



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Ejercicio 1 de marzo 2019 a
29 de febrero 2020



NDICE



1. MODELO DE NEGOCIO DEL GRUPO

- I. Perfil de la organización
- II. Actividades, servicios y mercados del Grupo
- III. Órganos de gobierno y dirección

2. VISIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA EN SGEL

- I. Tendencias y objetivos
- II. Aspectos relevantes identificados – Materialidad
- III. Gestión de riesgos

3. POLÍTICAS Y RESULTADOS POR ÁREAS

3.1 Medioambiente

- A) Impactos ambientales y sus medidas preventivas
- B) Uso sostenible de los recursos
- C) Economía circular y gestión de residuos
- D) Emisiones y Cambio Climático
- E) Protección de la biodiversidad

3.2 Social y Personal

- A) Empleo
- B) Ordenación del tiempo de trabajo
- C) Salud y seguridad
- D) Negociación colectiva
- E) Formación y desarrollo profesional
- F) Accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- G) Igualdad de género

3.3 Respeto de los Derechos Humanos

3.4 Prevención de la corrupción

3.5 Información sobre la sociedad

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

ANEXO I

Tabla de Indicadores de GRI

ANEXO II

Informe de verificación externa



M

MODELO DE NEGOCIO

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 crea la división de Libros y comienza a editarlos.

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 abanderará 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 el año 2019 una facturación de 231 millones de euros de venta para el Grupo y para SGEL individualmente 188 millones.

□ 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

10.160 de puntos de venta directa

**2033 puntos de venta a través de
distribuidores independientes**

5.000 librerías suministradas



En la actualidad, **la sociedad
distribuye**

82 editoriales en exclusiva y

**88 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 4.300 publicaciones nacionales e internacionales.

Los países extranjeros a los que se distribuyen publicaciones son los siguientes;

- Alemania
- Austria
- Bélgica
- Finlandia
- Dinamarca
- Estonia
- Francia
- Grecia
- Holanda
- Reino Unido
- Italia
- Luxemburgo
- Portugal,
- Suecia
- Suiza
- Rumanía
- Andorra
- Polonia
- EE. UU
- Argentina
- México
- Colombia
- Brasil
- Puerto Rico
- Chile
- Perú
- Uruguay
- Costa Rica
- República Dominicana
- Canadá
- China
- Japón
- Marruecos
- Taiwán
- Australia.

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 6 líneas editoriales:

- Libros de Texto e Idiomas.
- Publicaciones Generales.
- Novela Extranjera.
- Enseñanza de español para extranjeros (ELE)

- Lengua y Literatura para Secundaria y Bachillerato
- Francés para estudiantes de Secundaria

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.
- ✓ *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.

Celeritas a su vez cuenta con 4 centros en Madrid, dos en Barcelona, Zaragoza, Bilbao, Murcia. En el periodo de esta última memoria financiera se ha ampliado en dos nuevos centros en Madrid, el centro de Bilbao y el centro de Murcia.

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, Se realizan desde nuestras instalaciones **151.902 revistas** con un peso total de media tonelada.



III. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN

La estructura societaria del Grupo SGEL es la siguiente;



*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.



VISIÓN 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 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, El Corte inglés, Decathlon, Inditex, L'Or ,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 reinención e innovación, en un grupo de referencia en la distribución y venta de productos de prensa, revistas, libros y *e-logistics*.

Durante el año 2019 se exponen los resultados para las mejoras tecnológicas integradas en la prestación del servicio;

- Mejora del ERP financiero e integración de un nuevo módulo de facturación desarrollado para Celeritas e integrado con SAP. Actualmente ya se encuentra desarrollado y se prevé que a lo largo del 2020 se realice la implantación del mismo.
- Proyecto TMS 'best fit carrier". Este se considera un proyecto abierto dentro de la compañía ya que tanto en el 2019 como en el 2020 se realizan mejoras continua integrando nuevos couriers, nuevas funcionalidades las cuales son puestas en producción de manera regular.

- Mejora de las plataformas BI incluyendo las extranet se han completado con nuevos informes y dashboard para clientes de todas las actividades.
- Mejora de la web para las actividades de ELE (Educación Lengua Extranjera) para la división de libros.
- Se ha implementado una nueva centralita digital basada en comunicaciones IP.

En cuanto proyectos en curso o planificados o en curso para el próximo periodo 2020 son los siguientes;

- Creación de una plataforma de mensajería instantánea disponible en 6 regiones. Actualmente se está llevando a cabo la prueba piloto en una región para su posterior implantación en las otras 5 a finales del 2020.
- Implantación de un sistema de predicción analítica de pedidos para la división de prensa. Difusión en producción sistema con un 60% de la funcionalidad en todas las regiones. Durante el año 2020 se pretenden llevar a cabo cambios en la interfaz de petición, más automatismo y aumento de tipos de publicaciones.
- Nuevas sistemas e integraciones para las actividades de atípicos, para la venta de productos no editoriales (papelería, juguetes...) tanto en prensa como en libros. Este proyecto se ha puesto en marcha en febrero 2020 y a finales del año 2020 se presentarán los resultados de dicha extensión.
- Realización de nuevas integraciones de Redes de Grandes Superficies para modelos de servicios basados en PPS (Pay per Scan).
- Sustitución del software EDI para intercambio Electrónico de Documentos.
- Proyecto de mejora continua de TMS como el WMS, integrando nuevas cuentas y funcionalidades.
- Renovación tecnológica para el ERP de libros

***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, analizando sus necesidades y expectativas.



En cuanto a estos grupos de interés se han utilizado diversas fuentes como referencia, incluyendo comunicaciones generales y específicas realizadas, informes y noticias sectoriales, auditorías internas, atención al cliente, cambios en la legislación vigente, publicaciones, reuniones del comité de empresa 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 de todos los empleados e incluir las sugerencias de mejora propuestas por ellos con objeto de fomentar la mejora continua
- Promover el desarrollo sostenible en la organización.
- Mitigar los aspectos ambientales significativos
- Reducir las emisiones de CO2 de la huella de carbono de la organización y compensar dichas emisiones.
- Aplicar el criterio de prevención y precaución como eje fundamental en nuestros principios de actuación
- Continuar exigencias a nivel ambiental a proveedores

□ **Seguridad y salud laboral:**

- Realizar una exhaustiva valoración de los riesgos asociada a cada uno de los puestos de trabajo de la organización.
- Proporcionar la información y formación a los trabajadores necesaria para disminuir los riesgos de cada uno de los puestos de trabajo.
- Prevenir cualquier accidente laboral.

□ **Nuestro equipo humano:**

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

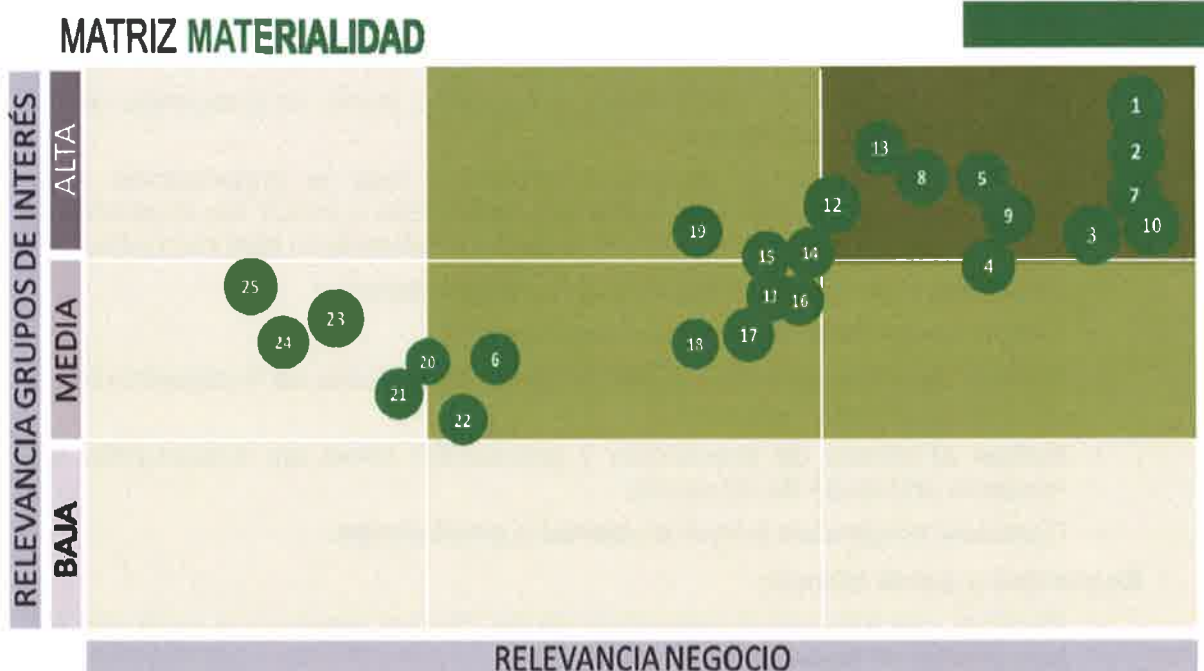
□ **Cumplimiento normativo y financiero:**

- 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.



ESTRATEGIA DE NEGOCIO

1. Desempeño económico y rentabilidad.
2. Cumplimiento y adaptación a cambios normativos.
3. Liderazgo en el sector.
4. Informatización y tecnología disponible.
5. Control y gestión de riesgos.
6. Ayuda o subvenciones recibidas.
7. Modelos de negocio y líneas estratégicas.
8. Consideración aspectos de gobierno, sociales y ambientales.

CLIENTES

9. Innovación productos y servicios.
10. Calidad de la atención al cliente.
11. Seguridad informática y protección de datos y propiedad intelectual.
12. Transparencia de la información sobre productos y servicios dada a clientes y prácticas de marketing responsable.
13. Ética empresarial.

EMPLEADOS

14. Política de gestión de personas
15. Fomento de la igualdad y conciliación familiar.
16. Seguridad, salud y bienestar laboral.
17. Formación
18. Atracción, retención de talento y desarrollo profesional.
19. Satisfacción de los empleados y mecanismo de queja

MEDIO AMBIENTE

20. Consumo de recursos (electricidad, papel, agua..etc)
21. Emisiones de CO2 y cambio climático.
22. Residuos generados.

RELACION CON LA SOCIEDAD

23. Acción social
24. -mecanismos y canales de diálogo con los grupos de interés
25. Voluntariado corporativo.

El grupo SGEL establece un compromiso alineado con los objetivos ODS de la Agenda 2030.

OBJETIVOS **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Es por esta razón por la que en el grupo SGEL existe una preocupación por cuestiones que favorecen la sostenibilidad, tales como las que se enumeran a continuación;

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
- Establecimiento de objetivos de calidad medio ambiente y empresariales acordes a la política empresarial.
- Establecimiento de indicadores globales de prestación del servicio.
- Dependencia de proveedores subcontratados para el servicio de transporte
- Gestión de las incidencias en tiempo
- Apoyo en la incorporación de nuevo personal
- Identificación y/o evaluación de los aspectos aspecto ambientales.
- Gestión de los residuos.
- Consumo de recursos no naturales.



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.





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 se aplica 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.
- Consumo de tinta.
- Generación de Maderas resto de Palets.
- Generación de residuos de baterías industriales.

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 2019 y hasta 29 febrero 2020 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 2019 una serie de mejoras con el objetivo de reducir el consumo energético y de materiales, que se resumen a continuación:

- Mejoras en la gestión del reciclaje
- optimización de horarios
- Ajuste de temperaturas en oficinas (20°C en invierno y 23°C en verano)
- Sustitución parcial de los rollos secamanos por papel precortado

En cuanto a las medidas que se han mantenido para disminuir los impactos ambientales son;

- Disponemos de un sistema de devolución de paquetería de *e-commerce* sin impresión de albarán en papel
- Uso de tóner reciclado para la impresión
- Modernización de la flota propia con mejor calificación medioambiental
- Optimización de rutas para menor consumo de combustible
- Uso de iluminación LED en oficinas

Consumibles.

A continuación, incorporamos una tabla donde indicamos las compras que se han realizado de materiales conforme al periodo correspondiente a la memoria anual;

TIPO DE CONSUMIBLE	CANTIDAD	UNIDADES
CARTON	308,84	Toneladas
PLASTICO	31,71	Toneladas
PALLET MADERA	140,85	Toneladas
FLEJE	13,11	Toneladas
FLIM	18,14	Toneladas
COMPRAS TÓNER CARTUCHOS	0,25	Toneladas
BATERIAS	2,03	Toneladas

Residuos

En cuanto a los residuos generados en Grupo SGEL obtenidos a partir de las retiradas y albaranes correspondientes en el periodo de la presente memoria se obtienen los siguientes datos;

TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD	UNIDADES
RENOVABLES		
Total, Basura	389,18	Toneladas
Total, Cartón	276,66	Toneladas
Total, Madera	1,28	Toneladas
Total, Basura	4,68	Toneladas
Total, Papel	8237,02	Toneladas
NO RENOVABLES		
Total, Baterías usadas	2,17	Toneladas
Total, Tóner	0,5873	Toneladas
Total, Plástico	12,91	Toneladas
Gasóleo A	37.721	Litros
Gasóleo B	845	Litros
Gasóleo C	1.547.131,09	KW/H
Gas natural	685.751	KW/H

Consumos

En cuanto a los consumos en Grupo SGEL obtenidos a partir de las retiradas y albaranes correspondientes en el periodo de la presente memoria se obtienen los siguientes datos;

CONSUMIBLE	CANTIDAD	UNIDADES
Gasóleo A	37.721	Litros
Gasóleo B	845	Litros
Gasóleo C	1.547.131,09	KW/H
Gas natural	685.751	KW/H
Electricidad	2.649.576	KW/H

A lo largo del periodo 2019 como mejora, se sustituyó en un 90%. el uso del papel blanco y celulosa por papel reciclado.

AGUA

El volumen total de agua utilizada por la organización ha sido de 11.686.388,57 litros atendiendo a estimaciones calculadas en función del ratio de facturación. Además, durante 2019 no se ha realizado ningún vertido de agua que haya afectado la calidad del agua del hábitat colindante.

ENERGÍA

El consumo total de electricidad en el Grupo teniendo en cuenta todas las sucursales y almacenes centrales totaliza 2.649.576 KW/H Además, el consumo de calefacción en Gasóleo C sumó los 1.547.131,09 KW/H en todos aquellos almacenes en donde se disponen de calderas.

Por último, en consumo de energía en KW/H de gas natural para este periodo ha sido de 685.751 KW/H

El consumo total de energía dentro del Grupo durante 2019 ha sido de 4.882458,09 Kw/h.



En el año **2019**,
Grupo SGEL ha disminuido su consumo eléctrico
en un **13,98%** con respecto al periodo anterior.

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 ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO/14001:2015, respectivamente.



En el año **2019**,
se ha mantenido la clasificación y recuperado 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 2,98 Toneladas en 2019 disminuyendo el valor del periodo anterior.



En el año **2019**,
Grupo SGEL ha disminuido la generación de
chatarra **disminuyendo un 39,18%**

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 2019, fueron de 2,17 T habiéndose sustituido 4 baterías industriales durante este periodo.

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. En el año 2019 el consumo de tóner fue 0,58 Toneladas



En el año **2019**,
Grupo SGEL ha disminuido la generación de
residuos Tóner en **43,52%**

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.

Todos los gestores y transportistas de residuos utilizados en la compañía se encuentran autorizados.



En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de residuos en función de su tipología.

TIPO DE RESIDUO	% DE RESIDUOS TOTALES (Toneladas)
Basura	4,36
cartón	3,10
Otros	0,01
madera	0,14
plástico	0,05
Baterías usadas industriales	0,02
Tóner	0,01
Chatarra	0,03
Papel recuperado	92,27

En la siguiente tabla hemos recogido las recuperaciones por tipos de papel realizados. Cabe destacar que se utilizan además con el objetivo de disminuir la huella de carbono de la organización fabricantes papeleros nacionales como UROPAC y PAPRESA:

TIPO DE PAPEL	TONELADAS RECUPERADAS
Libros	308
Libros mezcla	8
Mezcla	2.734
Periódico	1.621
Revista	3.567
Total general	8.237



Según estos datos, se puede afirmar que se obtiene una **eficiencia de la gestión de los residuos generados**, ya que tan solo un 4 % del total de materiales retirados, han tenido como destino final el vertedero.

En la siguiente gráfica se muestran los porcentajes de residuos reciclados y no reciclados del Grupo.



D) Emisiones y Cambio Climático

Las emisiones de carbono del Grupo en el año 2019 totalizan 5.415 toneladas de CO₂ incluyendo el alcance 1 y 2:

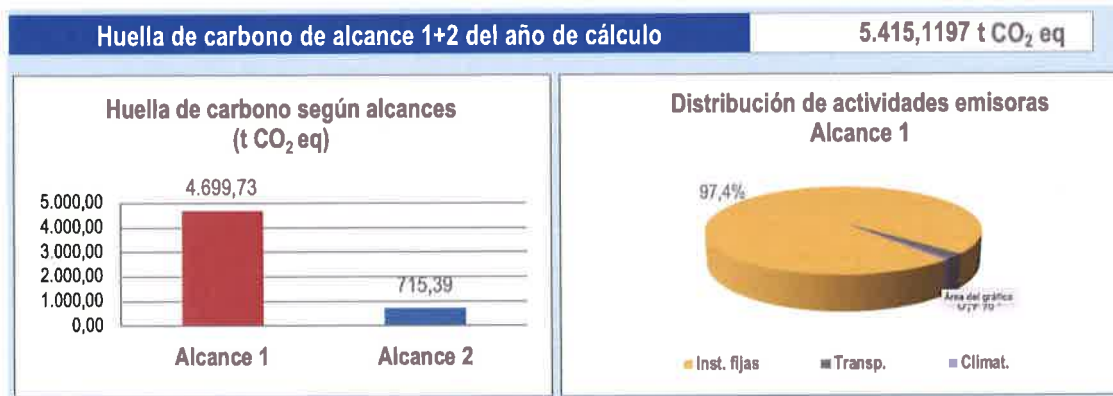
Las emisiones directas del alcance 1 son aquellas producidas por las fuentes de emisión que son de nuestra propiedad o están controlada por nuestras empresas. Consecuentemente, se han incluido las calderas de gas natural y gasoil de las oficinas y almacenes y los vehículos que forman parte de nuestra 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 hallados con la propia herramienta del ministerio de España;

RESULTADOS ABSOLUTOS AÑO DE CÁLCULO		
Año de cálculo		2019
ALCANCE 1	Instalaciones fijas	4.575,6937 t CO ₂
	Desplazamientos en vehículos*	93,3485 t CO ₂
	Refrigeración/climatización	30,6920 t CO ₂ eq
	TOTAL ALCANCE 1	4.699,7341 t CO₂eq
ALCANCE 2	Electricidad	715,3855 t CO ₂
ALCANCE 1+2		5.415,1197 t CO₂eq

Eje Vertical

* Se excluye el transporte a través de vehículos propulsados por electricidad que se incluye en alcance 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.

E) Protección de la biodiversidad

La actividad del Grupo SGEL se lleva a cabo en emplazamientos situados en zonas calificadas territorialmente como Zona industrial o zona urbana sin realizar ningún tipo de afección a zonas protegidas.

II. SOCIAL Y PERSONAL

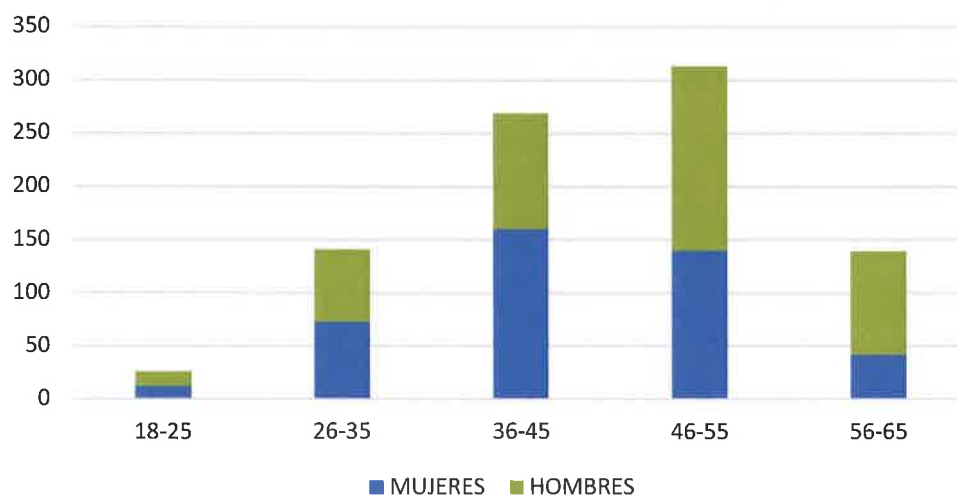
El Grupo SGEL toma como prioridad la gestión de personas, como núcleo de la sostenibilidad de sus empresas. Los trabajadores constituyen una pieza clave en el desarrollo del negocio, y es por ello, que las entidades del grupo consideran al personal en todas sus actuaciones.

A) Empleo

El Grupo SGEL contó durante 2019 con una media de 888 trabajadores en plantilla, de los cuales 51,91% hombres y 48,09% mujeres.

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

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDADES



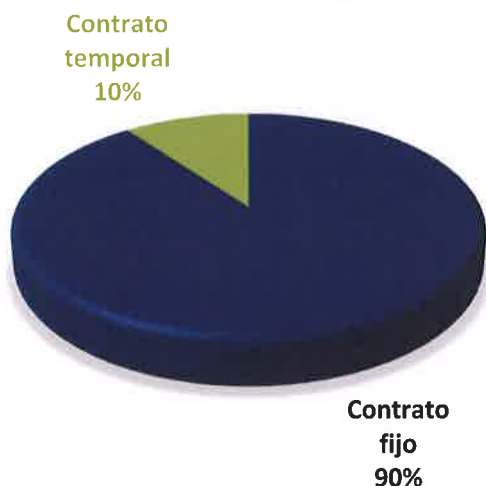
Actualmente la empresa se encuentra en un proceso de transición generacional del personal, para lo cual está realizando un proyecto de gestión del talento que consiste en la revisión del ciclo laboral del personal, es decir su experiencia SGEL desde la incorporación y durante las diversas etapas de la vida laboral, con el objetivo de modernizar algunos aspectos y ajustar las expectativas a cada generación.

Uno de los objetivos conseguido en el año 2019 fue lograr una adecuada coordinación entre el personal de diversas generaciones y asegurar la captación de talento joven como elemento fundamental para la sostenibilidad del Grupo.

 **“Grupo SGEL apuesta por el empleo sostenible”**

El 90% de los trabajadores del Grupo SGEL cuenta con un contrato fijo indefinido y el 10% cuenta con un contrato temporal por lo que indica una gran estabilidad laboral de la plantilla.

TIPOS DE CONTRATOS



Las empresas del Grupo pretenden establecer relaciones de confianza y continuidad con sus empleados.

A continuación, se exponen los tipos de contratos presentes en la organización desagregados por sexos.

TIPOS DE CONTRATO SEGREGADOS POR SEXO



A continuación, en la siguiente tabla se exponen la distribución de tipos de contratos por rango de edades;

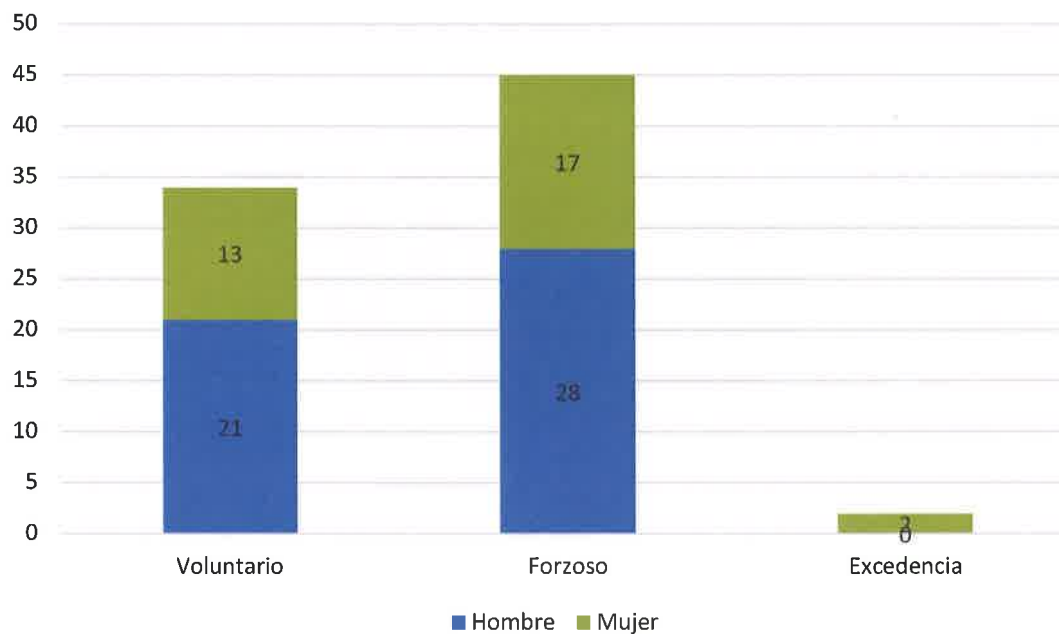
Plantilla por Edades	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65
MUJERES	13	72	160	140	42
FIJO	4	58	141	133	39
TEMPORAL	9	14	19	7	2
HOMBRES	16	72	103	173	97
FIJO	4	54	93	166	96
TEMPORAL	12	18	10	7	1

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:

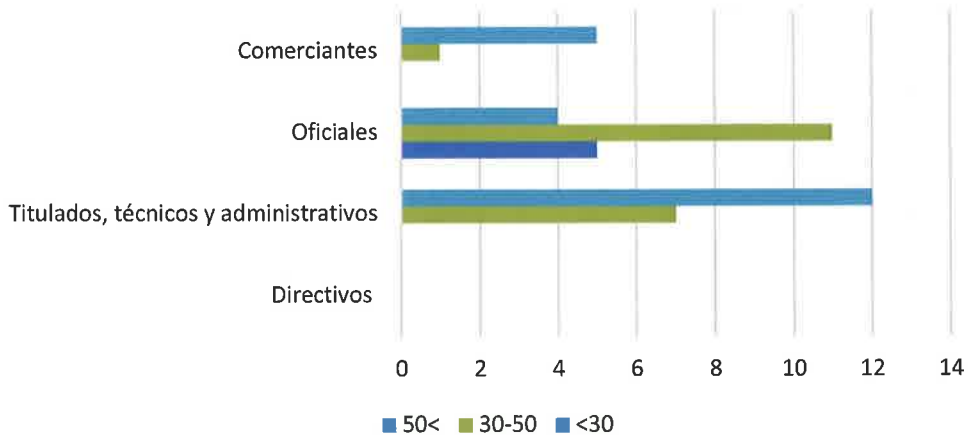
CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES
Directivos	6	1
Titulados, técnicos y administrativos	155	207
Oficiales	258	181
Comerciantes	42	38

Durante 2019 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



DESPIDOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y RANGO DE EDAD

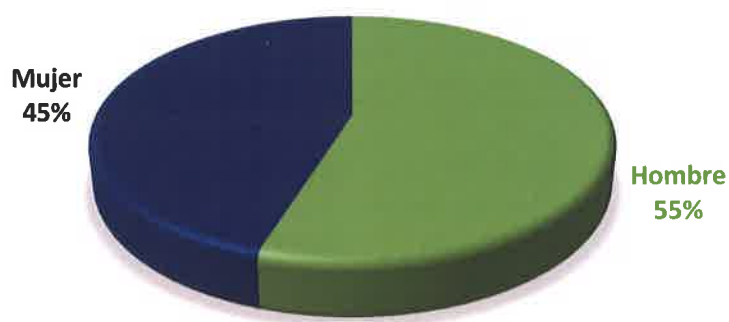


También dentro del objetivo de rejuvenecer a la plantilla, las empresas colaboran con Universidades para incorporar personal en prácticas.

Adicionalmente, durante 2019 se realizaron 286 contrataciones.

A continuación, se muestra el gráfico de porcentajes de las contrataciones desagregadas por sexo.

CONTRATACIONES REALIZADAS POR SEXO



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 modificado por la Resolución de 11 de febrero de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la revisión salarial.

El Convenio Colectivo de Sociedad General Española de Librería, Diarios, Revistas y Publicaciones, S.A. de la Comunidad de Madrid vigente desde el año 2014.

La totalidad de la plantilla se encuentra bajo el Convenio aplicable.

A Continuación, se muestra la tabla de bandas salariales segregadas por sexo;

Bandas Salariales	Hombres	%	Mujeres	%	TOTAL
Menos de 12000€	0	0%	0	0%	0
Entre 12001€ y 15000€	49	40%	73	60%	122
Entre 15001€ y 19000€	81	45%	98	55%	179
Entre 19001€ y 24000€	77	45%	96	55%	173
Entre 24001€ y 30000€	97	55%	78	45%	175
Entre 30001€ y 36000€	56	68%	26	32%	82
Entre 36001€ y 40000€	19	53%	17	47%	36
Más de 40000€	82	68%	39	32%	121
TOTAL	461	52%	427	48%	888

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 la tabla adjunta, el Grupo SGEL cuenta con cierta brecha salarial en algunas categorías profesionales las cuales se exponen a continuación;

Puestos	Hombres	Mujeres	Brecha Salarial
Directivos	90830	94000	-3,37%
Titulados, técnicos y administrativos	35121	27712	26,74%
Titulados, técnicos	47341	42921	10,30%
Administrativos	19892	20211	-1,58%
Oficiales	20672	17364	19,05%
Comerciantes	23781,04	21595,07	10,12%
Media brecha salarial empresarial	10%		

Por tanto, la Brecha salarial ha disminuido con respecto al periodo anterior un 3,26%

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

DISTRIBUCIÓN MEDIA POR CATEGORIA PROFESIONAL Y SEXO



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.

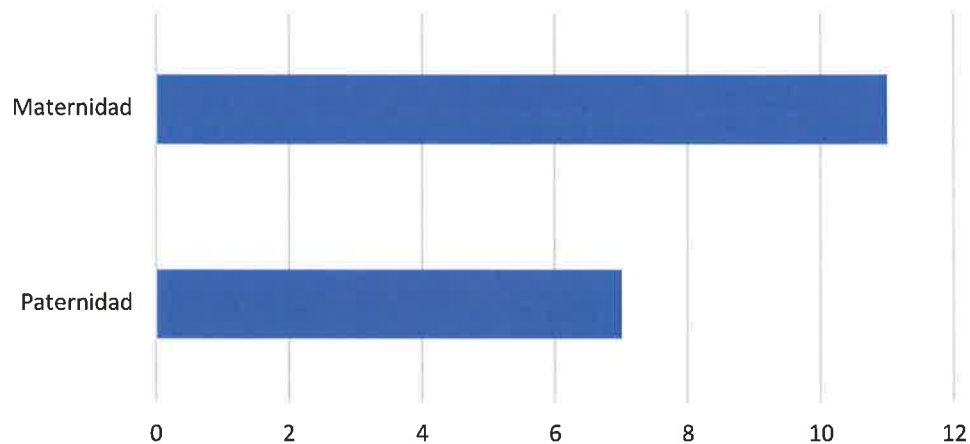
B) Ordenación del tiempo de trabajo

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 el periodo de la presenta memoria el índice de absentismo promedio de las cinco sociedades del Grupo fue del 5,53% disminuyendo un 2% sobre el valor del año anterior.

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 2019 se disfrutaron permisos de maternidad y paternidad según las siguientes cifras:

PERMISOS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD OTORGADOS



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 y 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.

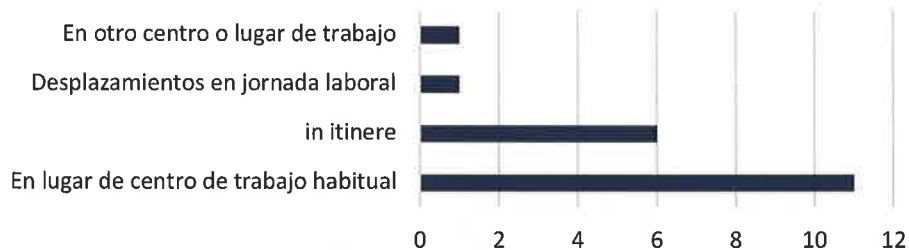
Además, todos los profesionales cuentan con formación actualizada sobre los riesgos propios de su puesto de trabajo. Anualmente mediante el Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales, se cubren aspectos nuevos relativos a los posibles riesgos de la actividad, así como actualizaciones que puedan 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 2019 se pueden considerar altamente eficaces ya que se registraron un total de 19 accidentes, el 100% con baja, disminuyendo por tanto el valor un 47,5% respecto al año 2018.

Cabe destacar que para el periodo 2019 se dispone de un índice de incidencia por cada 1000 trabajadores de 28.

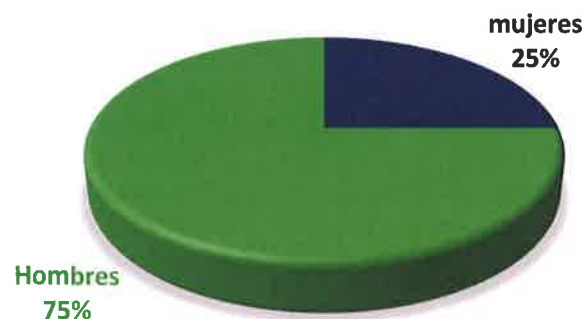
En cuanto a los 19 accidentes que se detectaron durante el 2019 se detallan a continuación los lugares donde se produjeron;

ACCIDENTES SEGÚN LUGAR DONDE SE PRODUJERON



A continuación, se expone el gráfico del porcentaje de accidentes por sexos.

ACCIDENTES DE TRABAJO EN FUNCIÓN DEL SEXO



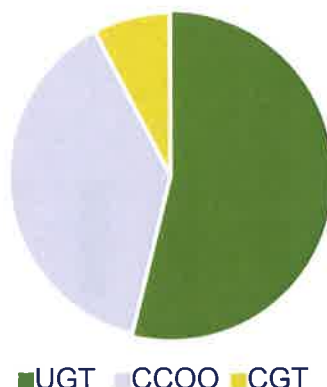
Durante **2019** no se han registrado enfermedades profesionales **de ningún tipo** en las sociedades del Grupo.

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



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 los 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.

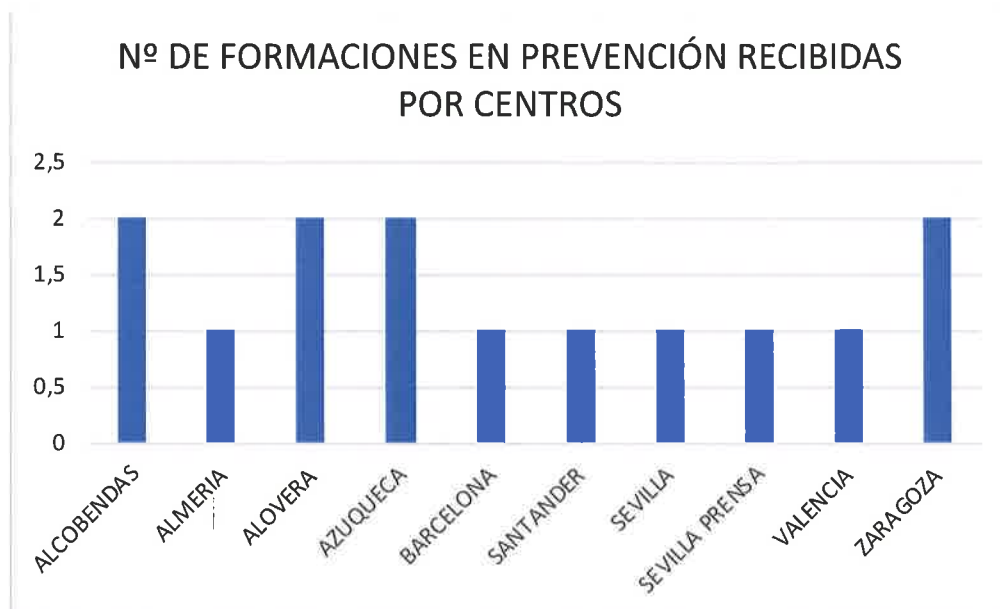
Además, para la comunicación interna con el personal, existe tanto la intranet corporativa como una revista interna con información sobre actividades, resultados y nuevas iniciativas.

Durante 2019 se renegóció el Convenio Colectivo de SGEL con los 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.

Todos los trabajadores del grupo disponen de la formación mínima en Prevención de riesgos laborales, así como la formación e información sobre su puesto de trabajo, No obstante, de las nuevas incorporaciones realizadas en el periodo de la presente memoria se han realizado el siguiente número de cursos distribuido por centros de trabajo del grupo.



Los cursos recibidos durante el periodo de la presente memoria no financiera son de la siguiente tipología.



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.

En total el número de horas que ha recibido la plantilla para el período comprendido en la presente memoria son;

Personal	Nº de horas de formación
Personal Almacén	1505
Personal Oficinas	4999

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 12 personas discapacitadas 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.



En **2019** no se ha dado **ningún caso de discriminación, ni ninguna denuncia por acoso.**

Grupo SGEL promueve la **igualdad** entre **hombres y mujeres** habiendo realizado el primer **Plan de igualdad** en el año 2018

Respecto a la promoción durante el periodo de la presente memoria no se han realizado promociones en la empresa.

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 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 **2019** no se han realizado denuncias en el Grupo relativas a la vulneración de los **derechos humanos**.



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.

Cabe destacar que GRUPO SGEL;

- Realizan todas las transacciones mediante transferencia.
- Se dispone de una caja con la que se realizan pagos de encargos de pequeña cuantía.
- Solicitamos certificado bancario a todas las sociedades y profesionales que mantienen relaciones comerciales con las empresas del Grupo SGEL

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 Titularidad 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.

Además, el grupo dispone de empresa externa para el asesoramiento y gestión del cumplimiento de RGPD y LOPD-GDD. Esta empresa externa realiza al grupo auditorías de cumplimiento cada dos años



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.

A todos los proveedores y subcontratistas se les facilita para su firma el Código de Conducta para Proveedores y Subcontratistas en el que se incluyen los siguientes aspectos;

- Compromiso con la legislación vigente
- Compromiso con la lucha contra la corrupción.
- Luchas contra pactos prohibidos.
- Lucha contra el empleo ilegal y clandestino
- Respeto por los derechos fundamentales de los trabajadores
- Transparencia y sostenibilidad de la contratación
- Salud y seguridad del producto
- Respeto por el medioambiente
- Confidencialidad de la información

En el compromiso de todos los proveedores y subcontratistas se exige el deber de colaboración y los derechos de Grupo SGEL de control y supervisión de los proveedores y subcontratistas previa autorización de los mismos.



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 cuáles 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 Distrirueda 2011 S.L. 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 un CRM 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.

En resumen, para el tratamiento de estas reclamaciones existe un departamento de Atención al Cliente para las empresas;

1. **SGEL, Lleidatana y Distrirueda 2011 S.L:** la cual utiliza el CRM DMP2000. Esta herramienta tiene algunos procesos automatizados para resolver incidencias que previamente han sido introducidas por el Call Center.

Además, se dispone de una web en la que los clientes pueden realizar distintas acciones como grabación de pedidos de reposición, cambios de servicio... Esto evita que el Call Center atienda las solicitudes y registra automáticamente en el CRM las peticiones de los clientes.

En esta web además Permite;

- Acceder a documentos como; albaranes de entrega, facturas ...
- Realizar también consultas al Call Center
- Plantear reclamaciones de entrega, de devoluciones y de reposición (en este último caso también queda registrado en el CRM).

Para resolver automáticamente las cuestiones planteadas por nuestros clientes a través de algoritmos antes de que pueda trasladarse al Centro De Atención Telefónica. Las cuestiones planteadas por los clientes son autorizadas y filtradas por el responsable de Call center y responsable de la cuenta de explotación.

2. Atención al cliente de **CELERITAS** el cual está compuesto por:

- **ZENDIS:** En los cuales los suscriptores tienen diferentes canales de comunicación para indicar sus incidencias/reclamaciones, siendo éstos los teléfonos de ATC diferenciados por editor
- **CELERITAS:** Los destinatarios disponen de los siguientes Canales de comunicación

Para nuestros clientes (e-merchant) y para los destinatarios de la mercancía transportada.

Los destinatarios tienen diferentes canales de comunicación para indicar sus incidencias/reclamaciones, siendo o bien de manera telefónica, vía

email o a través de la página web en la que se ha habilitado un formulario para que los clientes se autogestionen resolviendo las incidencias más habituales (ausente, direcciones erróneas o cambios de dirección...).

Además, en nuestra Web también está disponible 24x7 (365 días al año) nuestro ChatBot (Teo) que ayuda y gestiona con el cliente aquellas incidencias más sencillas que puedan aportar soluciones fáciles y rápidas al usuario de manera inteligente.

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 al Director de Operaciones o al comercial asignado a la cuenta.



**En 2019 se han atendido en
total 9.660.103 comunicaciones**

En cuanto a las mejoras realizadas en el periodo de la presente memoria en cuanto a los dos sistemas de comunicación de Celeritas cabe destacar las siguientes;

- Se han realizado mejoras de nuestro ChatBot ya que se ha retroalimentado su conocimiento. Con una periodicidad semanal, Teo es alimentado con nuevas pregunta-respuestas.
- Se han modificado las IVR,
- Se han modificado los formularios de autogestión para la red de puntos
- Se han incorporado nuevos formularios de gestión para nuestros destinatarios a través del apartado “contactar” disponible en la web.
- Autogestión por parte del e-merchant, ampliación de escenarios en el gestor de mails.
- Gestión semi-automática de algunas reclamaciones por parte de los agentes del Dpto.
- 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, el estado de resolución de las mismas, así como en índice de reclamaciones sobre el total de comunicaciones:

EMPRESAS DEL GRUPO	Nº de incidencias/ comunicacion es recibidas:	Nº de resoluciones realizadas	Nº Reclamacion es	% Reclamaciones /total interacciones
SGEL, (Distriueda 2011 s.l y distribuidora Lleidatana de publicacions).	347.239	347.239	256.422	73,84%
ZENDIS - FULLFILMENT	15.574	15.574	2721	17%
CELERITAS (Gestión manual)	883.712	883.712	185.333	15%
CELERITAS (Gestión automática Chatbox)	351.840	351.840		



En **2019** 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 29 de febrero de 2020 es el siguiente;

- Grupo SGEL realiza consolidación en el impuesto de sociedades, siendo el importe con bases imponibles negativas.
- DISTRIBUCIONES RUEDA S.L pagos realizados en el impuesto de sociedades por importe de 66.243,82€
- Distribuidora Lleidatana pagos realizados en el impuesto de sociedades por importe de 27.440,47€.

□ **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 al ejercicio 01.03.2019-29.02.2020 se expone por sociedades en la siguiente tabla:

SOCIEDAD	CUANTÍA SOLICITADA – DEDUCCIÓN I+D+I
SGEL	208.736 €
Celeritas/ Zendis	68.640 €

Para el ejercicio de la presente memoria no se ha presentado la información hasta noviembre 2020 en el que se presentará vía subvención y no deducción como en el periodo anterior.

Adicionalmente, se han recibido las siguientes subvenciones durante 2019:

CONCEPTO	CUANTÍA SUBVENCIÓN
Subvención recibida para transporte de publicaciones en Canarias	302.247,51 €
Forcem.	54.624,85 €

ANEXO I Tabla de Indicadores de GRI



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

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ OMISIÓN
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	1.II
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-47	Lista de temas materiales	2.II
102-50	Periodo objeto del informe	El periodo objeto del informe es del 1 de marzo de 2019 hasta el 29 de febrero de 2020
102-55	Índice de contenidos GRI	ANEXO I
102-56	Verificación externa	ANEXO 2
GRI 200: Impactos económicos		
GRI 201: Desempeño económico		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	3.V.D
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	3.V.D
GRI 205: Anticorrupción		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	3.IV
GRI 300: Impactos ambientales		
GRI 301: Materiales		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	3.I
301-2	Insumos reciclados	3.I
GRI 302: Energía		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	3.I
302-4	Reducción del consumo energético	3.I



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ OMISIÓN
GRI 303: Agua		
	Extracción de agua por fuente	3.1
GRI 304: Biodiversidad		
	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	3.1
GRI 305: Emisiones		
	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	3.1
	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	3.1
	Intensidad de las emisiones de GEI	3.1
	Reducción de las emisiones de GEI	3.1
	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 han producido vertidos peligrosos. El vertido habitual se realizada a la red de alcantarillado
	Residuos por tipo y método de eliminación	3.1
	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	3.1



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ OMISIÓN
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores		
	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	3.I
GRI 400: Impactos sociales		
GRI 401: Empleo		
	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	3.II
	Permiso parental	3.II
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	3.II
	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	3.II
GRI 404: Formación y enseñanza		
	Media de horas de formación al año por empleado	3.II
	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	3.II
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	3.II
	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	3.II
GRI 406: No discriminación		
	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	3.II
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. 3.III
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. 3.III
GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	3.III
GRI 413: Comunidades locales		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	3.III
GRI 414: Evaluación social de los proveedores		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	3.V
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. 3.V
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, 3.V



ANEXO II



Informe de Verificación Externa





VERIFICACIÓN N° 0002/20

RINA Services S.p.A. ha verificado la memoria de

**SOCIEDAD GENERAL ESPAÑOLA DE LIBRERIA,
DIARIOS, REVISTAS Y PUBLICACIONES S.A.**

AVDA. VALDELAPARRA N° 29, POL. IND. ALCOBENDAS, 28108 MADRID, ESPAÑA

cumple con

**LEY 11/2010, 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,
POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LA ORGANIZACIÓN**

Primera emisión	24.06.2020
Fecha de vencimiento	23.06.2021
Fecha de revisión	24.06.2020

Alessandro Romel
Certification EMEA Region
Senior Director

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

ANEXO III

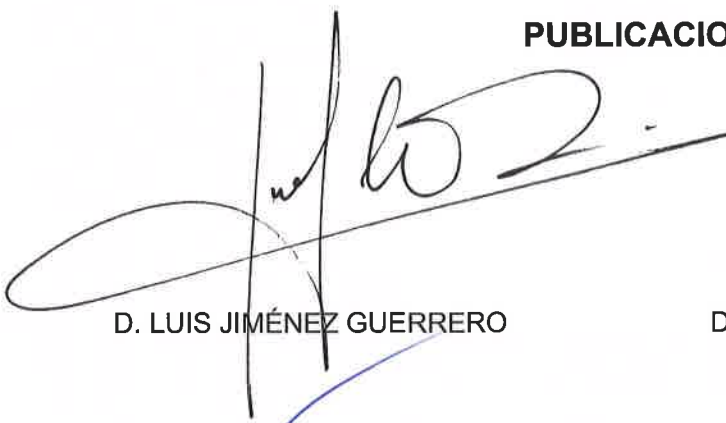
Firma de aprobación de la memoria no financiera.

Ena fecha dedel 2020

Se aprueba la Memoria No financiera de;

SOCIEDAD GENERAL ESPAÑOLA DE LIBRERÍA, DIARIOS, REVISTAS Y

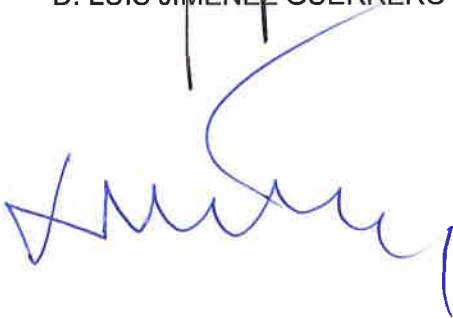
PUBLICACIONES S.A



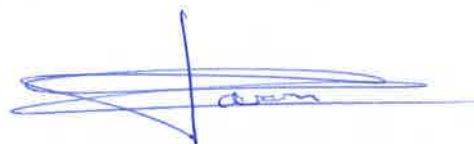
D. LUIS JIMÉNEZ GUERRERO



D. MANUEL TORRES VALENCIA



D. VIRGILIO OÑATE DE MORA



D. IGNACIO CASANOVA SÁNCHEZ DE OCAÑA



D. EDUARDO MONTES PÉREZ DEL REAL



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

