asegurar una adecuada implantación y funcionamiento del Sistema de Gestión de Prevención en dicho Plan, contemplando desde la propia Dirección hasta los trabajadores, e incluyendo las tareas asignadas a los Gestores de PRL nombrados por la Dirección.

Adicionalmente, el Grupo SGEL cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud, uno en Barcelona y otro en Madrid, cuya principal función es debatir en su seno, antes de su aplicación, todo aquello que tenga una incidencia en la Prevención de Riesgos: organización y planificación del trabajo, de las actividades de Prevención y Protección, realizando así un seguimiento de la situación y cumpliendo las obligaciones de comunicación a los trabajadores.

Además, todos los profesionales cuentan con formación actualizada sobre los riesgos propios de su puesto de trabajo. Anualmente mediante el Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales, se cubren aspectos nuevos relativos a los posibles riesgos de la actividad, así como actualizaciones que puedan resultar interesantes para la precaución por parte del personal en su operativa diaria.

Desde el área de prevención se actualizan de forma continua las evaluaciones de riesgo y se fijan las medidas de mejora pertinentes. Los resultados de estas medidas durante 2018 se pueden considerar altamente eficaces ya que se registraron un total de 40 accidentes, de los cuáles más de la mitad sin baja, consiguiendo un índice de frecuencia de 13,92 por millón y un índice de gravedad de 0,05.

ACCIDENTES DE TRABAJO SEGÚN GRAVEDAD



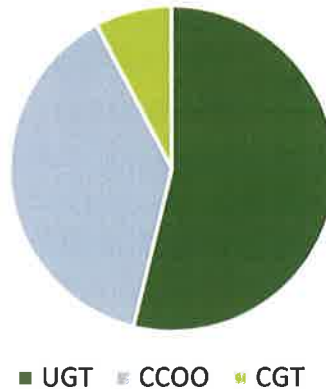
Durante **2018** no se han registrado enfermedades profesionales **de ningún tipo** en las sociedades del Grupo.

D) Negociación colectiva

Existen en el Grupo dos Comités de Empresa, el correspondiente a todos los trabajadores y centros de la Comunidad de Madrid, cuyos centros de trabajo son los más grandes de España, junto con los de Barcelona, que también cuentan con un Comité de Empresa propio.

El Comité de Empresa de Madrid cuenta con 13 miembros, cuya representación sindical se indica en el gráfico.

COMPOSICIÓN COMITÉ DE EMPRESA DE MADRID



Handwritten signature

Por su parte, el Comité de Empresa de Barcelona cuenta con 5 miembros, todos ellos del sindicato UGT.

Adicionalmente, existen algunas comisiones formadas por los representantes legales de los trabajadores y miembros representantes de la empresa para el tratamiento de diferentes temáticas, tales como la Seguridad y Salud de los trabajadores o la Comisión de Igualdad.

El resto de centros y sociedades no cuentan con Representantes Legales por su dimensión. Se mantiene una relación de diálogo continuo con los Comités de Empresa de Madrid y Barcelona. Asimismo, se mantienen reuniones formales según solicitud por parte del Comité.

Del diálogo con los trabajadores y sus representantes hemos concluido que sus principales intereses se refieren a las posibilidades de conciliación de la vida profesional con la personal, contemplando modalidades de teletrabajo, y el mejor conocimiento o comunicación de los aspectos retributivos en cuanto a interpretación de la nómina por ejemplo.

Además, para la comunicación interna con el personal, existe tanto la intranet corporativa como una revista interna con información sobre actividades, resultados y nuevas iniciativas.

Durante 2019 se renegociará el Convenio Colectivo de SGEL con los recientemente electos miembros del Comité de Empresa.

E) Formación y desarrollo profesional

El Grupo SGEL es consciente de la importancia de la actualización profesional del personal, tanto para las funciones técnicas como el servicio al cliente y su protección mediante conocimientos de prevención de riesgos laborales. Durante 2018 se realizaron 6.108 horas de formación, distribuidos por categorías profesionales y género según el gráfico siguiente:



Respecto a las temáticas tratadas en las formaciones realizadas en 2018, destacarían las determinadas en la tabla.

PRINCIPALES TEMÁTICAS DE FORMACIÓN AL PERSONAL:
Informática y Ofimática
Prevención de Riesgos Laborales
Carretillas y Capacitación
Higiene Postural
Idiomas
Ventas

Dado el alto grado de retención de personal que existe en el Grupo, y la antigüedad de los profesionales, la promoción interna y la movilidad funcional y geográfica, son prácticas comunes en las empresas del Grupo. Mediante este método se fomenta el crecimiento profesional, aprovechando el conocimiento exhaustivo del negocio.

F) Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

En la medida de lo posible, el Grupo SGEL pretende dar cabida en su equipo humano a personas con diferentes capacidades en diversos departamentos y áreas funcionales, así como colaborar con aquellas entidades que facilitan la inserción laboral de personas con discapacidad.

Solamente algunas sociedades del Grupo que por su dimensión cuentan con la obligación legal de incorporar a personal con determinado grado de discapacidad. No obstante, actualmente, el grupo cuenta con 6 personas discapacitadas (cinco hombres y una mujer) entre su plantilla.

Adicionalmente, el Grupo SGEL colabora frecuentemente con Ilunion, concretamente se realiza compra de vestimenta de trabajo, puntualmente de material de oficina, así como colaboración para necesidades de mano de obra y servicios de limpieza en algunos centros de trabajo.

G) Igualdad de género

La no discriminación por razón de género, se encuentra integrado en la ética empresarial de SGEL. Para el fomento de las buenas prácticas en este sentido, el Grupo SGEL se encuentra en proceso de negociación de un Plan de Igualdad que contempla los ámbitos de selección, promoción, formación profesional, retribución, entre otros. Adicionalmente, dicho Plan incluye un Protocolo de Prevención del Acoso que se encuentra en proceso de actualización.

Handwritten mark



En 2018 no se ha dado **ningún caso de discriminación, ni ninguna denuncia por acoso.**

Respecto a la promoción de mujeres a los puestos de responsabilidad dentro de la organización, ocuparían en 2018 un 28% de los cargos, según el cuadro

Diversidad en órganos de gobierno

DIRECTIVOS Y JEFES		CONSEJEROS	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
26	58	0	5

III. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Desde SGEL se mantiene un estricto compromiso de prevención de la vulneración de los derechos humanos fundamentales en nuestro ámbito de influencia respetando, en todo momento la Declaración Universal de Derechos Humanos y los reconocidos en la legislación nacional e internacional. Asimismo, se garantizan los derechos de libertad sindical y asociativa en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y se promueve la erradicación de cualquier tipo de discriminación en el empleo, trabajo forzoso y explotación infantil, así como la infracción de los derechos de los trabajadores en los lugares donde se desarrolla nuestra actividad.

Con el objetivo de y no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos, evitamos colaborar con entidades que no cumplen las condiciones laborales adecuadas para sus trabajadores.

En esta misma línea nos comprometemos a fomentar entre nuestros proveedores, subcontratados y puntos de venta el cumplimiento de estos derechos fundamentales.



En el año **2018** no se han realizado denuncias en el Grupo relativas a la vulneración de los **derechos humanos**.

Handwritten mark



IV. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

El Grupo SGEL de conformidad con los estándares éticos corporativos implementados a nivel nacional e internacional, específicamente a partir de las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), ha adoptado un firme compromiso de no ejecutar en el desarrollo de su actividad, prácticas de corrupción, soborno, acciones relacionadas con el blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

En este sentido, hemos aprobado una política de regalos que ha sido comunicado a todos nuestros profesionales, en la cual se indica que todos aquellos regalos que se reciban serán entregados y, posteriormente, sorteados entre todos los trabajadores, evitando así relaciones de presión con entidades externas. Puesto que entendemos que los regalos que se reciben tienen su origen en nuestra buena relación comercial derivada del trabajo en equipo y es por ello que son adjudicados aleatoriamente.

Con el objetivo de controlar que no se produzcan pagos irregulares, el departamento financiero analiza las transacciones realizadas. Asimismo, existe un estricto procedimiento de identificación de proveedores que conocen todos los departamentos, quienes deben cumplimentar la ficha de proveedores para cada nueva contratación, de modo que la entidad está identificada y registrada en el sistema de gestión interno. Adicionalmente, no se realiza ningún pago a proveedores sin la recepción previa del Certificado de Tularidad Bancaria.

Finalmente, en su afán de cumplimiento normativo, el Grupo procedió a realizar con anterioridad al 25 de mayo de 2018 la adaptación a los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD), implementando las medidas técnicas y organizativas necesarias.



V. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

A) Compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible

El Grupo SGEL está comprometido con el fomento de actuaciones responsables con el entorno, tanto social como medioambiental, y en particular de respeto a las comunidades locales donde desarrolla su actividad.

En cuanto a actividades de patrocinio y acción social, se contemplaría la colaboración activa con la entidad Ilunion, descrita en el apartado de Accesibilidad Universal.

Por último, SGEL cuenta con convenios de colaboración con diversas universidades y escuelas de formación para el fomento del empleo entre jóvenes, realizando prácticas laborales en las empresas del Grupo.

Durante el pasado ejercicio no se han realizado donaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

B) Gestión de la cadena de valor

La gestión de nuestros proveedores, subcontratados, puntos de ventas y colaboradores es una parte fundamental de nuestro negocio.

Proveedores y subcontratados

El Grupo aplica para determinados proveedores de suma importancia, criterios en su selección y realiza un exhaustivo control de la prestación de su servicio. Operativamente se distinguen entre los principales proveedores que son:

i. Transportes

En la distribución de prensa, libros y en Celeritas a los proveedores de transportes se les exige certificado de estar al corriente de pagos con la Seguridad Social, el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y laborales, el número de registro de transportistas, el seguro de responsabilidad civil y se analiza el riesgo de crédito. Una vez que es seleccionado el transportista se realiza un seguimiento continuo mediante ERP. Los resultados o KPIs son revisados mensualmente y se realiza un reporte mensual por el área de control al departamento financiero.

Por otra parte, ocasionalmente para grandes volúmenes de pedidos y en proveedores nuevos se envía personal a revisar presencialmente las naves de los proveedores o los servicios prestados.

ii. Edición de libros

Principalmente, se trabajan con tres imprentas diferentes y proveedores de papel de reconocido prestigio, los cuales siempre cumplen con criterios medioambientales respecto al uso de fuentes responsables de papel contando con Certificados de Cadena de Custodia PEFC y FSC y condiciones laborales y de salubridad acordes con los estándares aceptables. Respecto a los autónomos, se colabora para el diseño, corrección, traducción, entre otros, y se gestionan según la normativa, siempre trabajando con profesionales dados de alta, así como aplicando las retenciones correspondientes.

Estos proveedores son siempre dados de alta como proveedor en el sistema de SGEL y se controlan mediante la ERP.

Puntos de venta

Con respecto a los puntos de venta de SGEL, se dispone de puntos de venta de cadenas de librerías, grandes supermercados, quioscos y otros puntos de venta, que se atienden directamente. En el caso de Celeritas se disponen de unos criterios de selección y de baja para la red de puntos y un Manual de Formación para nuevos. Para el contacto y seguimiento continuo se dispone de una línea telefónica específica para solucionar dudas, cuestiones tanto en SGEL como Celeritas. Además, se dispone en la ERP del control de los indicadores con el objetivo de evitar riesgos respecto a los puntos.

C) Satisfacción del cliente y del consumidor final

La satisfacción de nuestro cliente, así como del consumidor final es primordial para el Grupo SGEL. Su gestión es esencial en la sostenibilidad del Grupo, puesto que en nuestra actividad existe una gran cantidad de tipos de devolución que se deben manejar con eficiencia y una amplia variedad de casuística de entrega.

Para el tratamiento de estas reclamaciones existe un departamento de Atención al Cliente para las empresas SGEL, Lleidetana y Distirueda. Y otro centro específico de Atención al Cliente de Celeritas. Las funciones de este departamento son la gestión de reclamaciones y la promoción de la mejora continua en los procesos de la compañía.

Por su importancia estratégica, dichos departamentos cuentan con personal altamente formado y sus procedimientos de atención al cliente y mejora de procesos han sido consolidados a lo largo de los años. Por ello, el departamento ha desarrollado un Manual de Consulta y Ayuda al Cliente donde se especifican los procedimientos a seguir en el tratamiento de reclamaciones de suministros o devoluciones, pedidos de reposiciones, cambios de servicio, consultas varias y descarga de documentos SGEL. Para cada tipo de devolución existe un procedimiento específico de gestión.

Las reclamaciones son tramitadas por una ERP en cada una de las sucursales y existe comunicación constante con almacén, transporte, comercial y administración. Para garantizar una gestión eficaz y estandarizada existen estos manuales: Manual de consulta y ayuda para los clientes, Manual del *call center*, Manual de técnico de sistemas y Manual de usuario.

Además, como medida preventiva para reducir el riesgo de incidencias en paquetería, se tiene implementado un sistema de pesos, mediante el cual se revisan los pesos previamente a la salida de los paquetes para garantizando la entrega correcta de los volúmenes.

El otro departamento de Atención al cliente de Zendis y Celeritas, que durante 2018 atendió más de 1 millón de comunicaciones, también cuenta con manuales de procedimientos y documentos internos necesarios para asegurar el adecuado y rápido tratamiento de las incidencias. En cuanto a los clientes, e-merchant que contratan sus servicios, tienen a su disposición una línea de teléfono que es atendida por el Dpto de ATC. A través de esta línea, se resuelven incidencias/reclamaciones puntuales que pueden ser escaladas o bien a la Supervisora o bien a la Responsable del mismo. Además, para incidencias generales, que afectan a un volumen importante de envíos o bien para temas comerciales, tienen un amplio equipo de Key Account Managers al que pueden recurrir como a la Directora de Operaciones o al comercial asignado a la cuenta.

Celeritas ha desarrollado durante el año 2018 un ChatBot (Teo) que responde de forma inteligente a las cuestiones planteadas por los consumidores en la página web mediante la categorización de tipos de reclamaciones más frecuentes y respuestas tipo que puedan aportar soluciones fáciles y rápidas al usuario.

Todos los centros de atención al cliente realizan una exhaustiva formación a los profesionales en el momento de su incorporación. Asimismo, dichos departamentos cuentan con indicadores (KPIs) de rendimiento que son revisados con asiduidad, y presentados al Comité de Dirección.

En la siguiente tabla se incluyen las reclamaciones realizadas por los clientes y el estado de resolución de las mismas:

EMPRESAS DEL GRUPO	Nº DE INCIDENCIAS/COMUNICACIONES RECIBIDAS:	Nº DE RESOLUCIONES REALIZADAS :
SGEL, DISTRIBUIDORA y DISTRIBUIDORA LLEIDATANA DE PUBLICACIONES	286.824	286.824
ZENDIS - FULLFILMENT	5.174	5.174
CELERITAS	231.219	231.219




En **2018** no se ha recibido **ninguna queja por incumplimiento de la legislación de información** y el etiquetado de productos y servicios.

D) Información fiscal

El estricto cumplimiento de las responsabilidades financieras y fiscales es fundamental en los principios de actuación del Grupo SGEL. Para dicho cumplimiento cuenta con asesores externos especializados y audita sus Cuentas Anuales con una entidad de reconocido prestigio.

Beneficios obtenidos país por país

Todos los beneficios de la sociedad son obtenidos en España, y son reportados en las Cuentas Anuales auditadas.

Impuestos sobre beneficios pagados

El impuesto sobre beneficios correspondiente al ejercicio cerrado a 28 de febrero de 2019 de las diversas sociedades que componen el grupo, sumarían un total de 51.758€.

Subvenciones públicas recibidas

Anualmente, las sociedades del grupo solicitan deducciones por sus inversiones en innovación y desarrollo, cuya resolución tarda aproximadamente tres años. La cuantía de ayuda solicitada por proyectos de I+D+i correspondiente a 2018 se expone por sociedades en la siguiente tabla:



SOCIEDAD	CUANTÍA SOLICITADA – DEDUCCIÓN I+D+I
SGEL	390.150€
Celeritas/ Zendis	44.652€

Adicionalmente, se han recibido las siguientes subvenciones durante 2018:

CONCEPTO	CUANTÍA SUBVENCIÓN
Formación continua	57.388€
Fondo Europeo – Compensación al transporte	403.056€



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ OMISIÓN
GRI 101: Fundamentos		
GRI 102: Contenidos Generales		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización	3,7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	4-7
102-3	Ubicación de la sede	3
102-4	Ubicación de las operaciones	3-7
102-5	Propiedad y forma jurídica	7-8
102-6	Mercados servidos	3-7
102-7	Tamaño de la organización	3
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	19-20
102-9	Cadena de suministro	32-33
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3,32-33
102-11	Principio o enfoque de precaución	10,13-14
102-12	Iniciativas externas	30-31
102-13	Afiliación a asociaciones	32
ESTRATEGIA		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	9-12
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	3,10-11,30-31
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	30
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobernanza	7-8
102-19	Delegación de autoridad	8
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	8-12
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	10
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	8
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	8
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	8-12
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	10-12
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	12
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	9-12
102-35	Políticas de remuneración	22-23,29
102-36	Proceso para determinar la remuneración	22-23,29
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	22-23,27,29
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	20,22-24,27,29-30

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ OMISIÓN
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	10
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-47	Lista de temas materiales	11
102-50	Periodo objeto del informe	El periodo objeto del informe es del 1 de marzo de 2018 hasta el 28 de febrero de 2019
102-55	Índice de contenidos GRI	36
102-56	Verificación externa	ANEXO 2
GRI 200: Impactos económicos		
GRI 201: Desempeño económico		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	35
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	35
GRI 205: Anticorrupción		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	31
GRI 300: Impactos ambientales		
GRI 301: Materiales		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	14
301-2	Insumos reciclados	15
GRI 302: Energía		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	15
302-4	Reducción del consumo energético	14-15

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ OMISIÓN
GRI 303: Agua		
	Extracción de agua por fuente	15
GRI 304: Biodiversidad		
	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	El impacto del Grupo SGEL sobre la biodiversidad no resulta significativo
GRI 305: Emisiones		
	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	18
	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	18
	Intensidad de las emisiones de GEI	18
	Reducción de las emisiones de GEI	14,18
	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No es significativo puesto que no se utilizan estas sustancias
	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Se realizan emisiones en los vehículos propios, aunque no se disponen de los resultados
GRI 306: Efluentes y residuos		
	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	No se disponen los datos de los vertidos en el periodo objeto del informe
	Residuos por tipo y método de eliminación	16-18
	Derrames significativos	Ningún derrame significativo se ha producido en el periodo objeto del informe
GRI 307: Cumplimiento ambiental		
	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	14

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ OMISIÓN
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores		
	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	32-33
GRI 400: Impactos sociales		
GRI 401: Empleo		
	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	22
	Permiso parental	24
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	25-26
	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	26
GRI 404: Formación y enseñanza		
	Media de horas de formación al año por empleado	Se reporta en la página 28 el número total de horas de formación en el periodo objeto del informe
	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	28
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8,19-20,29
	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	22-23,29
GRI 406: No discriminación		
	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	29-30
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ OMISIÓN
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No existe riesgo en este ámbito por la situación geográfica de sus trabajadores. Mención en las páginas 30,32-33
GRI 408: Trabajo infantil		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No existe riesgo en este ámbito por la situación geográfica de sus trabajadores. Mención en las páginas 30,32-33
GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	30
GRI 413: Comunidades locales		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	32
GRI 414: Evaluación social de los proveedores		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Existen prácticas relativas a la gestión de las contrataciones, no obstante, no se ha podido obtener los datos sobre los nuevos proveedores en las páginas 32-33
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se ha producido en el periodo objeto de informe ninguna vulneración en la salud y seguridad de nuestros servicios, mención en la página 34
GRI 417: Marketing y etiquetado		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se ha producido en el periodo objeto de informe ninguna infracción en la información de nuestros servicios, mención en la página 34

ANEXO II



Informe de Verificación Externa



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE SOCIEDAD GENERAL ESPAÑOLA DE LIBRERÍA, DIARIOS, REVISTAS Y PUBLICACIONES, S.A. Y SUS SOCIEDADES PARTICIPADAS (GRUPO SGEL) DEL EJERCICIO ANUAL FINALIZADO EL 28 DE FEBRERO DE 2019

De acuerdo con la carta de encargo de fecha 2 de abril 2019, hemos realizado la verificación del Estado de Información No Financiera, denominado *Estado de Información No Financiera 2018* (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio de 1 de marzo 2018 a 28 de febrero 2019 de **SOCIEDAD GENERAL ESPAÑOLA DE LIBRERÍA, DIARIOS, REVISTAS Y PUBLICACIONES, S.A.** y sus sociedades mayoritariamente participadas (en adelante Grupo SGEL o el grupo), acorde con el enfoque metodológico de **ISAE 3000 Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information**, emitida por el **International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)** de la **International Federation of Accountants (IFAC)**, con el alcance de seguridad limitada.

Alcance y naturaleza del trabajo

Dicha revisión ha tenido como objetivo comprobar específicamente:

- La adecuada inclusión en el EINF de los contenidos establecidos en el **apartado 6 del artículo 49 del Código de Comercio modificado por la Ley 11/2018 sobre Información No Financiera y Diversidad**, así como la utilización de estándares o marcos internacionalmente reconocidos para la aportación de indicadores clave no financieros sobre el desempeño en las diversas materias del EINF, y concretamente en base a la norma de Global Reporting Initiative, utilizada en este caso por la entidad.
- La valoración, mediante procedimientos de verificación con alcance de seguridad limitada, de la razonabilidad de los datos expresados en el EINF y de la aplicación sobre los mismos y sobre los procedimientos de recogida de datos y preparación de la información no financiera, de los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad exigidos por la mencionada Ley.

Responsabilidad del Órgano de Administración y de la Dirección

La formulación del EINF referenciado en el Informe de Gestión como documento separado, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Órgano de Administración del Grupo SGEL. En la elaboración del EINF se ha considerado el estricto cumplimiento de los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente, siguiendo asimismo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados para cada materia, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en el **ANEXO I: Tabla de indicadores GRI** del Estado de Información No Financiera del ejercicio.

Cualificación profesional, independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requisitos de ética del Código de Ética para Profesionales del IESBA (Consejo de Ética del IFAC) que está basado en los principios fundamentales de

integridad, objetividad, competencia, diligencia profesional y confidencialidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1 – ISQC1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, procedimientos profesionales, disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales especializados que poseen la titulación y capacidad técnica requerida para efectuar los trabajos de verificación de información no financiera encomendados por la Sociedad, contando específicamente con formación homologada y certificaciones en marcos internacionales de *reporting* (Global Reporting Initiative, Integrated Reporting), sistemas de gestión de impactos sociales, ambientales y para el cumplimiento y buen gobierno (SGE21, ISO 14001, ISO 19600, ISO 9001, etc.), y homologación para la verificación independiente de información sobre sostenibilidad (AccountAbility).

Procedimientos realizados

El alcance de una revisión limitada de un informe de información no financiera consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, aplicando procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda que, en este caso, son menores que en un trabajo de seguridad razonable y en consecuencia lo es el nivel de seguridad proporcionado. En nuestro trabajo hemos realizado entre otros los siguientes procedimientos:

- Análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Verificación de la consistencia y razonabilidad de la información y de los datos expuestos en el EINF, respecto a los contenidos mínimos establecidos en la legislación mercantil aplicable.
- Entrevistas con los responsables de área para entender los criterios que aplica el Grupo SGEL para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la coordinación ejercida sobre las diversas áreas funcionales y diferentes unidades de negocio, en la aportación de información para el proceso de elaboración.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio.
- Entrevistas con el personal de Grupo SGEL responsable de proporcionar la información contenida en el EINF, para comprender los procedimientos de recogida de datos utilizados, así como los flujos de información y comunicación de aplicación general en cada área.
- Entrevistas con el personal asignado de Grupo SGEL, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información.
- Lectura del EINF para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño no financiero de Grupo SGEL.
- Obtención de una carta de manifestaciones del Órgano de Administración.



Fundamentos de la opinión con salvedades

Hemos llevado a cabo nuestra verificación de conformidad con la de ISAE 3000 para la revisión de información no financiera, de acuerdo a los principios de ética e independencia profesional establecidos en el Código de Ética para Profesionales del IESBA. Nuestras conclusiones se basan en la cualificación profesional y experiencia descritas en la sección "Cualificación profesional, independencia y control de calidad". Asimismo, consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Si bien determinados departamentos de las empresas del Grupo mantienen criterios respecto a su relación con proveedores y colaboradores, a la fecha de emisión del presente informe, no se ha podido disponer de toda la información referente a procedimientos generales de homologación, evaluación y auditoría de los mismos.

El Grupo ha reportado ciertos indicadores medioambientales en el EINF, que, sin embargo, deberían ser objeto de desarrollo para una mejor comprensión de todos los aspectos actuales y previsibles de las actividades en el medio ambiente y los procedimientos de evaluación ambiental del Grupo.

Párrafo de opinión

En base a los procedimientos realizados, salvo por lo expuesto en el apartado "Fundamentos de la opinión con salvedades", no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Estado de Información No Financiera (*Estado de Información No Financiera*) del Grupo SGEL, del ejercicio cerrado a 28 de febrero de 2019 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los requisitos del apartado 6 del artículo 49 del Código de Comercio conforme el artículo 262 apartado 5 de la Ley de Sociedades de Capital, modificado por la Ley 11/2018 sobre Información No Financiera y Diversidad y las referencias aplicadas del estándar para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, opción esencial.

En Madrid, a 21 de junio de 2019

UHY FAY & CO AUDITORES CONSULTORES, S.L.

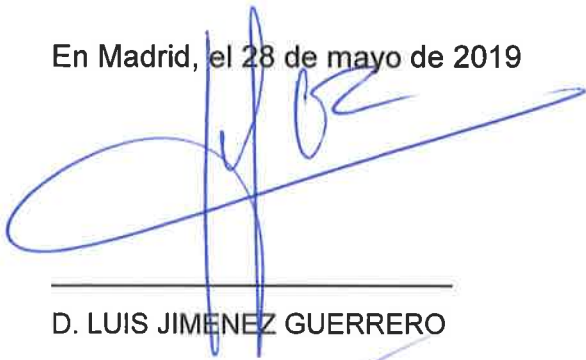
Max Gosch

Socio – Experto Independiente

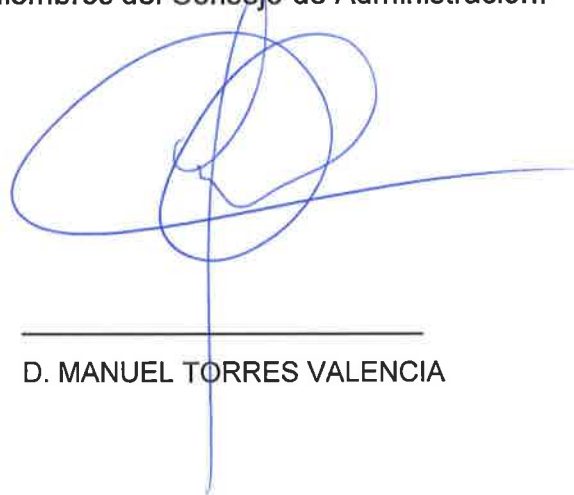
FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 28 DE FEBRERO DE 2019

El presente Estado de Información No Financiera, como informe separado del Informe de Gestión, ha sido formulado por el Consejo de Administración, en su reunión del 28 de mayo de 2019. Dicho documento está extendido en las páginas precedentes a este escrito. Todas ellas firmadas por el Secretario del Consejo, firmando en ésta última página todos los miembros del Consejo de Administración.

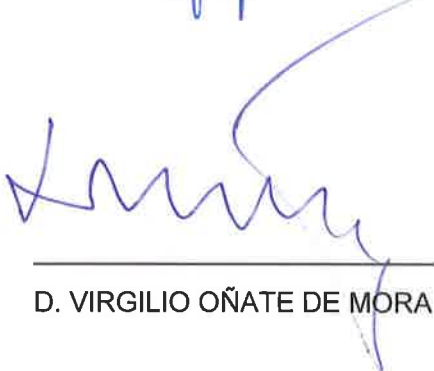
En Madrid, el 28 de mayo de 2019



D. LUIS JIMENEZ GUERRERO



D. MANUEL TORRES VALENCIA



D. VIRGILIO OÑATE DE MORA



D. IGNACIO CASANOVA SANCHEZ DE OCAÑA



D. EDUARDO MONTES PÉREZ DEL REAL



SGEL Avda. Valdelaparra, 29.
Pol. Ind. - 28108 Alcobendas
(Madrid) . Tel.: 91 657 69 00