

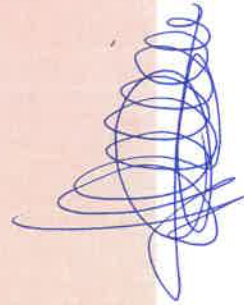
TOUS

Memoria de Sostenibilidad 2018



ÍNDICE

CARTA DE LA PRESIDENTA	52
1. WE ARE TOUS	54
2. BUEN GOBIERNO	66
3. LAS PERSONAS TOUS	77
4. PASIÓN POR EL CLIENTE	92
5. ENTORNO MEDIOAMBIENTAL	97
6. CADENA DE SUMINISTRO	103
7. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	109
SOBRE ESTE INFORME	116
ANEXO I. TABLA DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDAR GRI	120
ANEXO II. INFORMACIÓN NO FINANCIERA	134



CARTA DE LA PRESIDENTA

A un año de celebrar nuestro centenario, en TOUS reafirmamos nuestra voluntad de aportar valor a clientes, colaboradores y al conjunto de la sociedad. Buscamos ser queridos alrededor del mundo por ofrecer joyas y accesorios que acompañan en cada momento de la vida, así como ser una marca ilusionante que genera valor gracias a la calidad, la pasión y el espíritu de servicio de nuestro equipo.

Durante todos estos años, hemos crecido con TOUS, compartiendo con nuestros colaboradores y amigos nuestra cultura corporativa que defiende cómo somos y cómo actuamos, adaptándola al desafío actual y reforzando e integrando nuestros valores: **pasión por el cliente, creatividad, compromiso, trabajo en equipo y globalidad**. Valores que forman parte de la columna vertebral de nuestro proyecto de empresa y que compartimos con todas las personas que forman parte de esta gran familia.

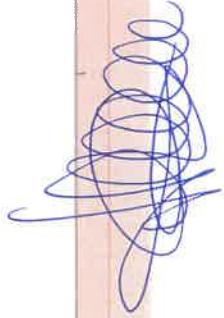
En el último año hemos ampliado nuestra **presencia global** hasta alcanzar más de 700 tiendas en 53 países. Así, TOUS ha aumentado su venta sell-out hasta los 466 millones de euros, un 4,5% más que el año anterior y hemos alcanzado con éxito la integración de equipos locales en mercados como México, Estados Unidos, Rusia y China. Nos hemos posicionado como líderes en la digitalización del sector joyero impulsando el e-commerce hasta lograr nuestra presencia en 19 países.

Con el centenario en el horizonte, estamos trabajando en la creación de un museo y un archivo como parte del proyecto TOUS Heritage: the Essence of our Future para preservar la identidad corporativa a través de la conservación y la difusión del patrimonio histórico-empresarial.

En TOUS llevamos 100 años ejerciendo con cariño y dedicación un oficio milenario que nos define. Desde un firme compromiso para que esta profesión trascienda a nuestro propio negocio y entorno, queremos compartir nuestro legado con las nuevas generaciones de joyeros y artesanos para darles la oportunidad de prosperar profesionalmente y para preservar un oficio totalmente conectado con la comunidad. Por ello hemos impulsado la **Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos**, un proyecto de capacitación profesional para jóvenes joyeros que se quieran dedicar a la restauración de las joyas, que ya cuenta con un alcance internacional, siendo la primera actividad corporativa promovida por la marca en los ámbitos social y educativo.

El proyecto, pionero en excelencia formativa, tiene como objetivo fomentar la artesanía como vía de capacitación profesional para jóvenes estudiantes procedentes de escuelas de artesanía y joyería de todo el mundo. Asimismo, queremos con él mejorar el vínculo de los estudiantes con el mercado laboral al promover prácticas en un ambiente profesional renombrado y proporcionando posteriores opciones de contratación. En la primera edición del proyecto, más de un 15% de los alumnos han obtenido empleo de manera directa, en el Taller TOUS o indirecta, en Talleres Externos de la marca.

Entendemos la responsabilidad social corporativa como un elemento clave en nuestro desarrollo y crecimiento, en un sentido global. En esta línea, trabajamos también en aras de minimizar nuestra huella apostando por recursos respetuosos con el medioambiente en nuestros edificios, en los procesos de producción y en el producto final.



CARTA DE LA PRESIDENTA

Estamos convencidos de que, como empresa, podemos contribuir a la preservación del medioambiente y fomentar acciones solidarias para conseguir un mundo más justo. Trabajamos con el deseo y el convencimiento de que la unión entre belleza y sostenibilidad suponen un paso más hacia un universo más hermoso y, por ello, nuestra voluntad es la de seguir creciendo de forma ética, poniendo el foco en la comunidad y fomentando acciones que repercutan positivamente tanto en el ámbito global como local. En el mismo sentido, velamos porque todos nuestros proveedores cumplan con los estándares de buenas prácticas en materia de sostenibilidad. Y es que creemos que el trabajo conjunto es el que puede garantizar la mejora de nuestro entorno.

De igual modo, desde sus inicios, TOUS ha considerado la presencia femenina como un elemento clave para la consolidación de la entidad como lo que es hoy en día: la marca española de joyería y accesorios líder en el segmento de lujo asequible. Desde el convencimiento de que la igualdad de oportunidades ha de ser una realidad en cualquier empresa, hemos apostado por construir un equipo humano con gran presencia femenina. A día de hoy en España el 89% de la plantilla está formada por mujeres.

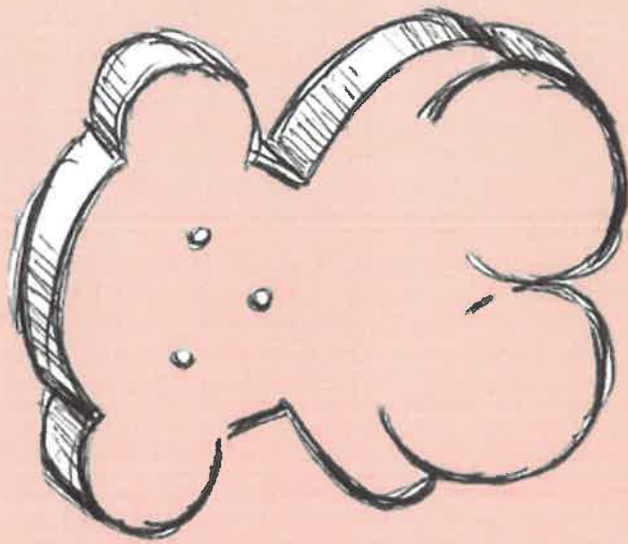
Con todo, gracias al esfuerzo de todos aquellos que han creído y apostado por TOUS, actualmente ya somos más de 4.000 personas⁽¹⁾ en el mundo trabajando el proyecto de empresa de ser la marca de joyería y accesorios más exitosa y deseada del mundo.

Alba Tous
Presidenta del Grupo TOUS



(1) Los datos reportados contabilizan todas las personas que trabajan para la marca en tiendas TOUS incluyendo también, por tanto, personas contratados por nuestro franquiciados terceros.

WE ARE TOUS



1.1. Grupo TOUS

El **Grupo TOUS es una empresa familiar** que en sus casi 100 años de historia, ha evolucionado de ser un taller de relojeros en Montblanc a una firma joyera multi-categoría reconocida en el mundo entero.

Presente en más de 50 países, el negocio del Grupo TOUS abarca en la actualidad no solo la joyería, sino que incluye también bolsos, fragancias, relojes, gafas, accesorios, y prendas para bebés. A través de sus colecciones, TOUS crea un nuevo lenguaje al combinar su **tradición artesana** (la cual sigue fomentando en la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos) con la **innovación** de los avances tecnológicos, aplicando siempre los mejores estándares de calidad y sostenibilidad.

Desde sus comienzos, la **atención cercana** y **personalizada** a sus clientes ha sido uno de los principales objetivos de la compañía. TOUS busca estar presente en los momentos más importantes de la vida de sus clientes, celebrando instantes llenos de emoción. Por ello, todas sus creaciones están envueltas de la ternura, diversión y juventud de espíritu, que caracterizan el alma de la compañía.

TOUS destaca por su gran capacidad creativa. Cada año, la compañía presenta diseños que tienen en cuenta las últimas tendencias en moda, sin olvidar las colecciones clásicas e icónicas de la casa, que se renuevan constantemente convirtiéndolas en piezas únicas con un carácter atemporal.

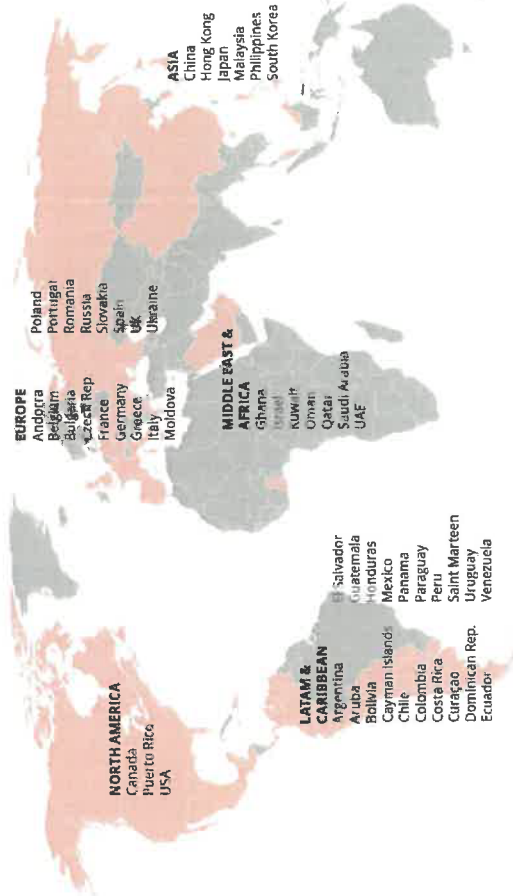
Gran parte del éxito de la marca se debe a los más de **4000 colaboradores/as**⁽³⁾ de TOUS, quienes además de transmitir los valores de la compañía por todo el mundo, aconsejan y ayudan personalmente a cada cliente tanto en la compra, como en la post-venta.

Nuestra Misión es ser queridos alrededor del mundo por ofrecer joyas y accesorios que acompañan en cada momento de la vida y ser una marca ilusionante que genera valor gracias a la calidad, la pasión y el espíritu de servicio de todas las personas TOUS. En tiendas la misión es de crear una experiencia única de compra, sumergiendo al cliente en un ambiente divertido, acogedor y femenino.

⁽²⁾ Los datos reportados contabilizan todas las personas que trabajan para la marca en tiendas TOUS incluyendo también, por tanto, personas contratadas por nuestros franquiciados terceros.

⁽³⁾ Incluye tanto ventas a cliente final facturadas por el grupo, como ventas facturadas por franquiciados terceros, externos al grupo pero que gestionan tiendas TOUS, es decir franquiciados.

⁽⁴⁾ Incluye tiendas y países en los que está presente el Grupo TOUS, como el número de tiendas y países en los que está presente la marca TOUS a través de los franquiciados terceros.



1.1.1. Los orígenes

Los orígenes del Grupo T'ous se remontan a 1912, cuando el matrimonio formado por Salvador Tous Farré y María Blavi Martí, fijan su residencia en Montblanc (Tarragona, España). Allí, Salvador Tous Blavi, hijo del matrimonio, dio sus primeros pasos en el mundo de la relojería, profesión que continuó posteriormente en Manresa, donde la familia se trasladó en 1930.

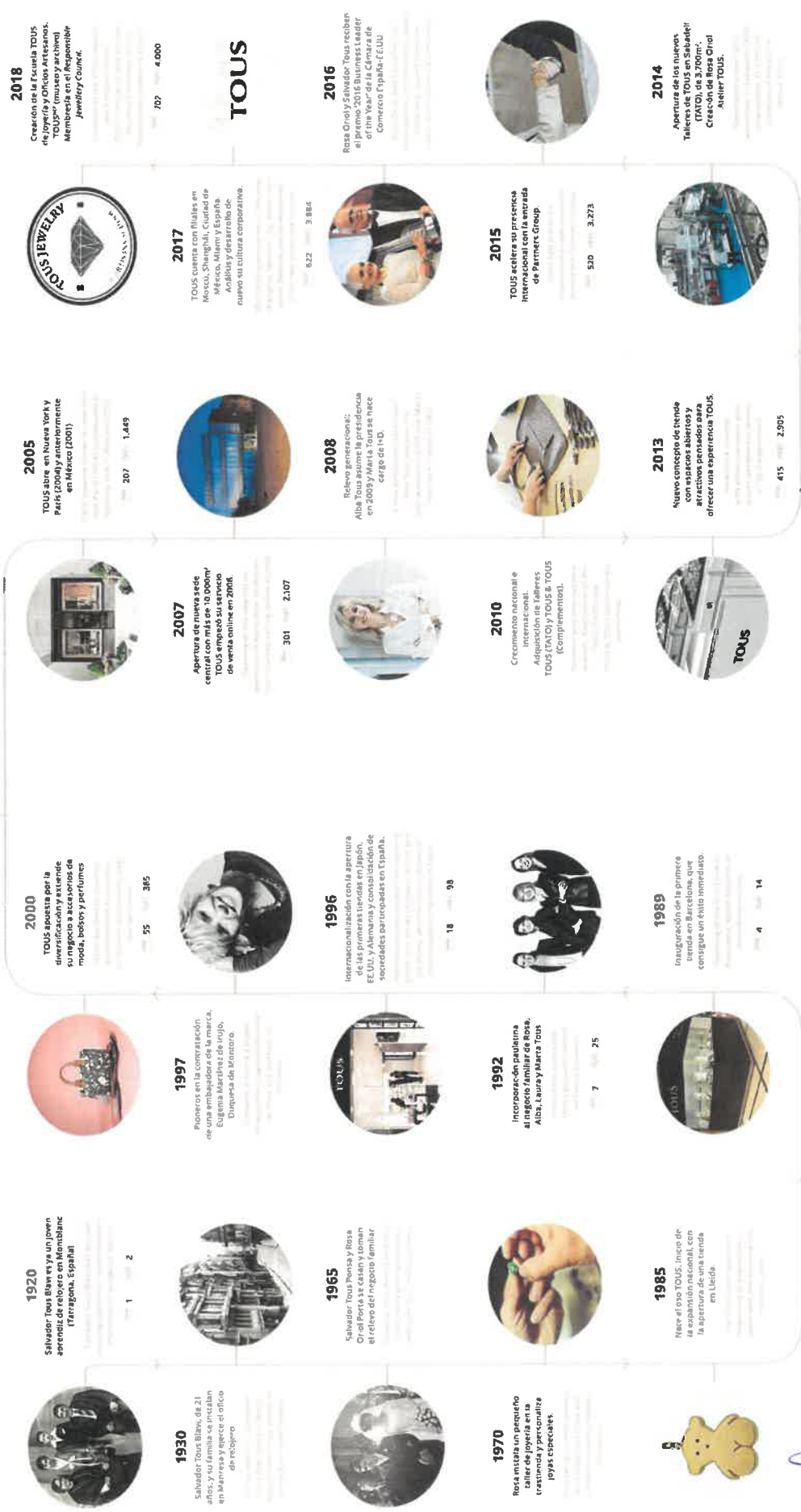
Ya en 1935, Salvador Tous Blavi contrajo matrimonio con Teresa Ponsa Mas, con quien impulsa el negocio familiar de venta y composuras de relojes. Fruto de dicho matrimonio, en 1941 nace Salvador Tous Ponsa, fundador del actual Joyerías T'OUS. Con tan solo doce años, Salvador Tous Ponsa empieza a trabajar junto a sus padres en el negocio familiar por las mañanas y, por las tardes, prosigue sus estudios de contabilidad y comercio en academias de la ciudad.

El negocio sigue creciendo y en 1960, Salvador Tous Blavi recibe la autorización municipal para trasladar su establecimiento al número 8 de la misma calle del Born de ciudad de Manresa, a un local de mayores dimensiones. Justo enfrente, en el número 9, se halla Calzados Torra, la zapatería de los padres de Rosa Oriol Porta con quien Salvador Tous Ponsa contraería matrimonio en 1965. Desde entonces, Salvador Tous y Rosa Oriol, formarán el tándem perfecto que más tarde globalizará el pequeño negocio familiar junto a sus hijas.

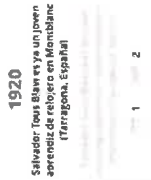
¿Y mañana?
seguir fabricando sueños
Rosa Oriol



FECHAS CLAVE KEYDATES



1930
Salvador Tous Blaw, de 21 años, y su familia se instalan en Marresá y ejerce el oficio de relojero.



1920
Salvador Tous Blaw es ya un joven aprendiz de relojero en Montblanc (Tarragona, España).



1997
Pioneros en la contratación de una embajadora de la marca, Eugenia Martínez de Irujo. Disputa de liderazgo.



2000
TOUS apuesta por la diversificación y extiende su negocio a accesorios de moda, bolsos y perfumes.



2007
Apertura de nueva sede central con más de 10.000m². TOUS engloba su negocio de venta online en 2008.



2005
TOUS abre en Nueva York y París (2004) y enteramente en México (2001).



2017
TOUS cuenta con filiales en México, Shanghai y España. Más de 100 puntos de venta. Análisis y desarrollo de nuevo su cultura corporativa.



2018
Creación de la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos. TOUS® (museo y archivo). Membresía en el Responsible Jewelry Council.



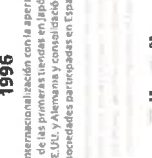
1970
Rosa mezcla un pequeño taller de joyería en la casa de su padre con el negocio de relojería.



1965
Salvador Tous Ponsa y Rosa Oriol Ferris se casan y toman el relevo del negocio familiar.



1992
Incorporación paulatina al negocio familiar de Rosa, Alba, Laura y María José.



1996
Internacionalización con la apertura en EE.UU. y Alemania y consolidación de sociedades participadas en España.



2010
Crecimiento nacional e Adquisición de filiales TOUS (TATO) y TOUS & TOUS (Complementos).



2008
Relevo generacional: Alba Ferris toma el control de la empresa en 2009 y María José hace cargo de I+D.



2016
Rosa Oriol y Salvador Tous reciben el Premio 2016 Business Leader of the Year de la Cámara de Comercio España-EE.UU.



2015
TOUS es líder en presencia internacional en el grupo de Partners Group.



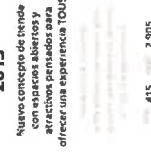
1985
Nace el oso TOUS, inicio de la expansión nacional, con la apertura de una tienda en Lleida.



1989
Incorporación de la primera tienda en Barcelona, que consigue un éxito inmediato.

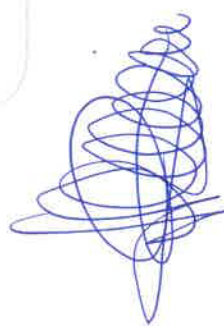


2013
Nuevo concepto de tienda con espacios abiertos y atractivos pensados para ofrecer una experiencia TOUS.



2014
Apertura de los nuevos Talleres de TOUS en Sabadell (TATO), de 3.700m². Creación de Rosa Oriol Atelier TOUS.

TOUS



1.1.1.2. El símbolo del oso, una marca global

La historia de nuestra identidad nace con la línea **Sweet Dolls**, compuesta de figuras que hoy en día siguen representando la identidad de YOUS y que resumen **nuestros valores** mejor que ninguna otra. La niña, el niño, el coche y la casa representan a la familia. El corazón es el amor, ha existido siempre, pero se convirtió junto al **oso en símbolo de la ternura de nuestra marca**. La naturaleza se representa con el búho y el elefante, símbolos de buena suerte, y por supuesto las flores, con la rosa a la cabeza.

Estas piezas se convirtieron rápidamente en un éxito de ventas, si bien el oso destacó entre todas las demás, convirtiéndose en el ícono protagonista de YOUS y que catapultó a la compañía al lugar en el que se encuentra en la actualidad.

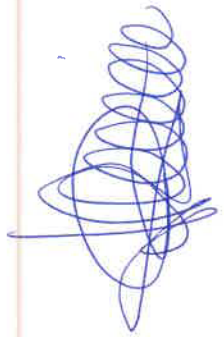
Durante más de 30 años de historia, el emblema de la marca -el oso- ha emocionado a todo tipo de personas de espíritu joven y se ha convertido en un amuleto de la suerte para muchos. De formas redondeadas y carácter emocional, se ideó para evocar los recuerdos más dulces de la infancia.

"En uno de mis viajes, vi un osito de peluche en un escaparate y pensé en los recuerdos entrañables de la infancia. ¿Por qué no hacerlo en oro? El oso marcó el inicio de nuestra expansión, y está siempre presente en nuestros diseños. Es muy especial para mí y, soy consciente que, gracias al oso hemos llegado hasta aquí. La ternura que transmite es universal".

Rosa Oriol

En YOUS somos conscientes del valor de la marca, ya que es nuestro principal activo. Por ello, disponemos de sistemas de vigilancia que nos alertan de posibles registros tanto de marca como de diseños en todo el mundo, que podrían vulnerar los derechos de YOUS en materia de propiedad intelectual e industrial.

Además, nuestras actuaciones en este ámbito son bidireccionales. Como parte de nuestros valores éticos, prohibimos realizar cualquier copia o reproducción total o parcial de activos inmateriales de terceros, ni tampoco la transformación, o modificación, total o parcial, la importación o la distribución de los mismos, sin la debida autorización previa y por escrito. Para ello, contamos con procedimientos que previenen posibles vulneraciones de derechos de terceros que pudieran derivarse de nuestra actividad.



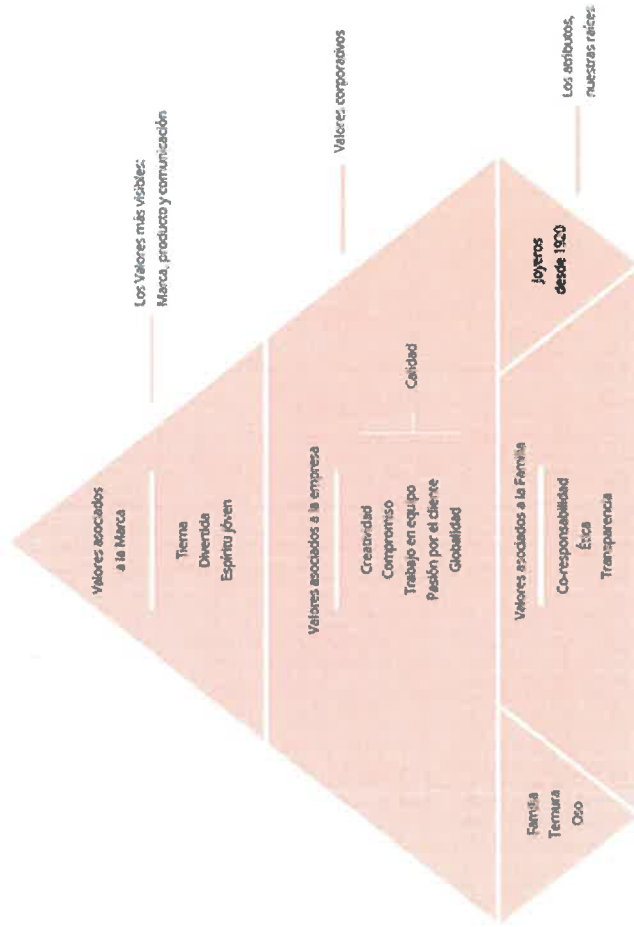
1.1.3. Cultura corporativa

Gracias a los orígenes familiares de TOUS, la cultura es un elemento fundamental para la estrategia y sostenibilidad de la empresa, ya que representa nuestra manera de ser y de hacer las cosas. Por ello, en 2016, emprendimos un viaje para valorar nuestra **cultura corporativa**, revisando la definición de la **misión, visión y los valores** que, como empresa, queríamos transmitir entre las generaciones y a los grupos de interés.

En una primera fase, identificamos los valores asociados a nuestra marca, y a nuestra empresa, alineándolos también con los de la familia Tous. Este trabajo nos permitió definir qué es lo que espera TOUS de sus colaboradores/as, y qué aspectos espera que se proyecten en el día a día de las relaciones interpersonales, tanto dentro como fuera de la empresa.

Como resultado, elaboramos un **Plan de Acción** para el despliegue y consolidación de estos valores, asignando a los siguientes actores clave para ayudarnos en este proceso:

- **Comité de Cultura:** equipo responsable por la estrategia de cultura corporativa, impulsando e implantando el plan de acción. Entre sus competencias están tomar decisiones, actuar de moderador e intermediario.
- **Embajadores:** grupo de trabajadores, representantes de los colaboradores/as a nivel corporativo, en las tiendas y los talleres, que participaron activamente en el proceso de diagnóstico y elaboración del plan. Su principal cometido es identificar las barreras o resistencias al proyecto y ponerlas en conocimiento del Comité.
- **COMEX (Comité Ejecutivo):** encargados de velar porque la cultura enraíce en la organización, siendo los abanderados y ejemplo del cambio.
- **Equipo directivo:** actor clave en cualquier comunicación, al ser el ejemplo a seguir ante sus equipos.
- **Colaboradores/as:** encargados de realizar aportaciones que deberán ser escuchadas, tenidas en cuenta y respondidas, para asegurar la credibilidad y éxito del Plan.



1.1.1.3. Cultura corporativa

La sostenibilidad del proyecto de TOUS pasa por promocionar y compartir los mismos valores entre todos los que forman parte de la organización. Por ello, entre 2017 y 2018, en colaboración con nuestros colaboradores/as, procedimos a la redefinición de los valores de TOUS, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos del Grupo.

MISIÓN

Nuestra Misión es ser queridos alrededor del mundo por ofrecer joyas y accesorios que acompañan en cada momento de la vida y ser una marca ilusionante que genera valor gracias a la calidad, la pasión y el espíritu de servicio de todas las personas TOUS. En tiendas la misión es de crear una experiencia única de compra, sumergiendo al cliente en un ambiente divertido, acogedor y femenino.

VISIÓN

En TOUS tenemos la visión de ser la marca de joyería de lujo asequible más deseada y exitosa del mundo, con el compromiso de aportar valor a clientes, colaboradores/as y al conjunto de la sociedad.

VALORES CORPORATIVOS

Somos Pasión por el Cliente.

Trabajamos juntos, con vocación y precisión, para superar expectativas, con la calidad que merecen, escuchando a nuestros clientes y aportando valor a cada momento de su vida.

Somos Creatividad.

Nos atrevemos a hacer cosas de forma diferente, con agilidad, valentía y calidad, afrontando los retos que nos trae el día a día.

Somos Compromiso.

Realizamos nuestros sueños con libertad, cumpliendo nuestra palabra, preocupándonos de nuestros colaboradores/as y construyendo juntos un proyecto común.

Somos Trabajo en Equipo.

Somos un proyecto de empresa compartido donde el talento individual persigue siempre un resultado de equipo basado en la calidad de las relaciones.

Somos Globalidad.

Integramos el conocimiento de la diversidad que nos rodea en nuestras decisiones de negocio, nuestros productos, nuestros procesos y en el trato a nuestros colaboradores/as.



1.2. Modelo de negocio

TOUS destaca por su gran capacidad creativa y nivel de innovación, lo que nos permite sorprender a los clientes cada temporada, produciendo 30 nuevas colecciones de joyas y 50 de bolsos al año. Para ello, con un año vista, nuestro equipo creativo se apoya en nuestros valores y tendencias del mercado en busca de **inspiración** para proponer nuevas colecciones, con el objetivo de seguir siendo líderes en creación de nuevas tendencias.

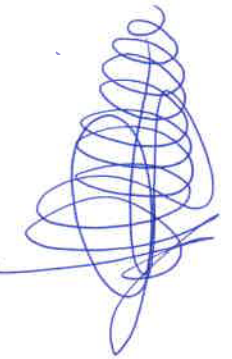
Una vez hemos identificado la idea central de la colección, llevamos a cabo un proceso de **investigación** en nuestras oficinas centrales, para identificar los materiales que nos permitirán llevar a cabo nuestras ideas, teniendo en cuenta aspectos como la durabilidad, peso, y calidad de la pieza.

Con todo ello, procedemos al **diseño y estilo** de las piezas, creando los moldes que servirán posteriormente para la producción de las mismas en nuestros talleres. Nuestro proceso de **producción** se caracteriza por combinar la **tradición artesana con la última tecnología**. Muestra de ello es la incorporación de las técnicas de **microfundición y electroforming**, siendo pioneros en la utilización de esta última técnica en joyería, creando piezas ligeras, sin soldaduras y más asequibles para los clientes.

Centralizamos la **distribución** de todos nuestros productos en Manresa, a fin de controlar la calidad de todos los productos que mandamos a nuestra red de tiendas, y que estos lleguen a tiempo para las grandes celebraciones en cada país (San Valentín, Día de la Madre, año nuevo chino,...).

Las tiendas TOUS consiguen crear una experiencia única de **compra**, sumergiendo al cliente en un ambiente divertido y acogedor. La firma creó su nuevo concept store con el fin de recrear el universo TOUS y de responder a los nuevos hábitos de compra de sus clientes. Este diseño ha ido evolucionando para integrar dispositivos y funcionalidades digitales que integran la compra en un entorno omnicanal.

Nuestra relación con el cliente va más allá de la venta, ofreciendo también un servicio de taller para composuras y ajustes a las piezas, enfocado siempre a mantener y restaurar cualquier pieza TOUS. Además, los profesionales TOUS proporcionan información sobre cómo cuidar las joyas y ofrecen un amplio catálogo de **servicios post-venta**.



1.2. Modelo de negocio

TOUS: FIRMA JOYERA MULTI-CATEGORÍA

Una de las claves del éxito de TOUS, ha sido saber evolucionar desde sus orígenes joyeros, para convertirse en una firma de joyería y accesorios que está presente en los momentos más importantes de la vida de sus clientes, celebrando instantes llenos de emoción. Así, gracias al éxito de nuestro core business, a finales del siglo XX comenzamos a diversificar nuestra propuesta para ofrecer una amplia gama de complementos como bolsos, fragancias, relojes, gafas, baby y otros accesorios, siempre manteniendo la **figura del oso** con elemento distintivo de la marca. Hoy en día, seguimos trabajando para que todos nuestros productos transmitan los valores y el alma de la firma, y sean una muestra de la calidad, artesanía e innovación que caracterizan a TOUS.



JOYERÍA



BOLSOS



FRAGANCIAS



RELOJES



GAFAS



BABY TOUS

Joyas singulares, sorprendentes e innovadoras con un riguroso proceso artesanal que ensalza la tradición joyera de la marca con las mejores piedras preciosas y bajo la perfección del oficio del joyero. Rosa Oriol Ateller TOUS es el tributo al legado joyero de la casa y nuestra contribución a la recuperación del oficio como bien cultural

En el año 2000, TOUS apuesta por incluir en su portafolio una colección de bolsos. Para su creación, la compañía emplea los mejores materiales y pieles, asegurando acabados de la más alta calidad. Los bolsos TOUS destacan por su artesanía y diseño.

TOUS se inicia en el mundo de la perfumería en 2002 con "TOUS Eau de Toilette", una fragancia floral verde con notas rosa-violeta, creada por Olivier Cresp. Desde entonces, TOUS ha ampliado el portafolio de producto con Touch, Tous Man, Moments, Rosa y Kids & Baby, convirtiéndose en una marca líder en el sector de la perfumería con presencia en más de 50 países, con un portafolio de diez familias y más de sesenta referencias.

Salvador Tous fue relojero de profesión, por lo que ofrecer una línea de relojería TOUS está en el ADN de la marca. La gama de los relojes TOUS es muy amplia para satisfacer a un público con gustos muy variados.

Comprende colecciones de piezas atemporales, que incorporan la última tecnología, así como una gama de piezas actuales en línea con las últimas tendencias.

TOUS lanza una nueva colección de gafas cada año, tanto graduadas como de sol. Ajustándose a su concepto creativo y a las últimas tendencias en moda, las gafas de sol se pueden encontrar en las mejores ópticas, tiendas especializadas y puntos de venta TOUS de todo el mundo. En España, TOUS ocupa la primera posición como marca de gafas graduadas.

Una completa colección de prendas y accesorios de bebé, niña y niño, en la que destacan la calidad de los tejidos y el cuidado en los detalles.

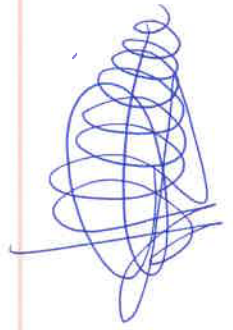
Distribución de las ventas en 2018 (en todos los canales)

Joyería (67%)

Bolsos (16%)

Relojes (14%)

Fragancias, Baby y Gafas (3%)



1.3. Responsabilidad Social Corporativa

TOUS entiende la **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** como el compromiso continuo de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, al mismo tiempo que la empresa mejora la calidad de las relaciones y su reputación con sus stakeholders.

NUESTROS STAKEHOLDERS

La integración de los intereses de los stakeholders en la compañía, se presenta como un factor clave e implícito en la construcción de la **estrategia de RSC** en TOUS. Por ello, en 2017 desarrollamos una identificación de los grupos o individuos que pudieran afectar o ser afectados por el logro de los objetivos de la empresa.

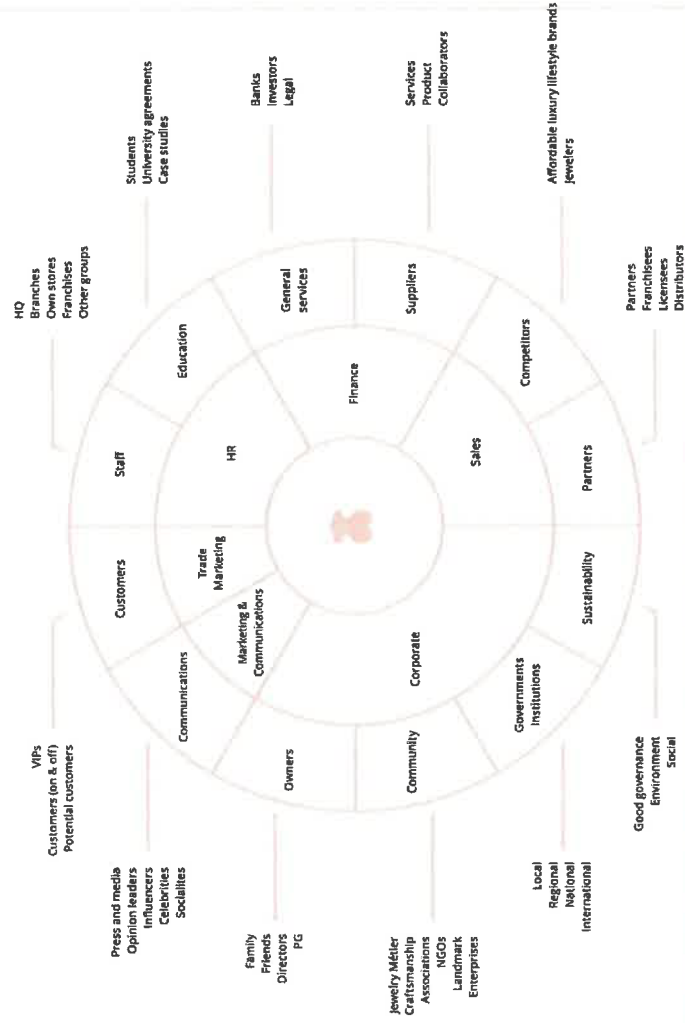
Como resultado, nuestro **Stakeholder Map**, refleja como TOUS se relaciona con sus grupos de interés, internos y externos, así como las relaciones que mantienen entre ellos, como consecuencia de nuestra actividad. Esta herramienta nos permite así conocer y dar respuesta a la diversidad de intereses que presentan cada uno de ellos, a través de nuestra **estrategia de RSC** y **plan de responsabilidad social corporativa**.

“En TOUS estamos convencidos que como empresa podemos contribuir a la preservación del medioambiente y a fomentar acciones solidarias para conseguir un mundo más justo. Trabajamos con el deseo y el compromiso de que la unión entre belleza y sostenibilidad es un paso más hacia un universo más hermoso”

Rosa Tous (Vicepresidenta)



STAKEHOLDERS MAP



1.3. Responsabilidad Social Corporativa

Diagnóstico

Una vez identificados nuestros grupos de interés, y como paso previo a la elaboración del Plan de Responsabilidad Social Corporativa, en 2017 desarrollamos un diagnóstico a fin de conocer dónde estaba TOUS en términos de su Responsabilidad Social, a partir de:

Estudio de las acciones y actividades que ya eran parte de la estrategia de RSC de la compañía y las inversiones responsables hechas hasta la fecha.

Reuniones con los gerentes de TOUS, para conocer las **buenas prácticas** actuales, las inversiones, los grupos de interés y los aspectos de la RSC en los que se debía centrar la compañía.

Celebración de **focus groups** con los colaboradores/as para identificar sus preocupaciones y expectativas y, en la medida de lo posible, comprometerse con ellos.

Líneas estratégicas en RSC

Hacer de la RSC parte de la cultura empresarial.

Aprobación de un plan de acción y un presupuesto y requisitos del proyecto para trabajar con una empresa especializada

Líneas estratégicas

Consolidar a TOUS como la empresa socialmente más responsable del sector.

TOUS tiene que tratar con consumidores que cada vez más, exigen una mayor coherencia, consistencia y responsabilidad social. La labor de TOUS en esta cuestión no debe tratarse de un mero greenwashing, sino que debe actuar con convicción y coherencia en su sector.

Fuente de inversión social para proyectos de valor agregado.

Adhesión al Consejo de Joyería Responsable (RJC) y otras organizaciones similares, así como seguir cumpliendo con el Proceso de Kimberley y desarrollar un plan de acción global.

Gestión integral de la RSC en línea con nuestra cultura.

Después de 100 años, TOUS tiene una visión, misión, valores y un plan de acción que responden a su proyecto social corporativo.

1.5. Responsabilidad Social Corporativa

A fin de implementar los propósitos fijados a través de las cuatro líneas estratégicas en RSC, elaboramos un plan de acción y un plan de visibilidad con acciones que prevemos desarrollar en el periodo 2017-2020. Entre las acciones previstas, se encuentran la creación de un grupo de trabajo interno en materia de RSC, la inclusión del Plan de RSC en el Plan Estratégico de la compañía y la publicación de Informes anuales en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

AMBITOS DE TRABAJO

Entorno medioambiental

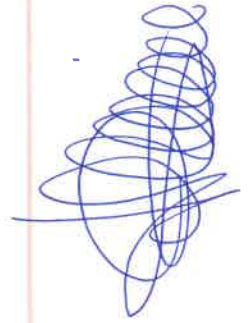
TOUS contempla iniciativas sostenibles en toda su cadena de producción. En este sentido, en 2013 instalamos luces LED en todas nuestras tiendas para reducir el consumo de electricidad, emisiones de CO2 y otros contaminantes producidos en la generación de energía; así como el uso de packaging certificado con el sello FSC, Forest Stewardship Council.

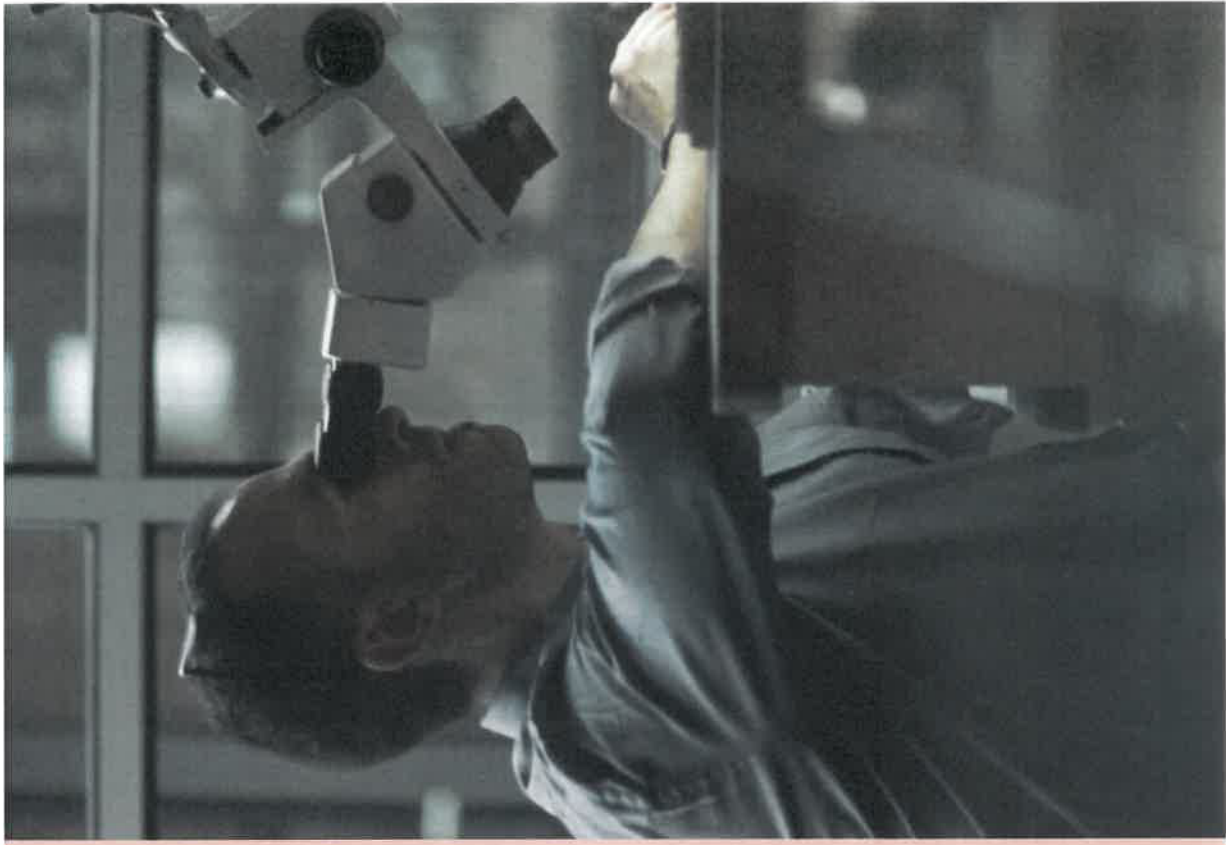
Entorno social

TOUS es una empresa que integra a más de 2850 personas en 9 países. En nuestro proceso de globalización, hemos contemplado diferentes iniciativas que responden a nuestra sensibilidad por el entorno social, como la incorporación de personas con discapacidad (alcanzando un 3% de la plantilla global), la implementación de medidas para favorecer la conciliación de los colaboradores/as, la recuperación del patrimonio urbano, o la membresía en diversas asociaciones, como la MACBA o Círculo Fortuny.

Buen Gobierno

TOUS dispone de un Código Ético del Grupo, suscrito por los colaboradores/as, proveedores y distribuidores, para asegurar la buena praxis, trazabilidad de la materia prima y la transparencia de nuestras actuaciones. Asimismo, la compañía ha adoptado diversas políticas que garantizan la igualdad de trato y de oportunidades, la salud y seguridad de los profesionales, a la par que fomentan la pluriculturalidad en la organización.





2 BUEN GOBIERNO



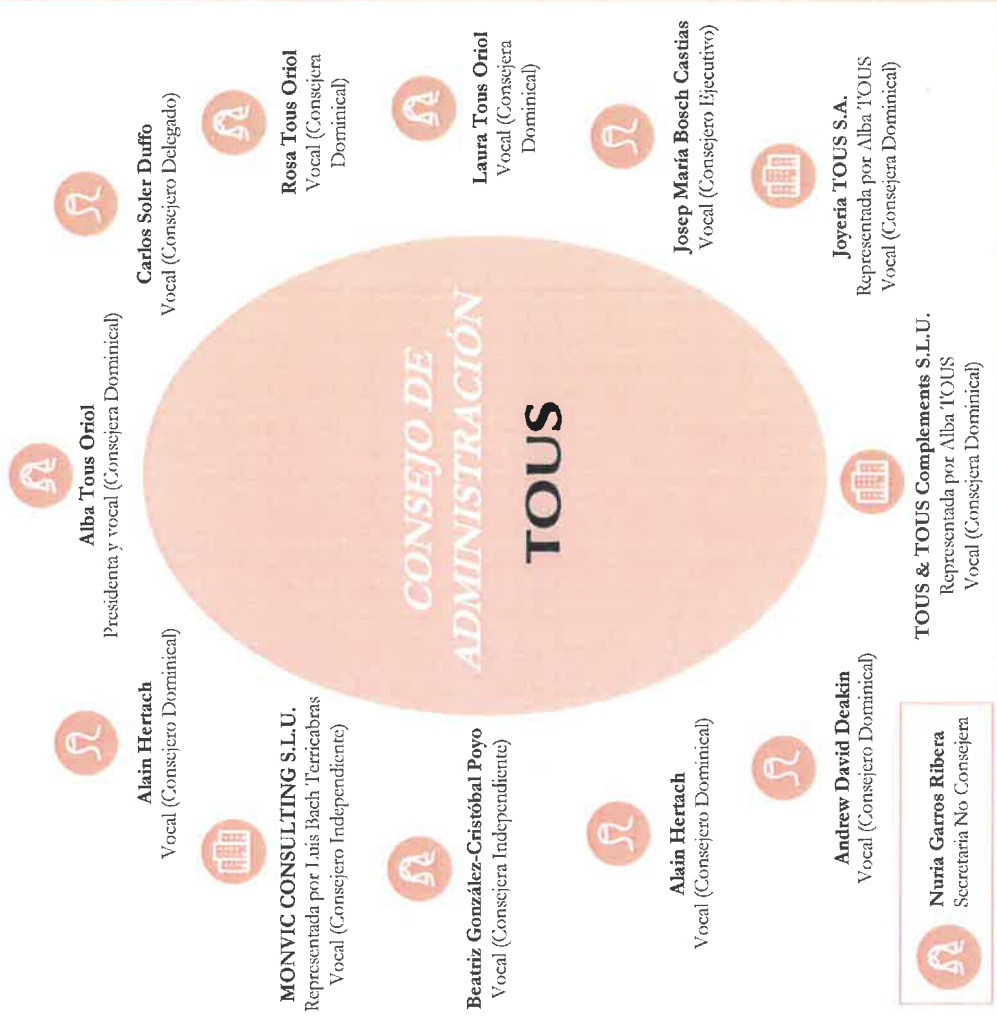
2.1. Consejo de Administración de TOUS

Los órganos de gobierno de TOUS afianza el cumplimiento de los objetivos fijados en su plan estratégico y sigue consolidando su visión: ser la marca de joyería de lujo asequible más descada y exitosa del mundo, con el compromiso de aportar valor a clientes, colaboradores/as y al conjunto de la sociedad.

A 31 de diciembre de 2018, el Consejo estaba formado por doce miembros y una Secretaria no consejera. El Consejo de Administración del Grupo TOUS se caracteriza por **diversidad de género**, estando formado por un **60% de hombres y un 40% de mujeres**.



Cabe destacar que, con efectos a 1 de marzo de 2019, se procedió al nombramiento de Carlos Soler Duffo como Consejero Delegado del Grupo, quien forma parte del Consejo de Administración en calidad de Consejero Ejecutivo. En dicha fecha, se formalizó la salida de Josep María Folache del Consejo.



2.1. Consejo de Administración de TIOUS

COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO

Como parte del modelo de gobierno, TIOUS cuenta con dos comisiones delegadas al Consejo de Administración que le asisten en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas de conformidad con los Estatutos Sociales del Grupo TIOUS:

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Grupo TIOUS es la encargada de evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios que deben reunir los candidatos/as a cubrir una vacante en el Consejo (incluyendo criterios de diversidad y cualificaciones), para posteriormente, trasladar al Consejo las propuestas de nombramiento que considere oportunas.

Además, la CNR asume la responsabilidad de proponer la Política de Retribuciones de los Consejeros, los directores generales y el resto de los directivos clave del Grupo TIOUS.

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Grupo TIOUS apoya al Consejo de Administración en la supervisión de la información contable y financiera, así como de la gestión los servicios de auditoría interna y externa del Grupo. Asume también, la gestión de los riesgos y la supervisión de la eficacia de los sistemas de control interno, así como la supervisión de los sistemas de gestión de cumplimiento de toda la normativa, interna y externa, que aplica al Grupo TIOUS.

REMUNERACIÓN DEL CONSEJO

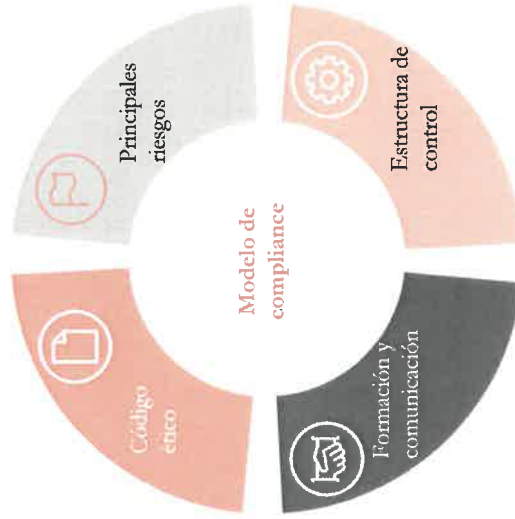
De conformidad con el acuerdo de Junta de General Extraordinaria y Universal de Socios de 18 de diciembre de 2017, el Grupo TIOUS únicamente remuneró a los Consejeros Externos e Independientes por el desempeño del cargo de Consejero/a en 2018. En 2018, el importe total de remuneración percibido por estos consejeros/as fue de 140.000€.



2.2. Ética y Compliance

Modelo de compliance

Como parte de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa y, en concreto, con el fomento del **Buen Gobierno**, en 2015 procedimos al diseño, desarrollo e implantación de un **Modelo descentralizado de Compliance** a nivel de Grupo, que nos permitiera prevenir, detectar y reaccionar ante posibles riesgos en materia ética y penal. En la actualidad, las empresas del grupo, así como a las empresas filiales y participadas sobre las que TOUS tiene un control efectivo o bien ocupe cargos en los órganos de administración, están adheridas al modelo⁽⁵⁾.



Código Ético del Grupo TOUS

Nuestro **Código Ético** es el centro de nuestro modelo de compliance.

Canal Ético a través del cual comunicar cualquier incumplimiento de lo previsto en el Código.

Principales riesgos

Principales riesgos identificados a partir de un análisis continuado a nivel de Grupo y que se reflejan en el Mapa de Riesgos de la compañía. Disponemos igualmente de mapas de controles y evidencias que nos permiten comprobar que todos los delitos tienen asignados sus correspondientes controles y que cada control tiene sus correspondientes evidencias.

Estructura de control

Estructura de control a fin de monitorizar, controlar y supervisar los riesgos identificados, y el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados por TOUS para su mitigación.

Formación y comunicación

Involucramos y concienciamos a nuestros colaboradores/as acerca de la importancia del Código Ético y de la prevención de los riesgos en materia de compliance.

⁽⁵⁾ Con excepción de TOUS Watches y TOUS Perfumes.

2.2. Ética y Compliance



CÓDIGO ÉTICO

Con el objetivo de formalizar el compromiso del Grupo TOUS con el cumplimiento de las leyes y de los valores éticos que en ellas se definen, en 2015 aprobamos el **Código Ético del Grupo TOUS**. El Código Ético constituye el instrumento normativo de mayor nivel en la estructura normativa de la compañía, y es la base de todas nuestras políticas, normas y procedimientos.

El Código Ético contiene los principios éticos en los que debe basarse nuestra actividad, junto con descripción de las conductas que se deben promover y de los comportamientos que se deben evitar en todos los niveles. Debido a la conexión de estos principios éticos con las conductas tipificadas en el Código Penal español, adoptamos una postura de **tolerancia cero** y perseguimos la máxima colaboración de nuestros colaboradores/as en la comunicación de cualquier situación de riesgo que se detecte.

CÓDIGO ÉTICO DEL GRUPO TOUS

1. Medio ambiente, seguridad
2. Derecho a la intimidad
3. Derecho de igualdad
4. Seguridad en el trabajo
5. Derechos laborales
6. Mercado y consumidores
7. Corrupción
8. Impuestos y Seguridad Social
9. Propiedad intelectual e industrial
10. Seguridad informática
11. Orden urbanístico

El ámbito de aplicación del Código Ético se extiende a todas las empresas del grupo, así como a las empresas filiales y participadas sobre las que TOUS tiene un control efectivo o bien ocupe cargos en los órganos de administración. Por lo tanto, es de obligado cumplimiento en todos los niveles de la organización, incluyendo los órganos de administración, los cargos directivos, los órganos de control y la totalidad del personal.

De esta manera, en el momento de la incorporación a la compañía, todos nuestros colaboradores/as firman un documento por el cual reconocen haber recibido y comprendido el Código y que se comprometen a respetar los principios contenidos en él durante el desarrollo de sus actividades.



Siempre y cuando sea posible, la aplicación del Código se extenderá a los proveedores, distribuidores, franquiciados, licenciatarios, agentes, empresas participadas, clientes del grupo y cualquier otra persona física o jurídica que utilice la marca TOUS o pueda llegar a afectarla en su actuación. Cuando esto no es posible, limitamos la contratación a las empresas que tengan políticas similares o bien incorporamos en los contratos patrones de conducta, medidas preventivas y sistemas de control que impidan comportamientos contrarios a los principios contenidos en el Código Ético.

Asimismo, disponemos de cláusulas contractuales por las cuales los proveedores se comprometen al cumplimiento obligatorio de nuestro Código, como muestra de su compromiso con la aplicación de prácticas de gobierno éticas y con el mantenimiento, desarrollo y supervisión de políticas de cumplimiento en todos sus ámbitos de actuación. Además, en caso de que procediera a la subcontratación la realización de parte del contrato, el proveedor se compromete a velar por la aceptación y cumplimiento del Código Ético de TOUS por parte de dichos subcontratistas.



CANAL ÉTICO

Cualquier persona que detecte o sospeche que se están produciendo (i) situaciones de riesgo, dentro o fuera de la compañía, que pudieran producir daños o perjuicios a cualquier persona física o jurídica o (ii) situaciones de incumplimiento de la ley, del Código Ético o de la normativa que lo desarrolla: deberá comunicarlo inmediatamente a la compañía mediante el Canal Ético (canalatico@tous.com). Todas las comunicaciones recibidas a través de este canal son abordadas por el Comité Ético de manera confidencial.

En 2018, recibimos un total de 4 comunicaciones, de las cuales 2 fueron aceptadas y otras 2 fueron derivadas a las áreas correspondientes para su gestión. Tras las investigaciones oportunas, en un caso se adoptó algún tipo de medida, mientras que en el otro caso se procedió a su archivo.

2.2. Ética y Compliance



PRINCIPALES RIESGOS EN EL ÁMBITO DE COMPLIANCE

Como parte de la implementación del Modelo de Compliance, de manera periódica realizamos un análisis de riesgos a nivel del Grupo TOUS, que nos permite identificar aquellos aspectos que, como consecuencia de nuestra actividad, requieren de mayor atención, como son la Prevención del Blanqueo de Capitales, la Corrupción o la Protección de Datos Personales.



PREVENCIÓN DEL
BLANQUEO DE
CAPITALES

TOUS, como comercializadora de joyas, piedras y/o metales preciosos, es sujeto obligado por la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo. Es por ello que somos conscientes del riesgo que conlleva el desarrollo de nuestra actividad en cuanto a la posible utilización ilícita de la misma, y por ello reconocemos la importancia de asegurar mecanismos que previenen la materialización de este riesgo.

Acciones implementadas

Sobre la base de estas dos premisas, en los últimos años hemos venido trabajando en la implementación de medidas de debida diligencia a fin de prevenir y mitigar cualquier riesgo en este sentido:

CORRUPCIÓN Y
SOBORNOS

Nuestro compromiso se refleja en la estrecha colaboración que mantenemos con las autoridades y la incorporación de políticas preventivas adecuadas y efectivas en la materia. En este sentido, en 2018 revisamos y actualizamos nuestro **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo**, con el cual perseguimos reforzar dos tipos de medidas:

- Debido a los límites de pago en efectivo marcados por la ley, todo proceso de venta debe desarrollarse a través de nuestros **terminales de punto de venta (TPV)**. Además, hemos adecuado el sistema para guiar a nuestros colaboradores/as en los pasos a seguir en aquellos casos en los que se produzcan compras con un importe igual o superior al máximo legal fijado en cada país para estos casos, de forma que no se pueda completar la compra sin haber cumplido el deber de identificación del cliente fijada por la Ley.

PROTECCIÓN DE
DATOS Y SEGURIDAD

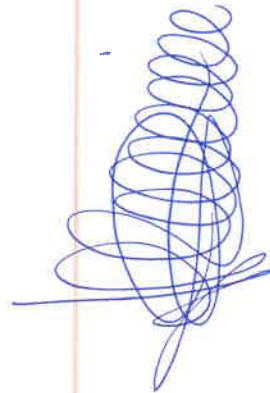
Detectar operaciones sospechosas en el establecimiento, con el objeto de no ejecutarlas cuando no son conformes a la legalidad vigente, y así evitar que los fondos de procedencia ilícita se introduzcan en el sistema.

- Desarrollamos **inspecciones propias** para detectar operaciones sospechosas que, tras ser analizadas, son comunicadas al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) si se observa un riesgo relevante.



Establecer medidas que permitan profundizar en el examen especial de las operaciones, de forma que se pueda obtener el conocimiento necesario para evitar que se realicen futuras operaciones con el mismo patrón.

- Contamos con una **Unidad Técnica específica** en la materia, con dedicación exclusiva a la prevención de conductas que pudieran constituir blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.



2.2. Ética y Compliance



PRINCIPALES RIESGOS EN EL ÁMBITO DE COMPLIANCE



PREVENCIÓN DEL
BLANQUEO DE
CAPITALES

CORRUPCIÓN Y
SOBORNO

PROTECCIÓN DE
DATOS Y SEGURIDAD

El Grupo IOUS basa sus relaciones con el sector público y el sector privado, tanto a nivel nacional como internacional, en los principios de transparencia e igualdad de oportunidades, y descarta cualquier actuación orientada a conseguir una ventaja frente a los competidores, en el mercado o en los contratos públicos o privados que se base en un acto ilícito.

En este sentido, el Código Ético prohíbe a los colaboradores/as ofrecer o favorecer a cargos y funcionarios públicos o a directivos de empresas privadas con dinero, regalos o cualquier otro beneficio económico o patrimonial dirigido a obtener cualquier tipo de ventaja a favor de IOUS.

En lo que respecta a la relación con partidos políticos, en caso de producirse, deben ajustarse a lo establecido en el ordenamiento jurídico de los países en cuestión, quedando prohibida la realización de donaciones a partidos políticos ni a las fundaciones vinculadas a los mismos en nombre de IOUS.

De cara a 2019, con el objetivo de fortalecer nuestros compromisos en este ámbito, prevemos adoptar una política de lucha contra la corrupción, así como un protocolo de verificación del destino real de los fondos antes de realizar una donación a una ONG o de participar en un proyecto de patrocinio, mecenazgo o en cualquier otro proyecto.

2.2. Ética y Compliance



PRINCIPALES RIESGOS EN EL ÁMBITO DE COMPLIANCE



PREVENCIÓN DEL
BLANQUEO DE
CAPITALES

CORRUPCIÓN Y
SOBORNO

PROTECCIÓN DE
DATOS Y SEGURIDAD

El Grupo IOUS respeta y protege la intimidad de las personas que, en sus relaciones con la misma, le facilitan sus datos personales o información de carácter reservado. En este sentido, con motivo de la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea en el mes de mayo, durante 2018 desarrollamos un proceso de análisis y adaptación de todos nuestros sistemas y procesos a la nueva normativa.

Como resultado, a día de hoy disponemos de las siguientes políticas, procedimientos y herramientas a nivel de Grupo:

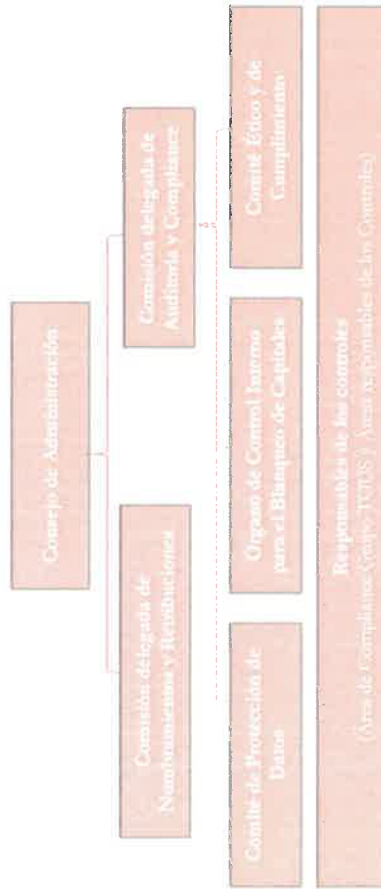
- En 2018 trabajamos en el desarrollo de la nueva **Política de Protección de Datos del Grupo IOUS**, la cual establece la directrices que todos los miembros del Grupo deben seguir en esta materia.
- Asimismo, aprobamos la nueva **Política General de Privacidad**, a través de la cual informamos a nuestros grupos de interés sobre la forma en la que TOUS tratará aquellos datos personales que puedan ser recabados a través de los distintos formularios de nuestras páginas web. En este sentido, en todo momento garantizamos que estos serán utilizados de forma confidencialidad y para los fines informados y consentidos.
- Disponemos igualmente de un **Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad**, en el que describimos las medidas de gestión, valoración y notificación que nuestros colaboradores/as deberían adoptar en caso de que se produjera algún incidente de seguridad en la que se vulnerara la protección de los datos personales.
- A fin de garantizar el correcto ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad de datos, y al olvido (Derechos ARCO), que la ley confiere a las personas físicas, hemos revisado nuestro **Procedimiento de Respuesta a Solicitudes de Ejercicio de Derechos**.
- Por último, en 2018 procedimos al nombramiento de **Responsables de Seguridad tanto física como lógica** a nivel de Grupo, si bien, en caso de que fuera necesario, podría procederse al nombramiento de Responsables de Seguridad para cada empresa del Grupo que lo requiriera.

2.2. Ética y Compliance



ESTRUCTURA DE CONTROL

A fin de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Código Ético y el resto de políticas, normas y procedimientos aprobados por la compañía, hemos construido una estructura descentralizada de control, que nos permite actuar de manera más directa sobre los principales riesgos de compliance identificados en cada una de las geografías en las que estamos presentes:




COMITÉ ÉTICO Y DE COMPLIANCE

Con el objetivo de coordinar y supervisar el funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Compliance del Grupo TOUS, y monitorizar el cumplimiento de la legislación, el Código Ético, y la normativa que lo desarrolla, constituimos un Comité Ético y de Compliance en 2016.

El Comité está compuesto por un total de 3 personas (Director General de TOUS, la Directora de Asesoría Jurídica y la Directora de Recursos Humanos) y se reunió en un total de 8 ocasiones en 2018 (4 reuniones ordinarias y 4 extraordinarias). Las principales actuaciones del Comité fueron las siguientes:

- Presentación y seguimiento de las iniciativas desarrolladas en materia de ética y compliance (formación, pódicos informativos,...)
- Seguimiento de las comunicaciones recibidas en el Canal Ético y las acciones adoptadas.
- Estudiar los resultados de los informes de auditoría interna y los planes de acción en materia de Compliance penal para cada uno de los países de operación.
- Analizar el reporte de los resultados de las entrevistas de salida
- Presentación de los borradores de las Políticas corporativas que están siendo desarrolladas.
- Informe de situación 2018 y Plan de Acción para 2019

2.2. Ética y Compliance



ESTRUCTURA DE CONTROL



ÓRGANO DE CONTROL INTERNO

El Órgano de Control Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (OCI), tiene como función primordial velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Con este objetivo, el OCI analiza, controla y comunica al Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales ("SEJ/PBIAC"), toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales, por los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

En 2018, el órgano estaba compuesto de siete miembros (representantes de distintas áreas de TOUS) y se reunió en cuatro ocasiones con el objetivo de hacer seguimiento de los principales avances de la compañía en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (formación, aprobación de procedimientos, análisis de los resultados de las auditorías internas realizadas en los países...).

COMITÉ DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Comité de Protección de Datos Personales supervisa, coordina y transmite la política de protección de datos de carácter personal tanto dentro del Grupo TOUS como hacia el exterior. Entre sus funciones se encuentran, entre otras, las de (i) cumplir, garantizar y velar por la aplicación y cumplimiento de la legislación aplicable y la Política General de Protección de Datos del Grupo TOUS, (ii) Asegurar que los riesgos de cumplimiento en materia de protección de datos sean identificados, evaluados y gestionados, y (iii) Comunicar al Comité Ético y de Compliance cualquier caso de incumplimiento identificado, en materia de protección de datos personales.

El Comité está formado en la actualidad por cinco miembros (representantes de distintas áreas de TOUS), y se reunió en 2018 en un total de 16 ocasiones, principalmente para abordar la correcta integración del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) en la compañía.

ÁREA DE COMPLIANCE

Además de los diversos órganos y comités de los que disponemos para hacer seguimiento del cumplimiento de todas nuestras obligaciones en este sentido, el Grupo TOUS ha constituido un Área de Compliance global. A esta área se ha asignado la responsabilidad de la gestión diaria de los posibles riesgos que pudieran existir en este ámbito, trabajando para ello directamente con las distintas áreas y países que conforman TOUS. Asimismo, con el objetivo de reforzar el compromiso y colaboración de todos los colaboradores/as en materia ética y legal, en 2019 prevemos instaurar la figura del Compliance Mate en todas las áreas, a fin de que actúen como enlace para hacer seguimiento de los riesgos, inquietudes y nuevas iniciativas a implantar en este sentido.

2.2. Ética y Compliance



INVOLUCRANDO A NUESTROS COLABORADORES/AS

El éxito de nuestro Modelo de Compliance depende, en gran medida, de que nuestros colaboradores/as conozcan el modelo de cumplimiento de TOUS. En ese sentido, la **comunicación y formación** es crítica, no solo evitar para que se cometa cualquier conducta que suponga un delito o una vulneración de los estándares éticos de la compañía, sino también en el caso de haberse producido, para conocer las consecuencias de dichos actos y saber las medidas a adoptar.

Por ello, involucramos a nuestros colaboradores/as en la implementación del Modelo de Compliance, a través de la formación o la celebración de jornadas en la materia.



FORMACIÓN



COMPLIANCE DAY



COMPLIANCE MATE

Desde el proceso de **onboarding**, así como durante su carrera en la firma, formamos continuamente a todos nuestros colaboradores/as en materia de Compliance. En concreto, nuestros profesionales deben completar los siguientes cursos:

- **Cursos de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo:** 850 personas formadas en 2018.
- **Curso TOUS Compliance:** 1760 personas formadas en 2018.
- **Curso de Protección de Datos Personales:** 1787 personas formadas en 2018.

Cada dos años, impulsamos las jornadas Compliance Day con cada uno de los departamentos y áreas de negocio del Grupo, con el objetivo de profundizar en los riesgos de compliance específicos de cada uno de ellos, de forma entretenida y didáctica. A través de casos prácticos y dilemas éticos, buscamos ayudar a los equipos a prevenir de forma efectiva los riesgos de incumplimiento a los que nos enfrentamos, y así conseguir un día a día más seguro si cabe. En 2019 prevenimos desarrollar estas jornadas en entre 17 y 20 áreas, en función de las necesidades observadas en esta materia.

Con el fin de conocer y hacer seguimiento de los potenciales riesgos en materia ética y legal que pueden presentarse en cada una de las áreas del Grupo, en 2019 prevenimos instaurar la figura del Compliance Mate. De esta manera, con ocasión de los Compliance Days, se procederá al nombramiento informal de una o varias personas por cada área, quien(es) actuarán como enlace(s) entre el área en cuestión y el área de compliance. Con ello perseguimos poder llevar a cabo un seguimiento continuado y directo de los riesgos identificados para cada área, las inquietudes mostradas por los colaboradores/as, así como para implantar nuevas iniciativas en este sentido.



3 LAS PERSONAS TOUS



3.1. Las personas TOUS: la clave de nuestro éxito

En TOUS apostamos por las personas porque sabemos que son la clave del éxito de nuestro proyecto. Nuestra empresa está formada por un equipo con un alto nivel de compromiso, que trabaja diariamente por hacer realidad un proyecto en común, entusiasmándose y compartiendo la filosofía de la empresa. Por ello, a lo largo del 2018 hemos seguido impulsando iniciativas para mejorar la satisfacción y fomentar el desarrollo tanto personal como profesional de nuestros colaboradores/as:

Logros 2018

- Divulgación de políticas y procedimientos de RRIHH.
- Impulso de iniciativas de **Employer Branding** colaborando con 36 Centros Educativos con una clara apuesta por el talento.
- Promoción de iniciativas de Employee Centricity mejorando la **Comunicación Interna** con nuestros colaboradores, fomentando la transparencia y visibilidad.
- Implantación del **horario flexible y teleworking**, y **creación espacios colaborativos de trabajo en Oficinas Centrales**.
- Implantación de las herramientas para una adecuada coordinación con los proveedores externos, y homologación en materia de **Seguridad y Salud**.
- Consolidación del itinerario formativo de Retail.

Retos 2019

- Potenciar la gestión del talento y desarrollo de carrera profesional de nuestros equipos, teniendo en cuenta sus motivaciones, intereses y expectativas.
- Adecuar los itinerarios formativos necesarios para garantizar una formación continua que se ajuste a las competencias de cada puesto de trabajo.
- Desarrollar las herramientas de comunicación necesarias que mejoren el flujo de información bidireccional, involucrando así todo el equipo y haciéndoles partícipes del Proyecto TOUS.
- Consolidar Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo fomentando una cultura saludable en todos los niveles de la Organización.
- Impulsar proyectos de mejora continua y sostenibilidad, adecuándonos a las necesidades de nuestras personas y entorno.
- Mantener la visión, misión y valores TOUS como principio para la toma de decisiones, haciendo llegar nuestra cultura a todo el equipo.

PLAN ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS 2016-2020

Con el objetivo de convertir al Departamento de Recursos Humanos en la palanca del talento para el negocio, y en un referente en el mercado para la atracción, gestión y desarrollo de personas, en 2015 aprobamos el **Plan Estratégico de Recursos Humanos** para el periodo 2016-2020. A través del Plan, perseguimos implantar un modelo de gestión estratégica de Recursos Humanos que apoye y acompañe el plan de negocio 2020 con la consecución de las siguientes palancas:

1. Planificar, adquirir y adecuar los recursos humanos, así como mejorar su promoción, desarrollo de carrera profesional, desempeño y retribución.
2. Impulsar los procesos de formación, dirigidos a mejorar las competencias y cualificaciones de nuestros equipos y a su adecuación a su puesto de trabajo.
3. Implantar sistemas de comunicación, que contribuyan a la mejora de la comunicación interna, concretando canales, plataformas, frecuencia y contenidos para garantizar la máxima eficacia.
4. Desarrollar los planes de seguridad y salud en el trabajo.

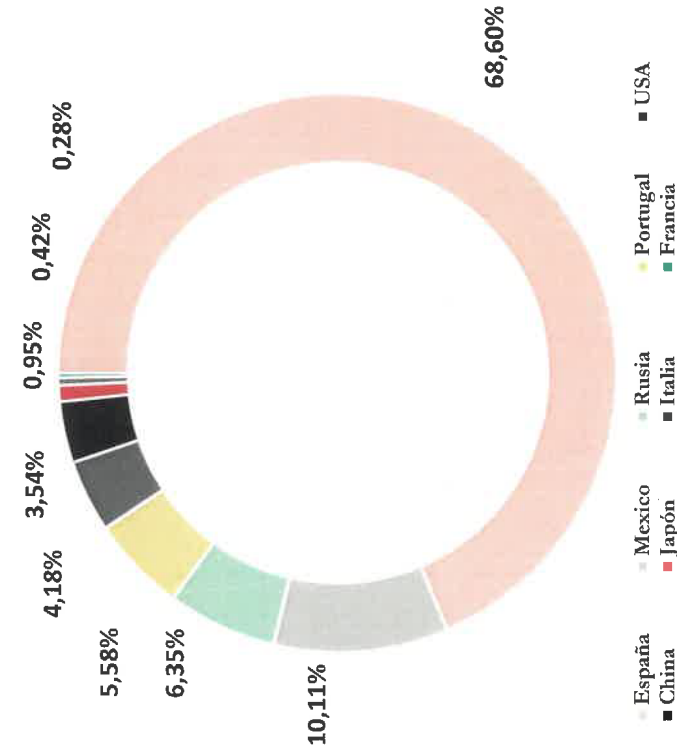
De esta manera, procedimos a la identificación de una serie de acciones a desarrollar en estos ámbitos, toman como ejes las cuatro áreas que componen el departamento:

- Selección y Desarrollo
- Administración de Personal y Compensación & Beneficios
- Formación
- Prevención de Riesgos Laborales

A lo largo del presente capítulo, abordamos las principales iniciativas que hemos implementado en esta área.

3.2. El equipo: Principales cifras

En TOUS destacamos por ser una empresa comprometida con la igualdad de oportunidades y que fomenta la pluriculturalidad. Así, al cierre del año 2018, TOUS contaba con un equipo de **2850 personas** trabajando en **9 países** de todo el mundo. El **89,34%** de la plantilla estaba formada por **mujeres**, constituyendo al menos la mitad las categorías profesionales:



	Hombres	Mujeres
Contrato indefinido	282	2225
Contrato temporal	21	322

	Hombres	Mujeres
Contrato a tiempo completo	280	1725
Contrato a tiempo parcial	23	822

3.3. Comprometidos con el talento: Employee Journey

EMPLOYEE JOURNEY

El **TOUS Employee Journey** resume el ciclo de vida y los momentos clave que marcan la relación con nuestros colaboradores/as, desde el proceso de selección hasta la finalización de la relación laboral. Ello nos ayuda a detectar y focalizar las acciones que debemos desarrollar para conseguir que nuestros colaboradores/as tengan la mejor experiencia posible durante su trayectoria en TOUS.

Creemos que proporcionar una gran experiencia desde el primer día puede ayudar a convertir a nuestras colaboradoras/as en embajadoras de la marca TOUS y sus valores corporativos. Por ello, contamos con políticas, procesos y herramientas que nos ayudan a mejorar día a día, integrando las necesidades y expectativas que nos trasladan los/as colaboradores/as a través de los diversos canales de comunicación que ponemos a su disposición.

En definitiva, perseguimos atraer y retener al mejor talento, preceptándonos de nuestros colaboradores/as y construyendo juntos un proyecto común.

Alba Tous

Alineado con nuestros valores corporativos y nuestros principios éticos, nuestros colaboradores/as ocupan el centro de la gestión (**employee centricity**) de nuestra organización. En ese sentido, se ha desarrollado una serie de políticas y procedimientos que aseguran su motivación en el entorno laboral.



3.3.1. Selección, contratación y primer día

SELECCIÓN

Disponemos de políticas corporativas que regulan el proceso de publicación de ofertas y selección de los candidatos/as, con el objetivo de asegurar la **igualdad de trato y de oportunidades de todas las personas**.



HR TIPS, ofrecemos a nuestros/as colaboradores/as una serie de pautas sobre cómo realizar las entrevistas de selección, como prepararse la entrevista, dar una buena acogida al candidato/a, revisar juntos su trayectoria profesional y cómo recopilar información relevante.

CONTRATACIÓN

Las condiciones laborales y retributivas que serían de aplicación se informan al candidato/a antes de cerrar el proceso de selección. Una vez aceptadas, se le comunica la Bienvenida a T'OUS, la fecha de incorporación y el Plan de Acogida.

PRIMER DÍA Y ONBOARDING

PLAN DE ACOGIDA

Como parte de nuestro **Plan de Acogida**, la persona responsable de la nueva incorporación, se encarga de presentar al nuevo/a colaborador/a a todo el equipo, y explicarle cual será su entorno y funciones dentro de la compañía. El responsable tiene también la responsabilidad de comunicarle la normativa interna, formarle en las tareas específicas para su puesto de trabajo y hacer un seguimiento regular de su evolución y resultados.

FIRMA DEL CONTRATO

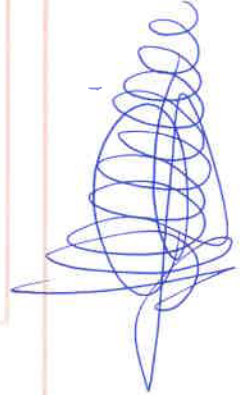
Los managers tienen la responsabilidad de asegurar que los nuevos colaboradores/as reciben y firman toda la documentación, incluido el **contrato de trabajo**. Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, toda la documentación laboral se envía por correo electrónico para su firma digital.

MANUAL DE BIENVENIDA

Este 2018 hemos creado el **Manual de Bienvenida** para los estudiantes que entran a formar parte del Programa Internship, además de mejorar el **Welcome Pack** y el Onboarding Experience.

FORMACIÓN ONBOARDING

En el momento de la incorporación a T'OUS, los nuevos colaboradores/as, tienen la obligación de realizar la formación asociada a su línea de negocio (Corporate o Retail). Las formaciones obligatorias son: Plan de Acogida, Corporate Culture, Prevención de Riesgos Laborales, y Formación en Compliance.



3.3.2. Día a Día

IGUALDAD Y DIVERSIDAD

TOUS es una compañía comprometida con la igualdad de trato y de oportunidades, promoviendo un entorno en el que se favorece la **diversidad**, la **inclusión**, la **transparencia**, la **no discriminación**. Los valores de TOUS se basan en el respeto y la valoración de la diversidad de talentos, convencidos que esta suma de singularidades favorecen la creación de un espacio de trabajo más satisfactorio y a la consecución de los resultados de la compañía.

Listos valores quedan recogidos en el Código Ético de la compañía, y velamos por que ninguna persona sea discriminada por razón de su ideología, religión o creencias, su pertenencia a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o minusvalía, por ostentar la representación legal o sindical de los trabajadores, por el parentesco con otros trabajadores del Grupo TOUS o por el uso de alguna de las lenguas oficiales dentro del Estado español.

PLAN DE IGUALDAD

Con el objetivo de garantizar y reforzar nuestro compromiso con la igualdad de trato y de oportunidades, TOUS cuenta con un Plan de Igualdad. Este documento está compuesto por un conjunto de medidas y acciones que buscan evitar cualquier situación discriminatoria o que atente contra la dignidad de nuestros colaboradores/as, se rige por los siguientes principios y objetivos:



Principios



Transversalidad de género



Asignación de recursos humanos y materiales suficientes



Basado en la participación y el diálogo



De naturaleza correctora y preventiva



Dinámico y abierto a cambios



Objetivos del Plan de Igualdad

Promover procesos de selección y promoción en igualdad: procesos de selección transparentes mediante la redacción y difusión no discriminatoria de las ofertas de empleo y el establecimiento de pruebas objetivas y adecuadas a los requerimientos del puesto ofertado, relacionadas exclusivamente con la valoración de aptitudes y capacidades individuales.

Promover y mejorar las posibilidades de **acceso de la mujer a puestos de responsabilidad**, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que pudieran darse en el seno de la empresa.

Promover la **conciliación de la vida personal, familiar y laboral** de hombres y mujeres mediante campañas de sensibilización, difusión de los permisos y excedencias legales y contractuales, y de las mejoras establecidas en el Plan de Igualdad.

Garantizar que las determinaciones que lleven a la **contratación** o no de una persona, no se basen en estereotipos o suposiciones acerca de las aptitudes o características personales de las personas (sexo, edad, raza,...)

Garantizar el **acceso en igualdad de hombres y mujeres a la formación** que ofrecemos a nuestros colaboradores/as, en todos los puestos y categorías profesionales.

Implantar procesos para **corregir las posibles diferencias salariales** existentes entre hombres y mujeres.

Introducir la perspectiva de género en las políticas y procedimientos en materia de **salud y seguridad laboral**.

3.3.2. Día a Día

IGUALDAD Y DIVERSIDAD

PROTOCOLOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE GÉNERO

Con el objetivo de prevenir, sensibilizar y erradicar el acoso sexual y acoso por razón de género del comportamiento, en las relaciones laborales, de todas los/as colaboradores/as, en el Grupo TIOUS adoptamos un **protocolo** al respecto, que persigue los siguientes objetivos:

- Informar, formar y sensibilizar a los colaboradores/as y colaboradoras de qué se considera acoso sexual y acoso por razón de género.
- Dar pautas para identificar una situación de acoso sexual y acoso por razón de género para prevenir y evitar que se produzcan.
- Disponer de las medidas necesarias para atender y resolver los casos que se produzcan.
- Garantizar la seguridad de las personas afectadas, así como medidas para aplicar los principios sancionadores.

Ante una posible situación de acoso, la actuación debe ser ágil y rápida, debe otorgar credibilidad, a vez que se protegen la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. Por ello, el protocolo describe los procedimientos a seguir en caso de que se denuncie o identifique una situación de este tipo, garantizando que el mismo discurre siempre en un entorno confidencial y urgente. La Comisión Paritaria de Igualdad será la responsable de gestionar la investigación y resolución de los casos, teniendo la potestad de establecer las medidas cautelares oportunas siempre que existan indicios suficientes de la existencia de acoso.



ACCESIBILIDAD E INTEGRACIÓN UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Creemos que todas las personas tienen derecho a disfrutar de los recursos y servicios disponibles para toda la población y tener la posibilidad de contribuir con sus capacidades al progreso de la sociedad. Por ello, en TIOUS contamos con 32 personas discapacitadas en nuestro equipo al finalizar el año 2018.

Asimismo, iniciamos un diagnóstico de la accesibilidad de nuestras tiendas ubicadas en la Comunidad de Madrid, con el objetivo de detectar puntos de mejora y así ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes.

COMISIÓN PARTIARIA DE IGUALDAD

En TIOUS disponemos asimismo de una **Comisión Paritaria de Igualdad**, que tiene como objetivo promocionar la igualdad en la empresa, estableciendo las bases de una cultura en la organización del trabajo que favorezca la igualdad entre hombres y mujeres, y que, además, posibilite la conciliación entre la vida laboral y las responsabilidades familiares, sin detrimento de la carrera profesional

3.3.2. Día a Día

CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

La organización del trabajo en T'OUS engloba un conjunto de aspectos que determinan en un sentido amplio el trabajo a realizar, así como la forma y las condiciones en que se realiza. Somos conscientes de que una propuesta de organización del trabajo debe contener directrices que aseguren aquellos aspectos relevantes para el colaborador/a, tales como: la **conciliación** de la vida laboral, familiar y personal; el **entorno de trabajo**, en el sentido de ofrecer posibilidades de desarrollo y promoción interna a los empleados; ofrecer entorno de trabajo que facilite el desarrollo, el compartir y la toma de decisión a todos los niveles de acuerdo al perfil de responsabilidad de cada colaborador/a.

Con carácter general, la jornada laboral anual, descansos y permisos de los colaboradores/as de T'OUS viene marcada por los Convenios Colectivos de aplicación o, en ausencia de estos, en la legislación vigente en los respectivos países. No obstante, T'OUS dispone de diferentes iniciativas encaminadas a fomentar la flexibilidad en trabajo, de acuerdo con las necesidades de las empleadas y empleados.



Horario Flexible

A raíz de los resultados de la encuesta “¿Tienes un minuto?”, lanzada en 2018, identificamos que la flexibilidad horaria era el aspecto que nuestros colaboradores/as señalaban como la principal medida para mejorar el día a día en T'OUS. Ello derivó en la implementación del Horario Flexible en las oficinas centrales del grupo, con una satisfacción de 9,2/10.



Reducción de jornada por guarda legal

Asimismo, los/as colaboradores/as que tengan a su cuidado directo un menor de 12 años podrán reducir entre, al menos, un octavo y como máximo de la mitad de la duración de su jornada a fin de dedicar ese tiempo al cuidado del menor.



Excedencias

Cualquier colaborador/a puede solicitar una excedencia por el cuidado de hijos y/o voluntaria, siempre que concurren los requisitos establecidos por la legislación.



Jardín de Infancia T'OUS

Desde el 2002, T'OUS cuenta con un servicio de jardín de infancia en su sede central con capacidad para 30 niños/as de 1 a 3 años. El jardín está abierto en un horario parejo al laboral, 11 meses al año (menos agosto), ayudando así a la conciliación de la vida laboral y familiar de nuestras colaboradoras/as.



Permisos parentales

Asimismo, nuestros colaboradores/as tienen a su disposición los permisos de maternidad y paternidad previstos por la legislación local. Fin 2018, un total de 130 colaboradores/as, disfrutaron de permisos parentales en T'OUS.

	Hombres	Mujeres
Número total de empleados que se han acogido a permisos parentales	5	125

3.3.2. Día a Día

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES/AS

Una parte fundamental de nuestro **compromiso** con los/as colaboradores/as de TIOUS, se manifiesta en las iniciativas que desarrollamos para promover su bienestar físico, mental y social en todas las actividades, y garantizar su seguridad y salud en el trabajo, así como la seguridad de los bienes y del medio ambiente.

El **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** del Grupo TIOUS es la herramienta a través de la cual, integramos la actividad preventiva de las empresas que conforman el Grupo en el sistema general de gestión. El plan contiene la política, objetivos y metas que pretendemos alcanzar en materia preventiva, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos dispuestos a tal efecto.

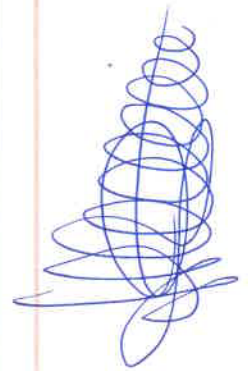
SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



De manera anual, a partir de la Memoria Anual de Actividades Preventivas del año anterior, establecemos una **programación de la actividad preventiva y la planificación de las medidas correctoras**, con objeto de eliminar, controlar y reducir las situaciones de riesgo en el trabajo.

Esta programación prevé, entre otras iniciativas, el desarrollo de:

- Evaluación de los Riesgos Laborales asociados a cada puesto de trabajo y evaluaciones específicas.
- Actividades formativas e informativas
- Instrucciones de trabajo y permisos de trabajo (en aquellos puestos en los que la peligrosidad de las actividades así lo requiera).
- Entrega de Equipos de Protección Individual (EPIs)
- Actividades de Vigilancia y Promoción de la Salud de los colaboradores/as
- Iniciativas de prevención específicas para las colaboradores/as especialmente sensibles.
- Participación de las colaboradores/as en las cuestiones relacionadas con la Prevención y coordinación empresarial.
- Inspecciones de Seguridad, para verificar que las condiciones de trabajo no han variado respecto de los resultados de la Evaluación de Riesgos Laborales.
- Auditorías para garantizar la eficacia y la adecuación y grado de implementación del Sistema de Gestión de la Prevención en todos los niveles del Grupo.
- Medidas de emergencia (botiquines, investigación de accidentes,...).



3.3.2. Día a Día

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES/AS

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD

Con el objetivo de realizar una consulta regular y periódica de las actuaciones que realizamos en esta materia, disponemos de un **Comité de Salud y Seguridad** (Lalleres TIOUS), en el que participan los Delegados de Prevención, el Comité de Empresa, los Técnicos de Prevención y representantes de TIOUS. En 2018, el Comité se reunió un total de **3 ocasiones**, a fin de exponer y debatir mejoras en las condiciones de trabajo desde el punto de vista de la seguridad y la salud, así como las iniciativas de prevención a desarrollar.

FORMACIÓN

La formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales es obligatoria para todos los/as colaboradores/as en el momento de su incorporación a la empresa. No obstante, esta formación continúa durante su trayectoria dentro de TIOUS, a fin de asegurar de que todas las personas de TIOUS cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar sus funciones de forma segura y saludable. En 2018, 849 personas fueron formadas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

MEJORA CONTINUA

Ante un accidente o enfermedad laboral, activamos todos los protocolos para garantizar la integridad física de nuestros colaboradores/as, así como para averiguar las causas y circunstancias que han propiciado ese hecho, a fin de identificar posibles puntos de mejora del Plan de Prevención y la evaluación de Riesgos que impidan que circunstancias similares vuelvan a producirse en un futuro.



PROMOCIÓN DE LA SALUD

Un año más, en el mes de mayo desarrollamos la iniciativa **Semana Pro-Salud TIOUS '18**, una semana llena de actividades y propuestas saludables para todos nuestros colaboradores/as:



Actividades deportivas: Iniciación al running, zumba, pilates,...

Formación ante situaciones de emergencia: uso de desfibriladores,...

Alimentación saludable: Menú semanal, tupper saludable, ShowCooking, Foodtrucks,...

Bienestar: Gestión del tiempo, Salud y Espalda, BodyArt,...

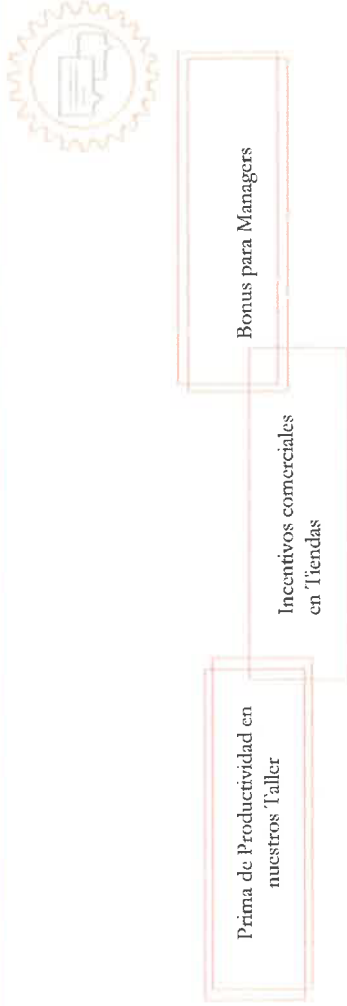


3.3.2. Día a Día

REMUNERACIÓN

La política retributiva del Grupo TOUS se basa en el principio de la igualdad retributiva en trabajos de igual responsabilidad.

La retribución de nuestros colaboradores/as se estructura de diferente manera, atendiendo al cargo que ocupen. Además del salario base que corresponde a cada persona en función de su categoría profesional, los colaboradores/as de TOUS perciben en determinados casos, una retribución variable en función de su rendimiento durante el año:



Asimismo, en 2012 implantamos el proyecto **T-Flex**, por el cual nuestros colaboradores/as pueden elegir qué parte de su retribución quieren percibir como salario monetario y qué parte quieren percibir en **forma de productos o servicios ofertados por TOUS**, de manera que puedan adaptar su salario a sus necesidades personales y/o familiares.

Entre estos productos y servicios se encuentran la posibilidad de contratar un **seguro médico, cheques de comida, servicio de transporte, servicio de guardería y formación**. En 2018, 288 de nuestras colaboradoras/as optaron por esta fórmula.



A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of overlapping loops and curves, typical of a cursive or stylized signature.



3.3.2. Día a Día

COMUNICACIÓN

Conocer las necesidades y expectativas de nuestros colaboradores/as es fundamental para seguir mejorando cada día. Disponemos de un **Plan de Comunicación Interna**, así como de diversos canales de comunicación bidireccionales, que nos permiten mantener una relación estrecha y constante con los colaboradores/as, situándolas en el centro de nuestro desarrollo. En este sentido, durante el 2018 desarrollamos las siguientes iniciativas:

COFFEE WITH YOU

En 2018, implantamos la iniciativa **"Coffee With You"** en el que, Alba Tous, Presidenta y Pepe Polache, Consejero Delegado, tuvieron la ocasión de reunirse con profesionales de la "generación millennial" de distintas áreas del Grupo para escuchar y conocer sus perspectivas y opiniones acerca del día a día en la compañía.

Durante el año se celebraron **dos sesiones** y el objetivo en 2019 es mantener esta iniciativa. Como resultado, preveemos la elaboración de un **Plan de Acción con iniciativas** que puedan generar un alto impacto entre el colaborador/a y la empresa.

TOUS PEOPLE

Promovemos la comunicación interna entre nuestros colaboradores/as a nivel nacional e internacional, con el objetivo de dar a conocer proyectos, acciones y promociones desarrolladas en nuestras sedes de todo el mundo, así como para dar una mayor visibilidad a todos nuestros equipos internamente.

Gracias al compromiso de nuestros equipos en las distintas filiales, en 2018 ampliamos el proyecto TOUS People a México, Rusia y China, quienes ya comunican internamente sus propias noticias.



¿TIENES UN MINUTO?

Con el objetivo de conocer las necesidades de nuestros colaboradores/as, y seguir mejorando día a día, en 2018 lanzamos la encuesta **"¿Tienes un minuto? La principal medida que desearon los colaboradores/as con un 67% de los votos fue la flexibilidad horaria, lo que derivó en la implantación del horario flexible en las oficinas centrales.**

Igualmente, mantenemos un diálogo continuo y bidireccional con los representantes de las colaboradoras/as a través de los 1 Comités de Empresa que hay constituidos en el seno del Grupo TOUS. En 2018, estos Comités se reunieron una total de 4 veces, con el objetivo de abordar las principales preocupaciones de los/as colaboradoras/as en materia laboral (jornada, seguridad y salud,...).

COMITÉS DE EMPRESA

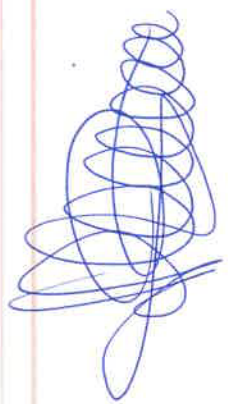
HR TIPS

Con el objetivo de fomentar la comunicación y el conocimiento así ofrecer una mayor transparencia y autonomía, durante 2018 hemos lanzado los HR Tips, con los básicos de la normativa interna, control de presencia laboral, algunos trucos para el desempeño de las funciones asignadas, el portal T-Normas, información sobre el Campus TOUS, reconocimientos médicos, etc.



EMPLOYER BRANDING

Una de las oportunidades que identificamos en el marco de nuestro Plan Estratégico de Recursos Humanos para el periodo 2016-2020 es utilizar el impacto del proyecto de valores corporativos y los éxitos de los planes estratégicos de la compañía para potenciar el employer branding y hacer de TOUS una empresa atractiva para trabajar, atrayendo al mejor talento. En este sentido, a lo largo de 2018 impulsamos la publicación de posts en nuestras redes sociales, logrando más de 24279 visualizaciones y más de 10000 nuevos seguidores a la página de TOUS en la red LinkedIn, en comparación con 2017.



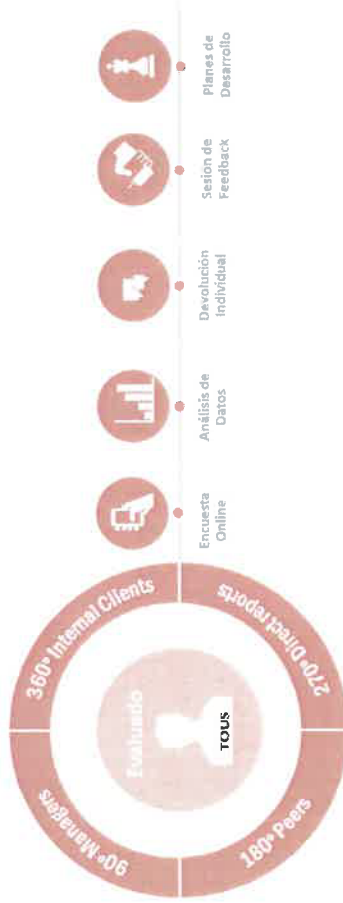
3.3.2. Día a Día

TRABAJO EN EQUIPO

Tal y como recogemos nuestros valores corporativos, “somos un proyecto de empresa compartido donde el talento individual persigue siempre un resultado de equipo basado en la calidad de las relaciones”.

EVALUACIÓN 360°

En 2018 implementamos la herramienta de evaluación integral y feedback “Evaluación 360°”. Mediante esta herramienta medimos el desempeño de nuestros equipos en relación a los aspectos planteados y detectamos las áreas de oportunidad con el colaborador, del equipo o de la organización, a fin de diseñar programas de desarrollo. La evaluación se compone de los siguientes ejes y fases:



En 2018, el alcance de la evaluación se limitó a los directivos de la compañía por parte de sus Managers, Internal Clients, Direct reports y peers. No obstante, las sesiones de feedback fueron planteadas como una comunicación bidireccional, en la que los directivos tuvieron la ocasión de mantener una charla informal con sus más estrechos colaboradores/as, a fin de conocer sus expectativas y construir un plan de acción.



GEO



PROYECTO GEO

A fin de impulsar nuestro valor de “Trabajo en Equipo”, en 2018 seguimos impulsando el proyecto GEO, iniciativa nacida en 2016 en nuestras tiendas de Bogotá, Kuwait y Toulouse. Este proyecto tiene como objetivo asignar a colaboradores/as que conozcan y sean embajadores de los procedimientos y operativa en tienda. En ese sentido, se ha identificado un colectivo que destaca por sus **habilidades interpersonales, dinamismo y capacidad resolutive**, para que forme y consiga la excelencia operativa de los equipos de ventas de dicha ciudad.

ESPACIOS COLABORATIVOS

Para seguir potenciando la comunicación interdepartamental y el trabajo en equipo, se habilitaron nuevos espacios de zonas coworking y salas de reuniones en nuestras oficinas corporativas de Manresa.



3.3.3. Formación y Plan de Carrera

Desde nuestros orígenes, hemos perseguido difundir y compartir el conocimiento y la excelencia en la técnica joyera en TOUS, tanto internamente, como con la sociedad.

En TOUS disponemos de un **Plan de Formación**, compuesto de dos itinerarios, que nos permite gestionar y mejorar las competencias de los colaboradores/as que integran la organización, ajustando las actividades formativas a las necesidades de cada persona y puesto de trabajo.

Debido a nuestra extensa presencia internacional, en 2009 habilitamos el **Campus TOUS**, una herramienta a través de la cual todos nuestros profesionales, donde quiera que estén, pueden acceder a los cursos formativos que les han sido asignados, la biblioteca con los manuales y videos asociados a cada formación, y el acceso a un amplio catálogo de cursos en el que poder seguir desarrollándose tanto personal como profesionalmente. Estos cursos online, son complementados con otros "In Class", en función de las particularidades de cada formación.



PLAN DE FORMACIÓN



Itinerario Retail

Un itinerario formativo para el personal en los puntos de venta, enfocado a ofrecer la mejor atención a nuestros clientes.



Itinerario Corporativo

Formación orientada a nuestros profesionales corporativos, en los temas más relevantes para la gestión del Grupo a nivel internacional.



Bienvenido a Tous
Salud y Seguridad
Compliance
Marca

Producto: Básicos de producto y nuevas colecciones
Atención al cliente
Gestión de ventas
Visual Merchandising
Gestión de equipos



Bienvenido a TOUS
Salud y Seguridad
Compliance
Shop Experience y visitas corporativas*

Idiomas
Otras formaciones demandadas por los colaboradores/as




* Contenidos de la formación realizada a los colaboradores/as de TOUS como parte de su proceso de Onboarding.



3.3.3. Formación y Plan de Carrera



PRINCIPALES CIFRAS DE FORMACIÓN

-  **Itinerario retail:** 14 cursos lanzados
- Itinerario corporate:** 63 procesos de onboarding, 80 participantes en cursos de idiomas, y 193 personas formadas en cursos demandados por los colaboradores/as.
-  **Itinerario retail:** 4,64/5 de satisfacción media
-  **Inversión en Formación:** 454.168€.

Logros 2018

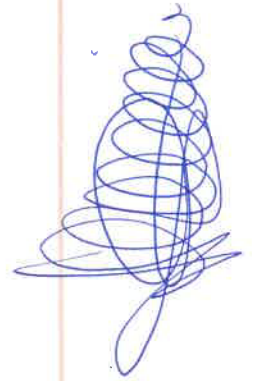
- Mayor compromiso de los participantes en la formación en idiomas mediante el desarrollo de nuevas políticas de asistencia (min. 80% de las sesiones)
- Se lanzaron diferentes cursos en línea para equipos corporativos (Cultura corporativa, Compliance, Protección de datos, Prevención del Blanqueo de Capitales)
- Alta eficiencia en la organización de la incorporación de equipos internacionales y directores, centrados en las necesidades del puesto para crear una experiencia óptima.
- Maximización del uso y mejora del Campus en línea para ofrecer capacitación a todos los colaboradores/as de IOUS en todo el mundo.
- Mayor compromiso con la marca mediante la capacitación internacional en clase, que llega a 24 países.
- Cursos más interactivos y motivadores, utilizando nuevas técnicas de aprendizaje.
- Aseguramos una mejor experiencia de capacitación al ofrecer cursos en línea en 10 idiomas diferentes.
- Seguimiento regular y personalizado, aumentando el porcentaje de participación.

HOJAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
Total de horas	1.027	1.554	11.303
	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Total de horas	869	15.504	2.293

Retos 2019

- Planificar la formación transversal en habilidades soft y hard para equipos corporativos.
- Lanzar nuevos cursos en línea para completar el itinerario de formación planificado para Retail.
- Desarrollar una nueva metodología online –Mobile first- para algunos cursos.
- Finalización del proceso de integración de usuarios en el Campus.
- Aumentar los indicadores de finalización del curso en todo el mundo.
- Crear nuevos formatos de capacitación (planes de formación continua, Aprender+, gamificación, videos formativos).





4 PASIÓN POR EL CLIENTE



4.1. Somos pasión por el cliente

En TOUS somos **pasión por el cliente**. Trabajar juntos, con vocación y precisión, para superar expectativas, con la calidad que merecen, escuchar a nuestros clientes y aportar valor, son valores que guían nuestro trabajo.

Esta pasión se traduce en el cuidado de hasta el más mínimo detalle de la **atención que ofrecemos a nuestros clientes**, desde el momento en el que acceden a alguno de nuestros establecimientos, hasta que se cierra la venta, o se recurre a alguno de los servicios de post-venta que ofrecemos. En este sentido, las **tiendas TOUS** constituyen el elemento central de nuestra interacción con los consumidores, y por ello, trabajamos para convertirlas en espacios únicos, 100% TOUS, que transmitan nuestros valores, generando la mejor experiencia de compra posible.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Somos **joyeros** y queremos que el fruto de nuestro trabajo sea siempre el producto de calidad, una extensión de lo que somos. La calidad es intrínseca tanto en lo que fabricamos, como en la manera en la que cuidamos a nuestro cliente.

Para nosotros es fundamental que todos nuestros clientes disfruten siempre de la mejor experiencia de compra posible, con independencia del lugar del mundo en el que se encuentren o el canal de compra que utilicen (presencial u online). Así, en 2017 creamos el **TOUS Customer Care Ritual**, una guía dirigida a nuestro personal en tienda, con los pasos que deben aplicar a fin de ofrecer una experiencia 100% TOUS a nuestros clientes. Como resultado cada cliente que venga a vernos se sorprenderá cuando en lugar de recibir Customer Service, reciba Customer Care.

Formamos de forma presencial y on-line a todos nuestros colaboradores/as en tienda, a fin de que se familiaricen y pongan en práctica nuestro ritual de trato al cliente, conozcan los productos TOUS (materiales, características y procesos productivos), incluyendo la historia e inspiración detrás de cada una de las nuevas colecciones de joyas y complementos que presentamos, y como exponerlas ante el cliente.

TOUS CUSTOMER CARE RITUAL



PREPARACIÓN

Trabajamos para que nuestros equipos, nuestras joyas y las tiendas estén siempre en perfecto estado para recibir a nuestros clientes. Formamos a nuestros/as colaboradores/as a fin de que conozcan la historia y características de cada colección y dispongan de las habilidades necesarias para asegurar al cliente en todo aquello que necesite.



BIENVENIDA

Regalamos nuestra mejor sonrisa desde que los clientes entran en las tiendas y nos esforzamos por transmitir nuestros valores en todo momento.



DESCUBRIMIENTO

Escuchamos atentamente a nuestros clientes para comprender sus necesidades y así encontrar el regalo o auto regalo perfecto. Además, en caso de que no dispongamos del producto más adecuado para cada persona en ese momento, nos encargamos de solicitarlo a cualquiera de los establecimientos y talleres que TOUS tiene en todo el mundo.



PROPUESTA Y ARGUMENTACIÓN

Con cada producto, buscamos transmitir nuestra historia, valores y compromiso con la artesanía y la innovación. Por ello, contamos la historia de cada joya y las técnicas que nos hacen diferentes; los cuidados que requiere cada pieza, así como nuestra política de garantía, cambios y devoluciones.



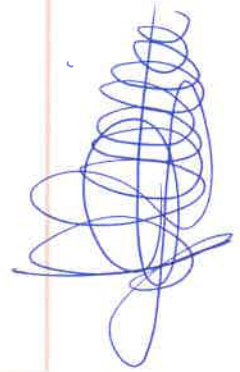
CIERRE DE VENTA

Ayudamos a escoger el mejor packaging para cada ocasión, limpiamos y empaquetamos cuidadosamente el producto y hacemos entrega al cliente de los la lista de consejos para cuidar el producto, su certificado de autenticidad, y cuando correspondía, el certificado de diamantes.



SERVICIO POST-VENTA

La atención postventa es uno de nuestros puntos más fuertes y diferenciales. Disponemos de un amplio catálogo de servicios que ponemos en conocimiento de nuestros clientes en todo momento, incluso años después de la compra.



4.1.1. Somos pasión por el cliente

Servicio post-venta TOUS: un valor diferencial

TOUS ofrece también un servicio de taller para realizar composuras y ajustes a las piezas, garantizando la satisfacción inmediata del cliente. Además, los profesionales TOUS proporcionan información sobre el **cuidado de las joyas** y ofrecen un **servicio post venta** de limpieza, mantenimiento, restauración y reparación. También aceptan encargos para la personalización y diseño a gusto del cliente.

Garantizar un servicio post-venta de muy bajo costo en comparación con la competencia ha sido desde nuestros inicios uno de nuestros deseos y compromisos más fuertes. De hecho este servicio se proporciona de manera casi gratuita para tener una ventaja significativa frente al cliente. Entre los más de 100 servicios que ofrecemos en nuestros talleres se encuentran el ajuste, pulido, reparación, reposición y soldadura de las piezas. Además, a fin de garantizar que nuestras piezas sean duraderas en el tiempo, guardamos gran parte de los moldes originales de nuestros diseños, lo que nos permite restituir aquellas piezas de gran valor sentimental para nuestros clientes, que hayan podido perderse o deteriorarse como consecuencia del paso del tiempo.

Con la finalidad de ofrecer el mejor servicio, en las políticas de cambios y devoluciones, la compañía tiene establecido que la principal prioridad es el cliente, al que se le facilita el cambio de artículos en cualquier tienda TOUS del mundo.



Garantía de calidad de la Joya

Cada joya TOUS pasa por un proceso de Homologación y contraste que garantiza que la joya tenga la calidad en metal precioso verificada (Oro y Plata de 1^{er} Ley). Cada una de las piezas presenta una marca que identifica a TOUS y una marca de cumplimiento de la Ley del metal, puncionadas manual e individualmente.



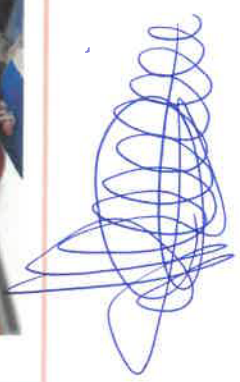
Gestión de comentarios, quejas y reclamaciones

Cada día, trabajamos por superar las expectativas de nuestros clientes y conseguir verdaderos FANS TOUS. Por ello, prestamos especial atención a cualquier insatisfacción que nos puedan trasladar, y la transformamos en una oportunidad de mejora. En el Servicio de Atención al Cliente TOUS, disponemos de un sistema específico en que registramos todas las incidencias recibidas desde los siguientes canales:

Canal	Email	Llamadas	Chat	Redes Sociales	Devoluciones
Contactos recibidos	82.735	96.211	41.620	6.296	144

Tras este sistema de registros se realiza el control de ciclo de vida de las diversas incidencias/consultas/reclamaciones, estos incidentes se transforman en casos donde cada caso puede contener varias acciones entrantes (email/teléfono/chat/redes sociales) y varias acciones salientes (teléfono/email).

Nº de Casos Abiertos	80.510
Nº de Casos Resueltos	19.443
Nº de Casos Cerrados	100.079



4.1. Somos pasión por el cliente



TIENDAS TOUS

Nuestras tiendas son el corazón de TOUS, el punto de conexión con nuestros clientes que cada día recibe a miles de personas alrededor del mundo. Son un espacio de diseño muy cuidado pensado para hacer cómodo el encuentro del cliente con el “prêt-à-porter” TOUS. Una experiencia de compra excelente y nuestra variedad de productos, nos permiten seguir sorprendiendo y emocionando al mundo. En 2013, desarrollamos el nuevo concept store con el fin de recrear el universo TOUS y de responder a los nuevos hábitos de compra de nuestros clientes. Este diseño ha ido evolucionando para integrar dispositivos y funcionalidades digitales que integran la compra en un entorno omnicanal.

Diseñada para reflejar los valores de la marca, el mobiliario de la tienda permite una elevada exposición del producto en catálogo en cada momento, lo que nos aporta una mayor interacción del consumidor final bajo el asesoramiento del equipo de tiendas, pudiendo sentir de cerca la calidad de nuestros productos y el trabajo que hay detrás de cada uno de ellos.

MARKETING EN TIENDAS

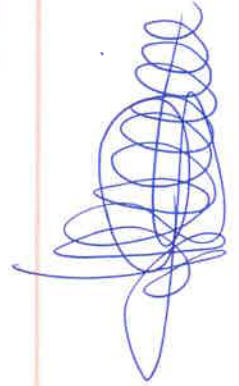
Para cada ocasión especial, como el Día de la Madre, nuestros colaboradores/as en los puntos de venta reciben presentaciones desde el departamento marketing de TOUS detallando la estrategia definida para la campaña asociada, en la que se abordan:

- Imagen de campaña
- Concepto
- Producto
- Medios
- Acción de notoriedad de marca
- Visuales

AUDITORÍA DE TIENDAS

De manera regular, realizamos auditorías en nuestras tiendas, a fin de asegurar que nuestros estándares se aplican de forma uniforme en todo el mundo. En ella se evalúan cuestiones como:

- Información inicial
- Apariencia General
- Atención cliente
- Base de datos clientes – CRM
- Operativa diaria
- Seguridad
- Equipos



4.1. Somos pasión por el cliente

DIGITALIZACION EN TIENDAS

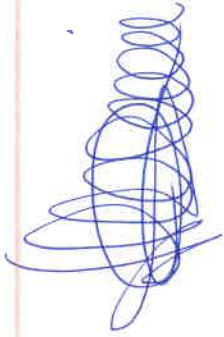
En TCOUS apostamos por la nueva era digital, incorporando novedades que nos permiten mejorar la satisfacción de nuestros clientes y diferenciamos de nuestros competidores. Por ello, en 2018 iniciamos un proceso de Transformación Digital, liderado por el Comité de Transformación Digital del Grupo TCOUS, con el que desarrollamos e implementamos iniciativas innovadoras en los puntos de venta enfocadas a la consecución de los siguientes:

- Reducción del tiempo de espera ante la caja unido a una mayor satisfacción del cliente
- Reducción del exceso de papel físico en la gestión
- Aumentar el tráfico en tienda y el número de ventas

Para lograr este reto, TCOUS ha iniciado el proyecto **Tienda 4.0**, seleccionando una tienda en cada país (España, Portugal, México, USA, China y Rusia) en la que a modo de prueba piloto, se han desarrollado los siguientes proyectos agrupados en 5 focos de acción:



E-commerce	Omnichannel	CRM	Organization & Processes	Product Innovation & Customization
<ul style="list-style-type: none"> Hybris Mejoras SEO Catálogo completo en la web Social Media Shoppable DMP Performance Mkg ECI Digital Corner Amazon Marketplace Zalando Marketplace 	<ul style="list-style-type: none"> Pasillo Infinito de tiendas propias Pasillo infinito de franquicias Pasillo Infinito Internacional Tablets Kiosko Digital window QR's Storytelling Su turno Lanzamiento internacional de click & collect 	<ul style="list-style-type: none"> 360° Bases de datos Protección de Datos Programa de fidelización de actualización constante 	<ul style="list-style-type: none"> SAP Fase 1 SAP Fase 2 Compañero de trabajo digital Herramientas de trabajo colaborativo KPI / Métricas Negocios Digital 	<ul style="list-style-type: none"> Mix & Match Personalización de pedidos especiales de clientes Personalización 1ous by You Chip de seguimiento e identificación Aumento del número de Tallas de Anillos y esclavas



5 ENTORNO MEDIOAMBIENTAL



5.1. Comprometidos con el medio ambiente

En TIOUS hemos producido más de 5.5 millones de piezas de joyería y relojes en 2018 y vendidos más de 1.1 millón de bolsos y artículos de marroquinería. Somos conscientes de que dicho resultado económico, tiene como reflejo un impacto ambiental en los recursos naturales derivado de la producción y transporte de nuestros productos. Para contrarrestar esto, en TIOUS estamos convencidos que como empresa podemos contribuir a la preservación del medioambiente y, por ello contemplamos iniciativas sostenibles a lo largo de nuestra cadena de producción y logística de distribución, como la reducción del número de envíos de Asia por parte de Joyería TIOUS.

De esta a impulsar esta visión sostenible dentro de todas las acciones de TIOUS, desde los años 2000 nuestro compromiso se plasmó de manera local a través de iniciativas concretas en favor del medio ambiente.

La Central de TIOUS, antigua fábrica textil del siglo XIX, combina una estructura principal con un anexo de nueva construcción llamado "el Cub". La rehabilitación tuvo lugar entre los años 2005 y 2007 y se tuvieron en cuenta parámetros sostenibles para su reconstrucción como *green building*. Dicha obra ha resultando en el espacio edificado *eco-friendly* más grande de España que se sostiene con energía geotérmica y aporta un 48,63% de eficiencia energética que precisa la instalación.

RIESGOS MEDIOAMBIENTALES

TIOUS es consciente de que la mayor parte de los riesgos medioambientales de su cadena de valor son generados en los procesos desarrollados en su cadena de suministro. Por ello adoptamos una serie de medidas y directrices que aseguren una adecuada gestión de estos riesgos en el proceso de selección nuestros proveedores para actuar de forma directa en el impacto que nuestro negocio tiene en el medio ambiente. Asimismo trabajamos preferiblemente con proveedores de diamantes, gemas, pieles animales y packaging que pueden tras certificaciones acreditar de su compromiso a la sostenibilidad.



5.2. Uso sostenible de los recursos

La familia TIOUS y todas las personas TIOUS son conscientes que cuidar del medioambiente está directamente vinculado con la creación de valor sostenible de su negocio. Este compromiso se materializa con la voluntad de **reducir nuestro impacto medioambiental** mediante el uso sostenible de los recursos en toda su cadena de valor, y la reducción de la contribución al cambio climático.

En 2018, el consumo de agua en la red de tiendas y oficinas de TIOUS ha superado los **12.500 m³**, y el consumo energético global de electricidad ha sido de más de **7.797 MWh**, desglosando:

CONSUMOS DE AGUA Y ELECTRICIDAD			
	Oficinas centrales	Fabricas	Tiendas nacionales internacionales
Agua (m3)	2.439	6.363	1.535
Electricidad (MWh)	1.544	1.117	3.847
			1.289

INICIATIVAS EN TIOUS

Aunque nuestra producción no sea intensiva en términos de consumo de agua y electricidad debido a las características de nuestro modelo de negocio y procesos de producción, hemos puesto en marcha las siguientes iniciativas para disminuir nuestro impacto:

En el CUB se implementó en 2018 el uso de botellas de vidrio y de agua generada por osmosis para eliminar el consumo de botellas de agua en plástico.

TIOUS lleva instalando luces LED en sus tiendas desde 2013, lo que nos ha permitido no solo reducir nuestro consumo de electricidad, sino también disminuir las emisiones de CO2. Se instalaron LED también en la mayor parte del edificio CUB, permitiendo un alto rendimiento en relación al flujo de luz. El edificio CUB cuenta con energía solar gracias a sus más de 1.000 m2 de placas fotovoltaicas situadas en la cubierta de la nave principal para la producción de electricidad de **144 MWh** en el año 2018, vendida a la Generalidad de Cataluña, y placas solares para generar agua caliente.

RETOS PARA 2019

- Realizar un estudio de instalación de LED y de placas fotovoltaicas. Se estima que desde 2015, las instalaciones de LED en el CUB y las tiendas TIOUS han generado un ahorro de aproximadamente 3.730 MWh.
- Sustituir los hornos para microfusión y la colocación de caudalímetros en todas las cubas de enjuague para controlar el consumo.
- Seleccionar una suministradora de energía que únicamente comercializa energía de origen renovable.

5.3.1. Economía circular de metales

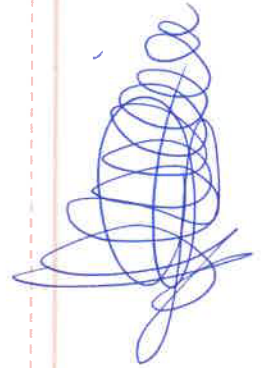
En TOUS, además de trabajar con proveedores que se hayan adherido al Código Ético de TOUS, requerimos a los proveedores de oro y plata que cumplan con sus obligaciones medioambientales, y así aseguramos **comprar metales preciosos del mercado de metales reciclados**. A fin de asegurar que se cumplen estas directrices, los proveedores de metales preciosos deben presentar las siguientes certificaciones:

- Oro
 - Certificación "Responsible Gold Certificate" de "The London Bullion Market Association" LBMA
 - Certificación "Conflict-Free Sourcing Initiative" CFSI
 - Certificaciones DIN en ISO
 - Políticas de la cadena de suministro de metales preciosos
 - Certificación "Responsible Jewellery Council" RJC
- Plata
 - Certificaciones "Cadena de Custodia" del RJC
 - Certificaciones "Código de Prácticas" del RJC
- Cianuro de oro
 - Certificaciones LBMA y RJC

TOUS realiza dos procesos de reciclaje de metales preciosos: residuos sólidos y residuos líquidos.

RESIDUOS SÓLIDOS

TOUS colabora con una empresa localizada en Madrid que ofrece soluciones en todo el ciclo integral de metales preciosos y trabajos especializados según las necesidades de las empresas. Esta agilidad permite a Tallers TOUS **reciclar 35 kilos de piezas de oro/vermel y reutilizar de forma directa 25 kilos de oro fino y 7 kilos de plata fina**.



RESIDUOS LÍQUIDOS

En relación a los líquidos con metal precioso, productos químicos diluidos y otros residuos con metal precioso como mezcla metal con plástico o limalla, se recuperan a través de un proveedor especializado que compra a Tallers TOUS el metal precioso recuperado. Cabe destacar que TOUS dispone de informes de trazabilidad sobre la gestión de estos residuos por parte de esta empresa. **Sobre los 13 toneladas de residuos gestionados, se recuperaron 65 kilos de oro y 770 kilos de plata** que TOUS vendió a esta misma empresa que integra esta cantidad de metal precioso en el mercado de metales preciosos reciclados.



5.3.2. Economía circular de residuos

En todos nuestros talleres y oficinas, TIOUS asegura la gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos de acuerdo con la ley vigente. En las instalaciones de joyería TALLERS TIOUS adoptamos un exhaustivo proceso de recuperación de recursos y gestión de residuos sostenible que implica: buena gestión de residuos y reciclaje y recuperación de metales y materias primas. Además de residuos de procesos, se recicla vía TALLERS TIOUS las piezas malas o no reparables en otros talleres. Los residuos de papel, cartón, madera, plásticos, y otros sin productos químicos y sin metal, se recogen tras una empresa de reciclaje local que gestiona estos residuos. Los residuos típicos de oficinas se gestionan desde las oficinas centrales de TIOUS en Manresa por una empresa local.


Residuos gestionados en grupo TIOUS (en Tallers TIOUS y Oficinas TIOUS)	Cantidad gestionada	Tipología de tratamiento
Productos sólidos para bañes electrolíticos	3.060 kg	
Solución para baño electrolítico	8.033 litros	Valorización en centros de gestión de residuos.
Pinturas metalizadas en polvo	40 kg	
Planchas de metalizado	330 m ²	
Medallones vacíos	770 kg	
Otro o plata	600 kg	Reciclaje
Productos químicos	10.210 kg	Valorización en centros de gestión de residuos.
Resortes de metalizado, Lámula y rebabas de plástico	550 kg	
Papel y cartón	49.133 kg	
Botas de plástico	13.680 kg	
Residuos baños electrolíticos	7.750 kg	
Diluyentes	70 kg	
Envases vacíos	1.000 kg	Tratamiento o eliminación
Varios productos químicos caducados	80 kg	
Lodos con metales pesados	2.760 kg	
Residuo lateral	70.300 kg	
Dispositivos electrónicos	490 kg	



En TIOUS somos conscientes de la cantidad de residuos que se generan por nuestro packaging una vez el producto es adquirido por el cliente. En 2018, se generaron 3.179 kilos de plástico, 315.613 kilos de papel y cartón, 2.615 kilos de madera y 28.380 kilos de residuos varios. Para contrarrestar este impacto, formamos parte de Ecoembes, lo que nos permite identificar nuestros envases con el símbolo del Punto Verde. Adicionalmente, el consumidor es consciente que tras la separación en los contenedores adecuados, estos envases entran en el proceso de economía circular y reciclaje.

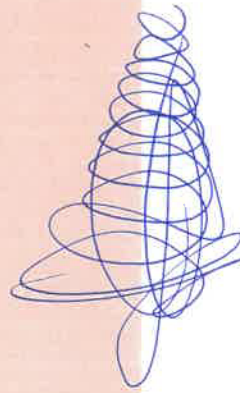
5.4. Cambio climático - Emisiones de GEI

La siguiente tabla nos indica la cantidad de las emisiones de GEI de TIOUS:

Emisiones Alcance 1 (tCO2eq)	Emisiones Alcance 2 (tCO2eq)	Emisiones Alcance 3 (tCO2eq)
260	2.866	-
<p>Perímetro del Alcance 1</p> <p>Se incluyen en el cálculo de las emisiones directas de GEI de alcance 1 debido al consumo de combustible las siguientes entidades: Joyería TIOUS, Tallers TIOUS and TIOUS & TIOUS. El resto de entidades de TIOUS no tienen un consumo significativo de combustible.</p> <p>Se contempla a lo largo de 2019 incluir un cálculo exhaustivo de las emisiones directas de GEI resultando de la flota de vehículos de empresa en TIOUS.</p>	<p>Perímetro del Alcance 2</p> <p>Se incluyen en el cálculo de las emisiones indirectas de GEI de alcance 2 debido al consumo de electricidad las siguientes entidades: Joyería TIOUS, TIOUS & TIOUS, Tallers TIOUS, las franquicias del Grupo TIOUS y las tiendas de México, China y Portugal.</p> <p>Cabe destacar que la producción de electricidad de 144 MWh en el año 2018 vendida a la Generalidad de Cataluña gracias a las placas fotovoltaicas del edificio CUB ha sido contabilizada en el cálculo del Alcance 2.</p>	<p>Perímetro del Alcance 3</p> <p>Se contempla llevar a cabo una estimación de las emisiones de GEI de alcance 3 a lo largo de 2019 para incluir de forma más precisa las emisiones del perímetro de las actividades de TIOUS asociadas a los transportes de logística desde los diferentes proveedores de TIOUS, tanto como a la compra de bienes y servicios (consumo agua, papel, fónex, etc.), residuos peligrosos y no peligrosos, viajes corporativos y transporte y distribución de los productos. En este ejercicio, se planifica realizar una estimación de los emisiones de GEI del alcance 3 incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viajeros diarios de los empleados al trabajo • Logística de compras de piezas desde los proveedores • Logística de envíos de los productos TIOUS a las tiendas y devoluciones
		<p>Internacional EEUU España</p> 



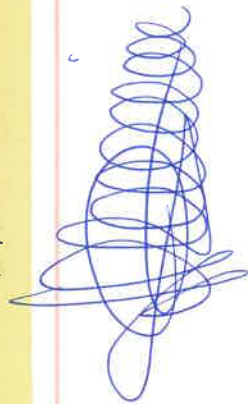
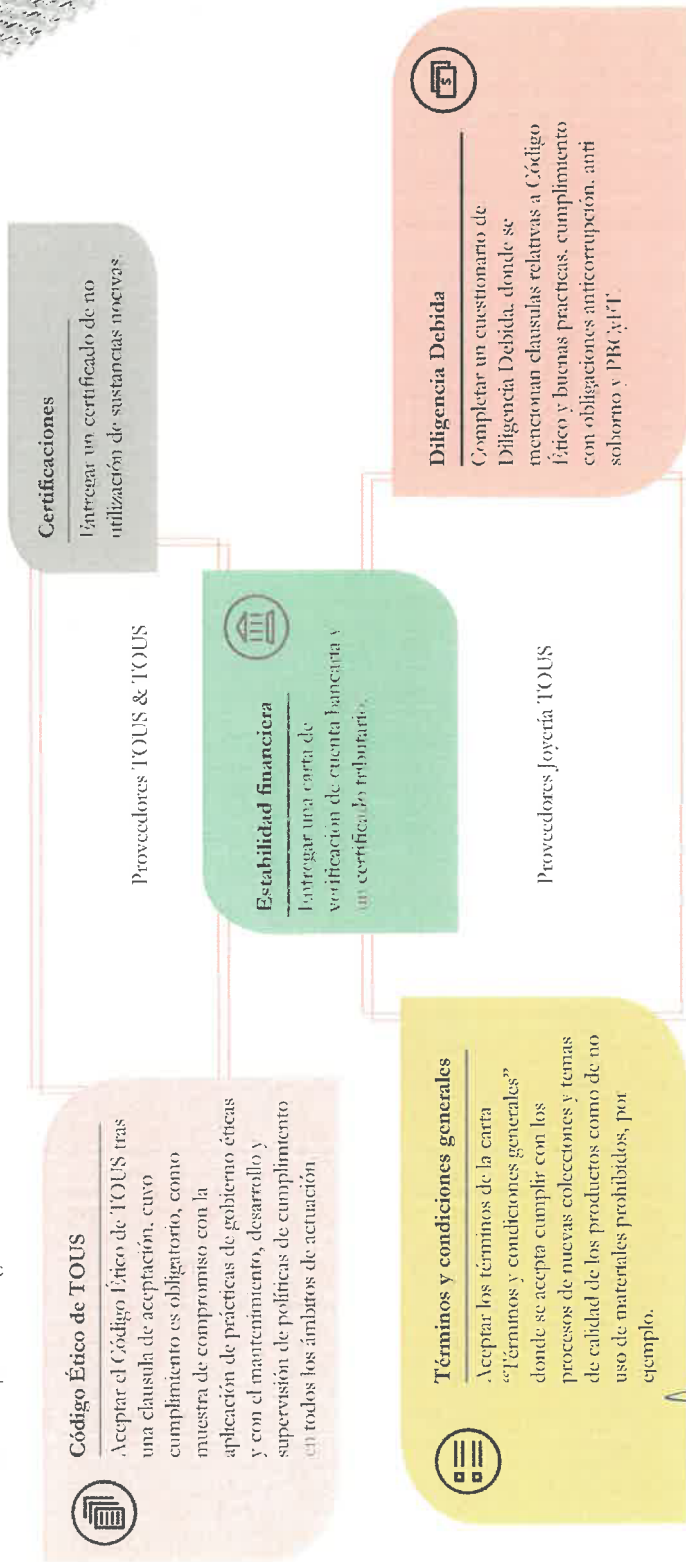
6 CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE



6.1. Proveedores

En TOUS somos conscientes de que los principales impactos medioambientales, sociales y de derechos humanos que tenemos en nuestra cadena de valor son derivados de las actividades desarrolladas en nuestra cadena de suministro. Por ello prestamos una atención especial a nuestros proveedores para asegurarnos de que compartan nuestros valores y compromisos.

En este sentido, nos aseguramos que los proveedores que trabajan con nosotros cumplen con **una serie de criterios de selección**, además de asegurar su sostenibilidad a largo plazo. En nuestro proceso de selección de proveedores, está requerido que todos deben cumplir con lo siguiente:



6.2. Selección de Proveedores - Homologación

REQUISITOS DE SELECCIÓN

El proceso de selección de proveedores del Grupo TOUS está formalizado en un procedimiento específico para asegurarse de la calidad del servicio y producto comprado.

En ese sentido, el proceso de selección cuenta con dos etapas: análisis y valoración del proveedor y solicitud de la documentación soporte. En TOUS & TOUS realizamos un volumen de compras de más de 21MM€ y contamos con 14 proveedores críticos y 6 no críticos. Con el objetivo de asegurar la calidad y el cumplimiento de los compromisos, TOUS está en fase de implantación al medio plazo de la Plataforma CTAIMA, donde se automatizará la subida de requisitos respecto a documentación y certificación de proveedores.

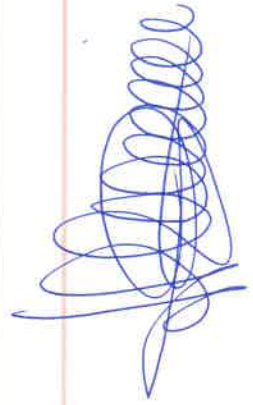
Asimismo, a modo de asegurar la debida diligencia en el proceso de selección de proveedores, el equipo de compras cuenta con un grupo de trabajo basado en China responsable de realizar las visitas en las fábricas, así como de realizar inspección de sitios en la región antes de dar de alta un nuevo proveedor en el catálogo de proveedores del Grupo TOUS.

Proceso de selección de proveedores internacionales

- I Comprobación del perfil de la empresa
- II Visita a la fábrica para recoger información
- III Pruebas con prototipos para comprobar los estándares de calidad
- IV Determinación los plazos de entrega
- V Definición de los costes de muestreo y los costes de los moldes
- VI Negociación de Incoterms y forma de pago
- VII Obtención y evaluación de la documentación soporte
- VIII Registro del proveedor en la base de datos TOUS
- IX Comunicar instrucciones de Etiquetado y Empaquetado

FUTUROS REQUISITOS A PROVEEDORES CRÍTICOS – PROYECTO CTAIMA

1. Informe Prevención Riesgos Laborales
2. Certificado Seguro RC
3. Cumplimiento Normativa Reach
4. Auditoría Anual Centros producción/Report PASS social audit
5. Cumplimiento normativa protección de animales/Animal protection regulation letter chop/signed
6. Nickel free regulation letter chop signed



6.3. Criterios éticos y medioambientales


Además del proceso de selección, estamos particularmente atentos a los siguientes aspectos mayores en **temas éticos y medioambientales** :



Kimberley Process Certification Scheme


El *Kimberley Process Certification Scheme* KPCS es un sistema de certificaciones diseñado para evitar que los diamantes conflictivos entren en el mercado, garantizando un 97% de los diamantes disponibles en el mercado. Se preparó para intentar garantizar a los clientes que no estaban financiando guerra ni abusos de los derechos humanos con la compra de diamantes. TIOUS está comprometido a la compra de diamantes desde proveedores inscritos a dicho proceso y que pueden certificar con el KPCS la trazabilidad del producto.




Metales preciosos y Análisis de calidad

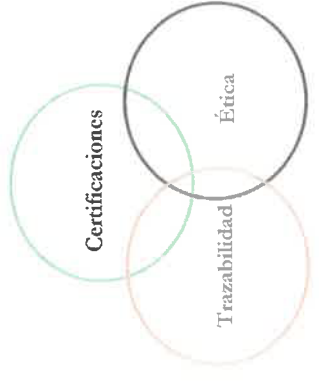
El compromiso de TIOUS en trabajar con proveedores que garantizan máxima trazabilidad y ética de los productos comprados se traduce en una selección basada en las certificaciones obtenidas por parte de estos proveedores de oro, plata y cianuro de oro, principalmente certificaciones LBMA y RJC (Responsible Jewellery Council). Además de seleccionar sus proveedores, se realiza según la ley un proceso para el contraste de piezas en la fábrica propia, y de piezas del resto de proveedores CMI, y de importación donde se hace un precentado de la mercancía por parte de autoridades aduaneras, antes de una inspección de los bultos recibidos por parte de personal de un laboratorio autorizado localizado en las oficinas de TIOUS en Manresa. Se realiza un análisis de las muestras por este mismo laboratorio autorizado por la Generalitat de Catalunya Cataluña con la acreditación 9/11.892.



Packaging

Toda la gama de joyería, relojes y accesorios TIOUS se envuelven en un packaging reflejando los valores de la firma. El packaging de TIOUS se diseñó en cartón con colores pálidos y en forma de bomboneras alineadas con los valores de la marca y con un claro objetivo de compromiso con la sostenibilidad. Los proveedores de packaging cuentan con el sello FSC, *Forest Stewardship Council*, mediante el cual los consumidores pueden identificar que el estuche de TIOUS está certificado. FSC está implicado en el control y modelo productivo del uso de materiales que provienen del entorno forestal, siendo valorado por el consumidor final.

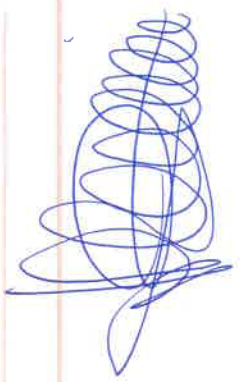






Certificación de piel

En TIOUS & TIOUS, usamos pieles de animales de granja con certificados de origen, principalmente de vacuno, y certificadas por parte de nuestros proveedores sin sustancias químicas nocivas. Los artículos fabricados en piel animal representan un 19% de los productos vendidos, y un 29% de los importes de venta. Se complementa la gama de producto con materiales sintéticos principalmente importados desde proveedores de China.



6.4. Responsible Jewellery Council y Derechos Humanos

Respecto a la parte de compras de diamantes de a partir de 1QT, en TOUS normalmente solicitamos por parte de nuestros proveedores los certificados gemológicos del *Gemological Institute Of America* GIA y el *Hoge Raad Voor Diamant (HRD)*, y compramos preferiblemente a proveedores miembros del *RSJ Responsible Jewellery Council*.

El *RJC* es una organización sin ánimo de lucro y miembro de la *ISMA, International Social and Environmental Accreditation and Labelling Alliance*, asociación mundial para estándares de sostenibilidad creíbles. La misión del *RJC* es establecer un código de conducta y prácticas comerciales responsables para los participantes en el comercio de la joyería. Al aplicar el estándar *S001_2013*, el *RSJ* define claramente las normas éticas, sociales y medioambientales aplicables a todas las partes interesadas en la industria de la joyería de oro y diamantes, y verifica la aplicación mediante monitoreo independiente de terceros.

Desde 2018, **TOUS es miembro del RJC**. Tras su adhesión a la mejor certificación estándar del sector, *TOUS* incorpora en su núcleo de estrategia principios éticos sólidos y responsabiliza aún más su cadena de suministro. Asimismo, *TOUS* será reconocido por sus prácticas éticas en favor de los **Derechos Humanos** y su compromiso con la sostenibilidad. De igual manera, *TOUS* aprovechará del *RJC* como de una herramienta de gestión de riesgos al abordar los problemas de la cadena de suministro y fortalecer la credibilidad de *TOUS* al hablar con los clientes en tema de trazabilidad del producto.



[Handwritten signature]

6.5. Sistema de Evaluaciones y evaluación de Proveedores

En TIOUS prestamos una atención particular a nuestros proveedores en tema de **segurimento**, **controles de calidad** y ética en cada aspecto de nuestra cadena de suministro. Disponemos de un equipo en China de 6 personas encargadas de visitar los diferentes sitios, validar que los proveedores cumplen con nuestros requisitos de calidad, temas éticos y con la ley. Además, prestan soporte en la búsqueda y selección de nuevos proveedores, desarrollo de las colecciones y potenciar la producción. En India disponemos de un inspector encargado de las mismas tareas.

A lo largo de las inspecciones en sitio, el equipo revisa los **puntos relevantes** detallados en la siguiente tabla soportado por **fotos**.

Se realiza posteriormente una **evaluación** dirigida a proveedores destacando los puntos que deben mejorar

Se realiza un **informe interno** de seguimiento destacando datos de compras y tendencias, puntos y temas relevantes a considerar.

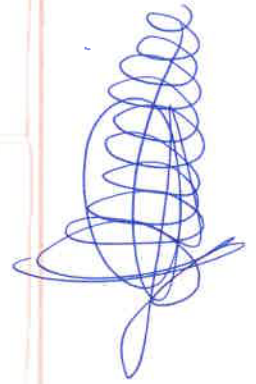


Evaluación basada en los temas siguientes:




Se realiza una **inspección** sobre cada envío de proveedor de Asia y un reporte con imágenes de los defectos y piezas inspeccionadas.

FÁBRICA	MATERIA PRIMA	FUNDICIÓN	MONTAJE	PIEDRAS	OTROS RECURSOS
Ubicación Unidades producidas Tipo de producción Principales mercados Capacidad Total de trabajadores Tiempo de trabajo Producción subcontratada Certificados	Oro Plata Diamantes Cianuro de Oro y Potasio Potasio Plata Cianuro Certificados Gemas preciosas y semipreciosas MOP y Perlas PULIDO A MANO Máquinas Trabajadores Protección de los trabajadores Cuidado del medio ambiente	Inyección de cera Montaje de árboles de fundición Inyección de cilindros de yeso Inyección de metal Horno Seguridad Cuidado del medio ambiente PULIDO AUTOMÁTICO Tipo de chips Desbaste o pulido Tipo de máquinas Cuidado del medio ambiente	Área de trabajo Máquinas láser Máquinas de grabado Soldadura Colocación de piedras con cera o manual Cuidado del medio ambiente OTROS PROCESOS Listampación Fabricación de cadenas Control numérico por ordenador	Clasificación Corte Corte por láser Volfear Pulido Seguridad Cuidado del medio ambiente GALVANICA Línea de recubrimiento Electrolitos Control de calidad Seguridad	Máquina 3D y Equipo de diseño Salidas de emergencia Equipo de extinción de incendios Ascensores y Áreas comunes Espacio libre para aumentar la capacidad CONTROL DE CALIDAD Y ALMACENAMIENTO Equipo Etiquetado Seguridad medioambiental



7 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



7.1. Compromiso con el Desarrollo Sostenible

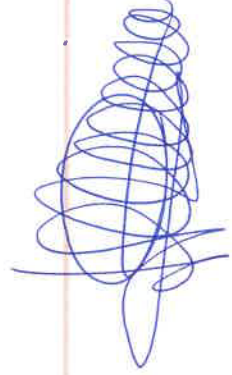
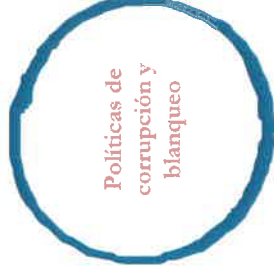
En 2015, más de 150 países aprobaron la **Agenda para el Desarrollo Sostenible** de las Naciones Unidas. Esta agenda, contiene 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que deben regir los esfuerzos de los países y organizaciones para lograr un mundo sostenible en el año 2030. De conformidad con el último de estos objetivos, para la consecución de los 17 objetivos y 169 metas previstas en la Agenda 2030 se vuelve indispensable la creación de alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil.

Desde T'OUS estamos comprometidos con el Desarrollo Sostenible, e integramos los esfuerzos para su consecución en toda nuestra cadena de valor. Debido a nuestra actividad, el principal ODS en el que podemos impactar es el Objetivo 12 de "Producción y Consumo Responsables".

Las acciones de T'OUS están alineadas con las metas 12.2 y 12.5 del ODS 12 "Producción y consumo responsables" que implican la reducción considerable de la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado; y la reutilización gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. Asimismo, T'OUS gestiona más

350 toneladas de residuos generados por su packaging, y 170 toneladas de residuos generadas tras sus otras actividades. En lo que respecta a los metales preciosos, se utiliza únicamente metal reciclado, y T'OUS reinyecta en este ciclo de recuperación de metales preciosos 90 kilos de oro y 777 kilos de plata derivados de su actividad.

T'OUS



7.1.1.1. Desarrollo local

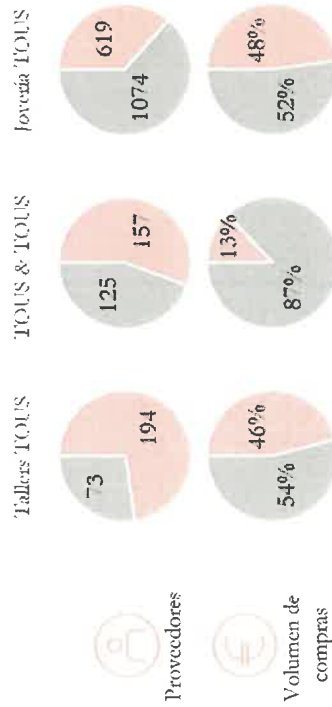
Desde su creación, nuestra marca ha sido participe del progreso de la sociedad y de los ciudadanos con las que ha interactuado, siguiendo el camino de la responsabilidad social empresarial. Además de **fomentar el empleo local**, tras varias **acciones sociales y patrocinios**, en TIOUS hemos invertido más de **130 k€ en 2018**, y alrededor de 1 M€ desde 2012.



ACCIONES SOCIALES

Este año 2018, TIOUS ha impulsado acciones en la lucha contra la pobreza y la injusticia en el mundo a través de aportaciones a varias asociaciones y participaciones como en la "Railwalker", una carrera solidaria organizada por Intermon Oxfam para recaudar donativos y movilizar a la sociedad. TIOUS participa también en varias fundaciones locales con impacto benéfico directo en la vida de los ciudadanos tras la música, el deporte o servicios de los ancianos necesitados.

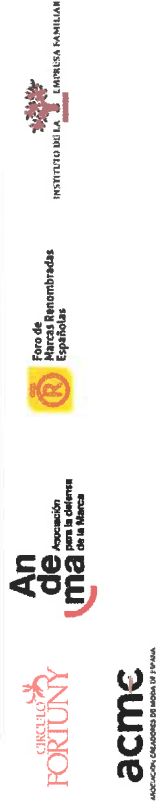
PROVEEDORES LOCALES : En TIOUS contamos con más de 970 proveedores de **Cataluña**.



MEMBRESÍAS Y PATROCINIOS CULTURALES

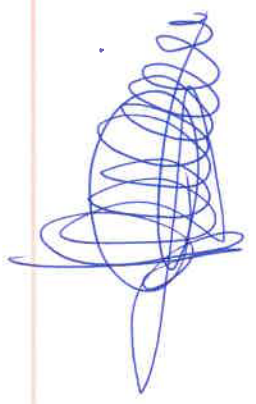
TIOUS, como empresa familiar dedicada a la joyería desde 1920, está comprometida con diversas instituciones internacionales y nacionales a partir de membresías y patrocinios que fomentan el conocimiento de la cultura, a través de la artesanía y el oficio de joyeros.

Tras varias **membresías**, TIOUS tiene como objetivo promover y defender su entidad propia y derechos de marca, potenciar su competitividad y defender su negocio en los mercados internacionales.



TIOUS esta apoyando al **entorno cultural y concretamente en proyectos vinculados al desarrollo de actividades de artesanía.**

De la misma forma, TIOUS colabora con diferentes entidades como empresa social mediante la cesión de productos que van destinados a recaudar fondos para proyectos solidarios, tras un cuestionario formalizado destacando el objetivo benéfico. Tras ese canal de cesión de productos, se realizaron 63 donaciones físicas en 2018.



7.1.1.1. Desarrollo local

TOUS tiene un firme compromiso con la creación de empleo sostenible, así como con el oficio de artesano en joyería. Por ello promueve dos proyectos en paralelo: Programa TOUS Internship y la Escuela TOUS.

En 2018, un total de 107 estudiantes desarrollaron sus prácticas curriculares en nuestros centros, talleres o tiendas, un 91% más que el año anterior (56 estudiantes). Los participantes del **Programa TOUS Internship**, se mostraron al 92% satisfechos o totalmente satisfechos con el mismo, cifra que representaba el 100% en el caso de los tutores.

Como parte de nuestro compromiso con el talento joven y la empleabilidad, un total de 13 estudiantes (10 en Corporate y 3 en los Talleres) fueron promocionados y pasaron a formar parte de la gran familia de colaboradores de TOUS.

Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos

TOUS, comprometido con la recuperación del oficio artesano histórico de la joyería, ha creado la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos, un proyecto socioeducativo para formar a las próximas generaciones de joyeros e impulsar su desarrollo. Mediante un programa global de formación profesional y, a través de la colaboración con las mejores escuelas de artesanía y diseño, la escuela proporciona a los estudiantes un conocimiento específico del oficio de joyero, mediante un programa lectivo de alta calidad que aúna conocimientos teóricos y prácticos.

En su primera promoción (2018), un total de 21 estudiantes provenientes de siete centros formativos de España y México tuvieron la ocasión de aprender el oficio de la joyería en nuestros centros o talleres externos. A cierre de año, un 14,3% de los estudiantes de la primera promoción se habían incorporado como colaboradores/as al Grupo TOUS.

Los únicos requisitos exigidos para poder formar parte del proyecto son: (i) Estar cursando estudios relacionados con la joyería en uno de los centros formativos con los que TOUS y sus talleres tienen convenio, y (ii) Representar los valores corporativos de TOUS (pasión por el cliente, creatividad, compromiso, trabajo en equipo y globalidad), siempre desde una perspectiva ligada a la sostenibilidad.

ESCUELA TOUS
DE JOYERÍA Y OFICIOS ARTESANOS

Objetivos del proyecto

- Joyería como bien cultural**
El convenio de colaboración de formación en oficios entre TOUS y las escuelas defiende la artesanía y, más concretamente, la joyería, como bien cultural, a la vez que da a conocer y comparte el conocimiento de la técnica y la excelencia de TOUS con la sociedad.
- Recuperación del oficio de joyero**
El proyecto fomenta la artesanía como vía de capacitación profesional y apuesta por formar, desde la excelencia, a las próximas generaciones de joyeros, recuperando un oficio histórico y potenciando el savoir-faire.
- Apuesta por el talento**
El convenio de colaboración de formación en oficios entre TOUS y las escuelas certifica la apuesta de TOUS por el talento mediante un enfoque vinculado al desarrollo profesional y a la innovación.



7.1.2. Recuperación del Patrimonio

En su compromiso con el entorno social, T'OUS ha contemplado diferentes iniciativas que responden a su sensibilidad en este ámbito. La recuperación del patrimonio cultural e histórico siempre ha estado presente en el ADN de la compañía, y un claro ejemplo de ello es la recuperación de fábricas textiles y tiendas icónicas de joyería como símbolo de respeto a la cultura y tradición del sector.

En 2008, T'OUS adquirió una antigua y famosa tienda de Barcelona situada en el “Cuadrado de Oro de Lixample” que reúne joyas de la arquitectura modernista, precisamente en **Pasco de Gracia**, 18, dentro de un edificio de 1902 donde el arquitecto Josep Lluís Sert i López definió el estilo actual en 1933. Las obras de restauración en 2008 se concentraron en reafirmar la gama cromática original de la fachada y del frontal superior que destacan por su granito gris y rosa.

En 2007, inauguramos nuestra nueva Sede Corporativa en **El Guix**, Manresa (Barcelona), restaurando una antigua fábrica textil del siglo XIX. Se trata de una construcción típica de las fábricas textiles de Cataluña, realizada en 1870, siendo la fábrica textil más antigua del territorio que se mantiene en pie, y una de las pocas que aún conserva su estructura. El nuevo edificio de T'OUS se enmarcó en un **proyecto de rehabilitación en el que se siguieron criterios de sostenibilidad medioambiental**. Se recuperaron todas las vigas de hierro forjado que mantenían la estructura de la nave, y se reconvirtieron en los soportes lumínicos para el parking.

En 2012, después de restaurar su interior, las obras de Artur Alves Cardoso, frescos y muebles así como su famosa fachada de hierro forjada del año 1914, T'OUS abrió una tienda en el histórico local **Ouivesaria Aliança**, joyería emblemática de Lisboa y considerado uno de los establecimientos joyeros más exclusivos de Lisboa.

En 2018, T'OUS abre un establecimiento ubicado en un palacio neobarroco de la calle **Na Priskepe**, una de las vías comerciales más concurridas de Praga. Situada en las dos primeras plantas de un palacio neobarroco con fachada de composición clásica, el edificio fue originalmente por el arquitecto austríaco Emil Ritter V. Förster, si bien fue rehabilitado más adelante. Resalta en su parte central un balcón ligeramente curvado, decorado con esculpturas inspiradas en el personaje de la mitología griega Atlas, así como varias columnas jónicas y ventanas a forma de mansarda. En cuanto al interior del local comercial, parte del mobiliario, elementos de iluminación y pavimento están protegidos por el catálogo de patrimonio de la ciudad de Praga.

El Guix



Pasco de Gracia

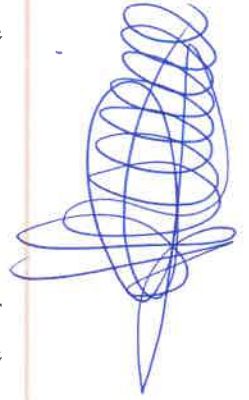


COMPROMISO

Lisboa



Praga



7.1.3. TOUS HEF (Enterprise Heritage)

El proyecto **TOUS HERITAGE** busca preservar la memoria y la identidad corporativa, fomentando la investigación, la conservación, la difusión y la puesta en valor del patrimonio histórico-empresarial de TOUS; promoviendo nuevos usos (económicos, sociales, culturales, etc.) de los bienes del patrimonio histórico-industrial de TOUS bajo criterios de responsabilidad social.

Para ello, a finales de 2018 se dio comienzo al proyecto, con el desarrollo de un inventario del fondo documental y de la colección museística de TOUS, y la creación del espacio Heritage, conformado por un museo, una muestra museística permanente y una página web.

Durante el año 2019 se espera proceder a la apertura del museo y archivo a todos nuestros colaboradores en la sede corporativa, y la creación de contenidos de cultura corporativa dentro de la organización. Con miras a 2020, esperamos poder extender la iniciativa al público externo, mediante la organización de charlas en el museo y la página web.



Preservar la memoria y la identidad corporativa fomentando la investigación, la conservación, la difusión y la puesta en valor del patrimonio histórico-empresarial de TOUS.



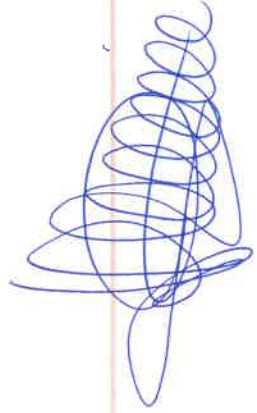
Promover nuevos usos (económicos, sociales, culturales, etc.) de los bienes del patrimonio histórico-industrial de TOUS bajo criterios de responsabilidad social.



Favorecer el conocimiento sobre la evolución del diseño, fabricación, uso social, etc. de productos de nuestro pasado inmediato y de nuestra realidad sociocultural mediante el patrimonio histórico-empresarial de TOUS.



Potenciar el uso de las TIC y acciones de innovación y transferencia del conocimiento mediante la documentación y difusión del legado histórico-empresarial de TOUS.

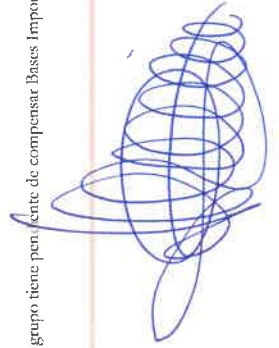


7.2. Contribución fiscal

Somos conscientes de que el pago de impuestos es indispensable para que las autoridades locales dispongan de los recursos necesarios para brindar el acceso a servicios básicos a sus ciudadanos. Tal y como declaramos en nuestro Código Ético, en el Grupo IOUS nos comprometemos a cumplir puntualmente nuestras obligaciones en materia fiscal y de Seguridad Social en todos los países en los que estamos presentes. A continuación, presentamos los beneficios obtenidos y los impuestos sobre beneficios pagados durante 2018 en cada uno de los países en los que estamos presentes:

BENEFICIOS E IMPUESTOS PAGADOS SOBRE BENEFICIOS EN MILES DE EUROS						
	España	China	Rusia	México	USA	Otros
BENEFICIOS OBTENIDOS	49.352	-2.586	-752	1.061	1.120	866
IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS PAGADOS ⁽⁶⁾	9.338	0	0	0	0	471

⁽⁶⁾ El grupo tiene pendiente de compensar Bases Imponibles Negativas de ejercicios anteriores en varios países fuera de España



TOUS

8. SOBRE ESTE INFORME



8.1. Sobre este informe

El presente informe recoge el Estado de Información no Financiera de S' TOUS S.L. y sociedades dependientes (en adelante, Grupo TOUS) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018. En concreto, se recoge la información de las siguientes sociedades:

SOCIEDADES DEL GRUPO TOUS CONSIDERADAS EN EL INFORME

Tous & Tous Complements, S.L.U.	Tous Joyeros León, S.L.
Joyería Tous, S.A.	Tous (Dong Guan) Trading Co., Ltd.
S. Tous, S.L.	Tous Italy, SRL
Subgrupo Latam	Tous Extremadura, S.L.
Tallers Tous, S.L.U.	Tous Joyeros Burgos, S.L.
Tous Franquicias, S.A.U.	Tous Terrassa, S.L.
Citorel, S.L.	Tous Joyeros Galicia, S.L.
Tous Portugal, Lda.	Tous Guadalajara, S.L.
Tous International, Ltd.	Tous Japan co, Ltd.
Subgrupo Tous USA	Aragotous, S.L.
Tous Ciudad Real, S.L.	Tous Santander, S.L.
Tous Joyeros Cádiz, S.L.	Tous Minguella, S.L.
Tous Joyeros Lugo, S.L.	Sab&Co, SRL
Tous Joyeros Canarias, S.L.	Russkiy Roznichniy Holding LLC
Tous Orense, S.L.	Tous Shanghai co, Ltd.
Tous Reus, S.L.	

En consecuencia, en el presente informe se encuentra representado el 96,65% de la facturación del Grupo, y el 99,41% de las personas empleadas.

8.1. Sobre este informe

El informe ha sido elaborado utilizando la metodología de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative) en su versión “Estándares”, para dar respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y Diversidad contemplados por la Ley 11/2018 de 29 de diciembre en cada uno de sus apartados (ambiental, social, personal, de derechos humanos y de lucha contra la corrupción y el soborno de la organización).

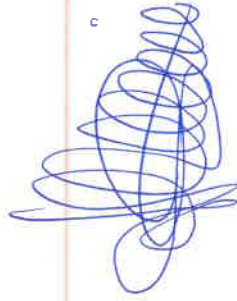
También se han aplicado los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad :

- **CRITERIO DE COMPARABILIDAD:** “La organización informante debe seleccionar, recopilar y comunicar la información de forma coherente. La información comunicada debe presentarse de una forma que permita a los grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la organización y que respalde el análisis relativo a otras organizaciones”.
- **CRITERIO DE FIABILIDAD:** “La organización informante debe reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información y procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”.
- **CRITERIO DE MATERIALIDAD Y RELEVANCIA:** “El informante debe tratar temas que reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización informante; influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés”.

De acuerdo al criterio de materialidad y relevancia, se han analizado las actividades de TIOUS, con el objetivo de definir los aspectos más relevantes para ella y sus grupos de interés. Para ello, se ha realizado un análisis de materialidad basado en la siguiente metodología:

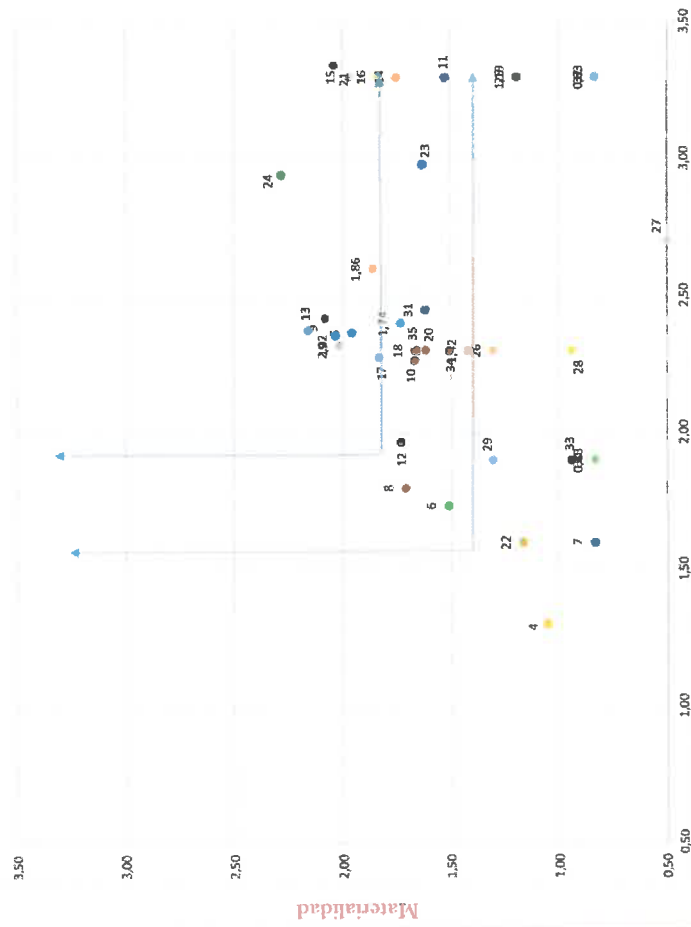
- Identificación de asuntos relevantes en RSC valorados por analistas en sostenibilidad (GRI core, ODS y Principios del Pacto Mundial, SASB)
- Análisis de la información interna de TIOUS
- Análisis de la información sobre TIOUS y el sector encontrada en la web
- Análisis de los competidores de TIOUS (sector Joyería y moda de accesorios), así como de las principales asociaciones sectoriales
- Elaboración de un análisis del negocio y de su entorno
- Entrevistas presenciales con las diferentes Direcciones de TIOUS
- Priorización de los temas relevantes y valoración de sus impactos en las operaciones y reputación de TIOUS

En línea con el análisis realizado, se han identificado una matriz de materialidad estructurada en base a siete ámbitos (Gobierno, Medioambiente, Recursos Humanos, Derechos Humanos, Proveedores, Sociedad, Clientes). Cada uno de los temas ha sido clasificado como Top A, Top B o Top C, según su importancia para TIOUS.



8.2. Aspectos Materiales

Gráfico 1: Matriz de materialidad de TIOUS. Se pueden identificar los aspectos materiales Top A, Top B y Top C, según su importancia para el negocio y estrategia de TIOUS.



TOP A

- Ética en los negocios (5)
- Valores (9)
- Economía Circular y Residuos (13)
- Gestión de energía (15)
- Cambio Climático (16)
- Protección de la biodiversidad (17)
- Promoción de la igualdad y diversidad (19)
- Salud y seguridad (21)
- Derechos humanos (24)
- Protección de la información (38)
- Comunicación RRPP (39)

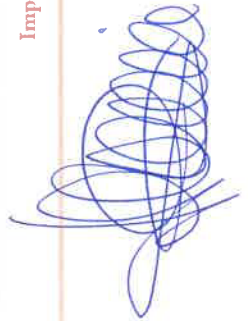
TOP B

- Modelo de negocio (1)
- Estrategia de RSC (2)
- Grupos de interés (6)
- Información fiscal y transparencia (8)
- Modelo de compliance y lucha contra la corrupción y el soborno (10)
- Sistema de Gestión (11)
- Reducción impacto (12)
- Gestión del agua (14)
- Empleo (18)
- Organización del trabajo (20)
- Desarrollo y Formación (23)
- Impacto y Acción social (31)
- Innovación (34)
- Gestión de la Calidad (35)

TOP C

- Impacto reputacional y gestión de marca (3)
- Modelo de gobierno (4)
- Competencia y gestión de precios (7)
- Relaciones Sociales (22)
- Políticas de compra sostenible - criterios/ fair trade (25)
- Conducta ética (26)
- Monitoring supply chain (27)
- Formación adicional (28)
- Evaluación y auditorías (29)
- Comunidad local (30)
- Seguridad consumidores (32)
- Consumo responsable (33)
- Trazabilidad (36)
- Satisfacción clientes (37)

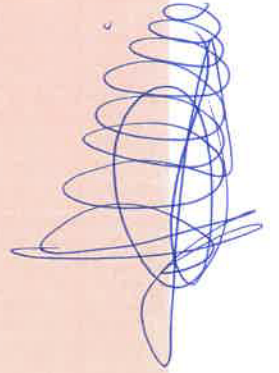
Impacto en la compañía



TOUS

ANEXO I. TABLA DE CONTENIDOS DE LA LEY

11/2018 Y ESTÁNDAR GRI



Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
MODELO DE NEGOCIO				
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2	1. WE ARE TOUS	
		GRI 102-4		
		GRI 102-6		
		GRI 102-7		
		GRI 102-15		
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	1.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 5.1. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE	
		GRI 103-3		
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-11	5.1. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE 6.3. CRITERIOS ÉTICOS Y MEDIOAMBIENTALES	
		GRI 102-15		
		GRI 102-30		
		GRI 201-2		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones	
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES					
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 102-15 GRI 102-29 GRI 102-31	5.1. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE 6.3. CRITERIOS ÉTICOS Y MEDIOAMBIENTALES 6.4. RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL Y DERECHOS HUMANOS		
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11	6.3. CRITERIOS ÉTICOS Y MEDIOAMBIENTALES 6.5. SISTEMA DE EVALUACIONES Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29 GRI 102-30	6.5. SISTEMA DE EVALUACIONES Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 6.3. CRITERIOS ÉTICOS Y MEDIOAMBIENTALES		
	Aplicación del Principio de Precaución	GRI 102-11	6.4. RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL Y DERECHOS HUMANOS 6.5. SISTEMA DE EVALUACIONES Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1		En 2018, el Grupo TOUS no disponía de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2		Este asunto no es material en el Grupo TOUS
			GRI 302-4		
			GRI 302-5		
			GRI 305-5		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones	
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES					
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	5.3.1. ECONOMÍA CIRCULAR DE METALES 5.3.2. ECONOMÍA CIRCULAR DE RESIDUOS	El perímetro considerado incluye JTSA y Tallers TOUS	
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3	5.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS	El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, las franquicias y tiendas nacionales, TOUS&TOUS, las tiendas de México, Portugal	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2	5.3.2. ECONOMÍA CIRCULAR DE RESIDUOS		
		GRI 301-1	5.3.2. ECONOMÍA CIRCULAR DE RESIDUOS		
		GRI 301-2	5.3.1. ECONOMÍA CIRCULAR DE METALES		El perímetro considerado incluye JTSA y Tallers TOUS
Usos sostenible de los recursos	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 102-2	5.1. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE		
		GRI 302-1			
		GRI 302-3			
		GRI 302-4	5.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS	El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, las franquicias, y tiendas nacionales TOUS&TOUS, las tiendas de China, México, Rusia y Portugal	
		GRI 302-5			
Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1			
		GRI 305-2	5.4. CAMBIO CLIMÁTICO – EMISIONES DE GEI	El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, las franquicias, y tiendas nacionales TOUS&TOUS, las tiendas de China, México, Rusia y Portugal	
		GRI 305-3			

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones	
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Cambio climático	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 102-15	5.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS 5.4. CAMBIO CLIMÁTICO – EMISIONES DE GEI	
		GRI 103-2		
		GRI 201-2		
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 103-2	5.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS 5.4. CAMBIO CLIMÁTICO – EMISIONES DE GEI	El perímetro considerado incluye JTSA y Tallers TOUS
		GRI 103-2		
		GRI 304-3		
Protección de la biodiversidad	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1	Este asunto no es material en el Grupo TOUS	
		GRI 304-2		
		GRI 304-4		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 102-35	2.1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRUPO TOUS 3. LAS PERSONAS TOUS	
		GRI 103-2		
		GRI 103-3		
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	3. LAS PERSONAS TOUS	
		GRI 102-30		
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7	3. LAS PERSONAS TOUS ANEXO 2. INFORMACIÓN NO FINANCIERA	
		GRI 102-8		
		GRI 405-1b)		
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	3. LAS PERSONAS TOUS ANEXO 2. INFORMACIÓN NO FINANCIERA	
		GRI 102-8	3. LAS PERSONAS TOUS ANEXO 2. INFORMACIÓN NO FINANCIERA	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL				
Empleo	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1b)	ANEXO 2. INFORMACION NO FINANCIERA	
		GRI 405-2	3. LAS PERSONAS TOUTS ANEXO 2. INFORMACION NO FINANCIERA	La información reportada no incluye la información relativa a las 36 personas empleadas de TOUTS Miami.
	Brecha Salarial	GRI 405-2	ANEXO 2. INFORMACION NO FINANCIERA	La información reportada no incluye la información relativa a las 36 personas empleadas de TOUTS Miami.
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1	3. LAS PERSONAS TOUTS ANEXO 2. INFORMACION NO FINANCIERA	La información reportada no incluye Italia, Japón y Francia.
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 102-35	ANEXO 2. INFORMACION NO FINANCIERA	
		GRI 102-36		
		GRI 201-3		
	Implantación de medidas de desconexión laboral			No disponemos de políticas corporativas que aborden medidas de desconexión laboral, no obstante, respetamos lo dispuesto por la legislación local y los convenios colectivos en este ámbito.
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1. b)	3. LAS PERSONAS TOUTS ANEXO 2. INFORMACION NO FINANCIERA	
	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 c)	3. LAS PERSONAS TOUTS
Qualitativo				
Número de horas de absentismo		GRI 403-9	ANEXO 2. INFORMACION NO FINANCIERA	La información reportada no incluye Italia, Japón y Francia.
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable de estos por parte de ambos progenitores.		GRI 401-3 GRI 103-2	3. LAS PERSONAS TOUTS	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL				
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2	3. LAS PERSONAS TOUS ANEXO 2. INFORMACIÓN NO FINANCIERA	
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-9	ANEXO 2. INFORMACIÓN NO FINANCIERA	
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10	ANEXO 2. INFORMACIÓN NO FINANCIERA	
	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43 GRI 402-1 GRI 403-4	3. LAS PERSONAS TOUS	
Relaciones Sociales	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	ANEXO 2. INFORMACIÓN NO FINANCIERA	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 (2018)	3. LAS PERSONAS TOUS	
		GRI 403-4 (2018)		
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2	3. LAS PERSONAS TOUS	
		GRI 404-2		
		GRI 404-1		
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	3. LAS PERSONAS TOUS	
		GRI 103-2	3. LAS PERSONAS TOUS	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2	3. LAS PERSONAS TOUS	
		GRI 103-2	3. LAS PERSONAS TOUS	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL				
Igualdad	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2	3. LAS PERSONAS TOUS	
		GRI 404-2	7.1.1. DESARROLLO LOCAL	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	3. LAS PERSONAS TOUS	
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	3. LAS PERSONAS TOUS	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 GRI 406-1	3. LAS PERSONAS TOUS	
FORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	2.2. ÉTICA Y COMPLIANCE	
		GRI 103-3	3. LAS PERSONAS TOUS	
		GRI 412-2	6.4. RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL Y DERECHOS HUMANOS	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	2.2. ÉTICA Y COMPLIANCE	
		GRI 102-30	3. LAS PERSONAS TOUS 6.4. RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL Y DERECHOS HUMANOS	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
FORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2	2.2. ÉTICA Y COMPLIANCE 6.4. RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL Y DERECHOS HUMANOS	
		GRI 414-2		
		GRI 103-2		
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 412-1	2.2. ÉTICA Y COMPLIANCE 6.4. RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL Y DERECHOS HUMANOS	
		GRI 102-17		
		GRI 103-2		
Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 411-1	3. LAS PERSONAS TOUS		
	GRI 419-1			
<p>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.</p>				
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	2.2. ÉTICA Y COMPLIANCE	
		GRI 103-3		
		GRI 205-2		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Principales Riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	2.2. ÉTICA Y COMPLIANCE
		GRI 102-30	
		GRI 205-1	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2	2.2. ÉTICA Y COMPLIANCE
		GRI 103-2	2.2. ÉTICA Y COMPLIANCE
		GRI 103-2	
		GRI 203-2	2.2. ÉTICA Y COMPLIANCE
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 415-1		

Contenidos de la Ley II/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	7.1.1. DESARROLLO LOCAL	
		GRI 103-3		
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	7.1.1. DESARROLLO LOCAL	
		GRI 102-30		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1	7.1.1. DESARROLLO LOCAL	
		GRI 203-2		
		GRI 204-1		
		GRI 413-1		
		GRI 413-2		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones		
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD						
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-1	7.1.1. DESARROLLO LOCAL.			
		GRI 203-2				
		GRI 413-1				
		GRI 413-2				
		GRI 102-43				
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 413-1				
		GRI 102-13				
		GRI 203-1				
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 103-2			6.1. PROVEEDORES 6.2. SELECCIÓN DE PROVEEDORES – HOMOLOGACIÓN	
	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales			GRI 102-9	6.1. PROVEEDORES 6.2. SELECCIÓN DE PROVEEDORES – HOMOLOGACIÓN
GRI 103-3						
GRI 308-1						
GRI 308-2						
GRI 407-1						
GRI 409-1						
GRI 414-1						
	GRI 414-2					
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental						

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Subcontratación y proveedores	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1	6.5. SISTEMA DE EVALUACIONES Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
		GRI 308-2		
		GRI 414-2		
		GRI 103-2		
		GRI 416-1		
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 416-2		Este asunto no es material en el Grupo TOUS.
		GRI 417-1		
		GRI 102-17		
		GRI 103-2		
		GRI 418-1		
Información fiscal	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	4.1. SOMOS PASIÓN POR EL CLIENTE		
		7.2. INFORMACIÓN FISCAL		
		7.2. INFORMACIÓN FISCAL		
		7.2. INFORMACIÓN FISCAL		
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1		
		GRI 201-1		
		GRI 201-1		
Información fiscal	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	7.2. INFORMACIÓN FISCAL	
		GRI 201-1		
Información fiscal	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4		El Grupo TOUS no ha recibido ninguna subvención material durante 2018.
		GRI 201-4		

TOUS

ANEXO II. INFORMACIÓN NO FINANCIERA



1. Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.

	Hombres <30	Mujeres <30	Hombres 30-50	Mujeres 30-50	Hombres >50	Mujeres >50	TOTAL ESPAÑA	Hombres <30	Mujeres <30	Hombres 30-50	Mujeres 30-50	Hombres >50	Mujeres >50	TOTAL PORTUGAL	Hombres <30	Mujeres <30	Hombres 30-50	Mujeres 30-50	Hombres >50	Mujeres >50	TOTAL FRANCIA	Hombres <30	Mujeres <30	Hombres 30-50	Mujeres 30-50	Hombres >50	Mujeres >50	TOTAL ITALIA	Hombres <30	Mujeres <30	Hombres 30-50	Mujeres 30-50	Hombres >50	Mujeres >50	TOTAL RUSIA
	Directivos y Titulados superiores		Titulados de grado medio		Mandos intermedios y encargados		Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos		Total																								
ESPAÑA	Hombres <30	10	22	4	7	17	14	52																											
	Mujeres <30	22	20	12	267	123	444																												
	Hombres 30-50	22	36	6	33	26	132																												
	Mujeres 30-50	68	266	38	522	216	1.126																												
	Hombres >50	8	9	1	9	11	39																												
	Mujeres >50	5	32	6	77	38	162																												
TOTAL ESPAÑA	38	127	367	70	925	428	1.955																												
PORTUGAL	Hombres <30					1	1																												
	Mujeres <30		19			78	97																												
	Hombres 30-50		0				0																												
	Mujeres 30-50		29	1	30		60																												
	Hombres >50						0																												
	Mujeres >50	1					1																												
TOTAL PORTUGAL	1	0	48	1	109	0	159																												
FRANCIA	Hombres <30					1	1																												
	Mujeres <30					2	2																												
	Hombres 30-50			1	7		8																												
	Mujeres 30-50		2		4		6																												
	Hombres >50				1		1																												
	Mujeres >50	0	2	0	6	0	8																												
TOTAL FRANCIA	0	0	2	0	11	0	12																												
ITALIA	Hombres <30					0	0																												
	Mujeres <30					51	66																												
	Hombres 30-50		13	1	2	1	5																												
	Mujeres 30-50	1	34	2	60	1	103																												
	Hombres >50				3		1																												
	Mujeres >50	0	1	2	116	2	6																												
TOTAL ITALIA	0	0	1	4	116	2	181																												
RUSIA	Hombres <30																																		
	Mujeres <30																																		
	Hombres 30-50																																		
	Mujeres 30-50	1	6	34	60	1	103																												
	Hombres >50		1	2	3		1																												
	Mujeres >50	1	10	51	116	2	181																												
TOTAL RUSIA	1	10	51	4	116	2	181																												



1. Número total y distribución de colaboradores/as por sexo, edad, país y clasificación profesional.

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos	Total
CHINA	Hombres <30	1	4	2	28		1
	Mujeres <30		1				34
	Hombres 30-50	2	18	2	37		3
	Mujeres 30-50	3					60
	Hombres >50	2	1				2
Mujeres >50						1	
TOTAL CHINA	2	6	24	4	65	0	101
JAPÓN	Hombres <30						0
	Mujeres <30						0
	Hombres 30-50		9	1	11		0
	Mujeres 30-50						21
	Hombres >50						0
Mujeres >50			4	2			6
TOTAL JAPON	0	0	13	1	13	0	27
MÉXICO	Hombres <30		5		19		26
	Mujeres <30		2		59		71
	Hombres 30-50		4	11	13		31
	Mujeres 30-50	1	45	1	86		135
	Hombres >50		1	7	13		4
Mujeres >50		1					21
TOTAL MEXICO	1	7	78	2	190	10	288
USA	Hombres <30		8	1	47		56
	Mujeres <30		1				1
	Hombres 30-50		16		33		49
	Mujeres 30-50	1					1
	Hombres >50			4	5		
Mujeres >50							9
TOTAL USA	1	0	29	1	88	0	119
GRUPO TOUTS	Hombres <30		9	7	42		85
	Mujeres <30		24	17	538		777
	Hombres 30-50	10	49	6	48		172
	Mujeres 30-50	17	419	45	785		1.562
	Hombres >50	11	10	1	9		47
Mujeres >50	6	50	6	101		207	
TOTAL TOUTS	44	150	613	83	1.523	440	2.850

2. Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y de contratos a tiempo parcial.

	Mujeres	Hombres	Total	Total%
Número de empleados con contrato indefinido	2225	282	2507	88%
Número de empleados con contrato temporal	322	21	343	12%

	<30	30-50	>50
Número de empleados con contrato indefinido	637	1626	244
Número de empleados con contrato temporal	225	108	10

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Número de empleados con contrato indefinido	44	145	600	74	1309	335
Número de empleados con contrato temporal	0	5	11	8	214	105

	Mujeres	Hombres	Total	Total%
Número de empleados a jornada completa	1725	280	2005	70%
Número de empleados a jornada parcial	822	23	845	30%

	<30	30-50	>50
Número de empleados a jornada completa	515	1268	222
Número de empleados a jornada parcial	347	466	32

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Número de empleados a jornada completa	44	136	547	75	910	293
Número de empleados a jornada parcial	0	14	64	7	613	147

3. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Número de despidos	Mujeres	Hombres	Total	Número de despidos		
	82	28	110	<30	30-50	>50
				41	53	16

Número de despidos	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
	3	1	26	3	51	26

4. Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional

Remuneración media	Mujeres	Hombres	Grupo	Remuneración media		
	19.554,28€	33.410,26€	21.044,64€	<30	30-50	>50
				15.580,53€	21.911,2€	33.422,48€

Remuneración media	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
	135.670,28€	27.453,03€	26.231,18€	21.609,21€	15.800,62€	17.977,28€

Evolución de la remuneración ⁽⁷⁾	2017	2018	Evolución
	68.092,224€	73.283,336€	7,62%

⁽⁷⁾ La evolución de la remuneración ha sido calculada conforme a los datos de Censo de Personal publicadas en las Cuentas Anuales Consolidadas de S.TOULS S.L.

5. Brecha Salarial

Brecha salarial	Total Grupo (*)
	2,11%

(*) De conformidad con el INI y la OCDE, la brecha salarial ha sido calculada a partir de la diferencia entre el salario bruto por hora de los hombres y el de las mujeres, expresado como porcentaje del salario bruto por hora de los hombres. En este caso, a fin de reflejar la realidad de la compañía, se ha ponderado la brecha salarial de cada categoría en función del porcentaje de colaboradores/as que la componen respecto del total del Grupo TCOUS.

6. Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

	Ratio (inicial/local) (8)
España	+1,2
China	+1,1
México	+1,8
Rusia	+2,5
Portugal	+1,0
USA	+1,1

7. Remuneración total de los consejeros

Remuneración total⁽⁹⁾	Consejo de Administración
	140.000€

8. Empleados con discapacidad

Empleados con discapacidad	2018
	32

(8) El ratio se ha calculado a partir del salario de los colaboradores/as de TCOUS en la categoría laboral más baja en cada país, en comparación con el Salario Mínimo Interprofesional o figura equivalente en cada uno de los países indicados.

(9) La remuneración del Consejo de Administración únicamente considera la remuneración percibida por los tres Consejeros Independientes (2 hombres y 1 mujer), de conformidad con el acuerdo de Junta de General Extraordinaria y Universal de Socios de 18 de diciembre de 2017. Debido a la presencia de una única mujer entre dichos Consejeros, se ha optado por no presentar la remuneración desglosada por género, sino el total, a fin de preservar la protección de sus datos personales.

9. Número de horas de absentismo

	Número de horas de absentismo ⁽¹⁰⁾
España	273.963,25
China	2.256,00
México	3.708,00
Rusia	40.043,00
Portugal	10.131,00
USA	1.475,00
Total	331.576,25

⁽¹⁰⁾ El cálculo de horas de absentismo se ha realizado contabilizando el total de días perdidos por permisos parentales, accidentes laborales, enfermedades profesionales y por enfermedad común, multiplicados por las horas según jornada laboral de cada persona.

11. Porcentaje de colaboradores/as cubiertos por convenio colectivo por país

	% de colaboradores/as cubiertos por Convenio Colectivo
España	100%
China	0%
México	100%
Rusia	0%
Portugal	100%
USA	0%
Italia	0%
Francia	0%
Japón	0%
Total	84,28%

⁽¹¹⁾ En los países señalados, los colaboradores/as de TOLIS no están sujetos a un Convenio Colectivo, sin embargo el Grupo TOLIS respeta y cumple los requerimientos establecidos en la legislación local.

10. Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales


	Hombres	Mujeres	Total
Nº de accidentes laborales	8	51	59
Índice de frecuencia ⁽¹⁾	16,52	13,16	13,54
Índice de gravedad ⁽²⁾	0,75	0,39	0,43
Número de fallecimientos	0	0	0
Número de enfermedades profesionales	1	0	1
Índice de frecuencia ⁽¹⁾	0	0	0
Índice de gravedad ⁽²⁾	0	0	0

⁽¹⁾ Índice de frecuencia: (número de accidentes de trabajo o enfermedades laborales con baja / número de horas reales trabajadas por los empleados) x 1.000.000

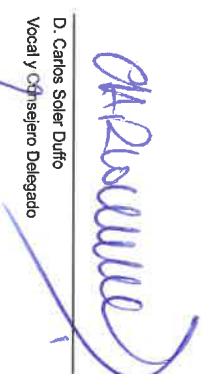
⁽²⁾ Índice de gravedad: (nº de jornadas perdidas / nº de horas reales trabajadas por los colaboradores/as) x 1000

HOJA DE FIRMAS

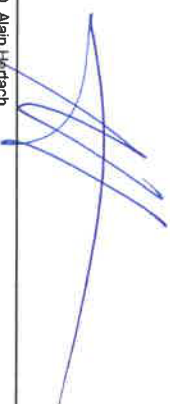
Los abajo firmantes, Consejeros de S Tous S.L., de conformidad con lo previsto en el art 253 de la LSC, con fecha el 29 de marzo de 2019 proceden a formular el Estado de Información no Financiera anexo al Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Consolidadas de la Sociedad, cerradas a 31 de diciembre de 2018. En concreto, el Estado de Información no financiera se extiende de la página 51 a la 141 del Anexo de las Cuentas Anuales Consolidadas de la sociedad S Tous S.L.”



D.ª Mª Alba Tous Oriol
Presidenta



D. Carlos Soler Dufío
Vocal y Consejero Delegado



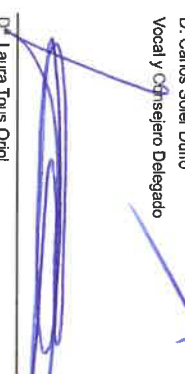
D. Alain Hérlach
Vocal



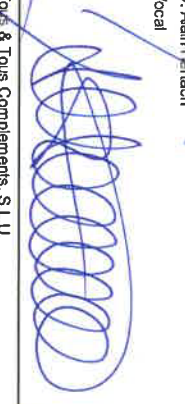
Joyería Tous, S.A.
representada por D.ª Mª Alba Tous Oriol
Vocal



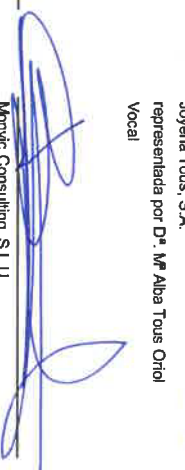
D.ª Rosalva Tous Oriol
Vocal



D.ª Laura Tous Oriol
Vocal



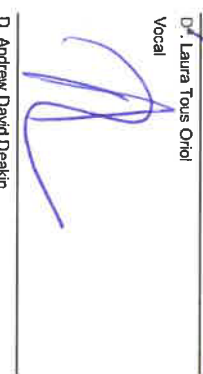
Tous & Tous Complement, S.L.U.
representada por D.ª Mª Alba Tous Oriol
Vocal



Morvic Consulting, S.L.U.
representada por D. Luis Bach Terriberras
Vocal



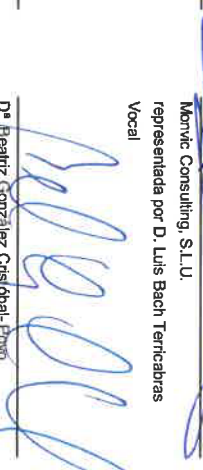
D. Josep Maria Bosch Castias
Vocal



D. Andrew David Deakin
Vocal



D. Ignacio de Pinedo Piomero
Vocal



D.ª Beatriz González Cristóbal-Payo
Vocal





/ TOUS Jewelry

www.tous.com

Este documento corporativo es confidencial, propiedad de TOUS® y su único fin es presentarles la compañía. Queda totalmente prohibida cualquier reproducción, divulgación, distribución, comunicación pública y/o transformación del mismo sin previa autorización.

