TOUS

Memoria de Sostenibilidad

TOUS.COM | 2021 | Estado de Información No Financiera

Índice

01 ~ Carta de la presidenta ~ *pg 06*

02 ~ Mundo TOUS ~ *pg 10*

03 ~ Nuestro modelo de buen gobierno ~ *pg 50*

04 ~ Nuestros Grupos de interés

04.1 ~ Cómo nos comunicamos con nuestros grupos de interés ~ pg 100

04.2 ~ Las personas, el motor de TOUS ~ pg 118

04.3 ~ Acompañamos a nuestros clientes ~ pg 146

04.4 ~ Por una cadena de suministro responsable ~ pg 164

04.5 ~ Contribuimos al desarrollo social y cultural ~ *pg 174*

05 ~ Hacia productos más sostenibles ~ *pg 202*

06 ~ Somos parte del cambio: TOUS en el Siglo XXI ~ *pg 232*

07 ~ Anexos ~ *pg 246*

Alba Tous
Presidenta del Grupo TOUS

Carta de la presidenta

Apreciados y apreciadas,

Este documento recoge el trabajo de todas las personas que formamos parte de nuestra empresa familiar, dedicada al negocio de la joyería desde 1920, que ha dado paso a un nuevo siglo de su historia con valentía, creatividad, innovación, responsabilidad, pasión y compromiso.

Durante el año 2021, iniciamos un proyecto muy prometedor de transformación, denominado TOUS Next, con el que hemos definido los fundamentos para la competitividad y la evolución de la organización de nuestro grupo.

Este momento de transformación era la oportunidad perfecta para hacer un ejercicio de introspección y construir nuestro propósito corporativo, ***"We craft a world of joy"***. Formulado en inglés, simbolizando nuestra mirada global, estas seis palabras resumen cómo trabajamos: En TOUS creamos, diseñamos y forjamos un mundo hecho con las manos y el corazón. Un mundo que inspira alegría, ilusión y pasión para ayudar a las personas a sentirse mejor. Porque el mundo de TOUS, más que explicarlo, es mejor sentirlo.

Partiendo de esta visión, hemos seguido afianzando la sostenibilidad como un eje clave dentro de nuestra estrategia de negocio. En términos de producto, es relevante destacar nuestra alianza con colaboradores como Tracemark, compañía pionera en garantizar la trazabilidad completa de piezas joyeras, que trabaja con empresas certificadas por el RJC (Responsible Jewellery Council). Además, seguimos focalizados en la innovación y en la creatividad, como claves para avanzar en el uso de materiales reciclados, como parte de nuestro compromiso social.

En el ámbito del oficio joyero, la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos, el proyecto pionero de formación de excelencia que fomenta la artesanía como forma de capacitación profesional para los jóvenes, ha incorporado una nueva escuela en España, alcanzando un total de 10 centros de referencia. Así mismo, ha consolidado su formato digital, incrementando al 100% el número de estudiantes que aprenden de nuestro expertise en el arte de la restauración de joyas.

Actualmente contamos con más de 4.000 colaboradores y colaboradoras en todo el mundo, es maravilloso poder ver cómo TOUS se ha convertido en una compañía global, en la que, a través del mejor talento, somos capaces de transmitir nuestra esencia desde una perspectiva local.

También es imprescindible hablar de las personas que forman TOUS, como la mejor representación de nuestro propósito. Su pasión, compromiso y resiliencia han hecho posible que superemos todos los retos y que sigamos creando un mundo lleno de ilusión. Y es que nuestro equipo es nuestra mayor joya. Por ese motivo, el talento es una parte fundamental del proceso de transformación que también hemos tenido en nuestros equipos e instalaciones corporativas. En este marco, se ha unificado el equipo de diseño, se ha creado un único centro logístico y se ha realizado la remodelación de nuestra sede en Manresa, a través de técnicas de Feng Shui, neuroarquitectura y la biofilia, que fomentan la creatividad, la cocreación, la salud y la vitalidad de las personas.

Actualmente contamos con más de 4.000 colaboradores y colaboradoras en todo el mundo, es maravilloso poder ver cómo TOUS se ha convertido en una compañía global, en la que, a través del mejor talento, somos capaces de transmitir nuestra esencia desde una perspectiva local. Un enfoque clave para nuestro éxito en los más de 45 mercados en los que operamos y para lograr celebrar hitos tan emocionantes como nuestros 20 años en México.

También ha sido muy emocionante el lanzamiento de Suot Studio, el proyecto de joyería experimental capitaneado por Marta Tous e impulsado desde Grupo TOUS, que tiene como objetivo fomentar la libertad creativa y explorar nuevos caminos en el mundo de la joyería. Y precisamente desde esta voluntad de explorar e innovar, hemos seguido creando nuevos formatos comunicativos como nuestra primera campaña de marketing cocreada, ***"Made of TOUS"*** que ha tenido una gran repercusión entre los consumidores.

Poniendo el foco en 2022, el consumidor sigue siendo nuestro eje central. En este sentido, seguiremos apostando por la digitalización y la omnicanalidad como claves para personalizar la experiencia de compra y estar cada vez más cerca de nuestros clientes, avanzándonos a las nuevas demandas de la sociedad y el entorno.

Así, seguiremos al servicio de nuestros clientes, centrados en nuestro talento y comprometidos con nuestro sector, con pasión, esfuerzo y dedicación.

Alba Tous
Presidenta del Grupo TOUS

Mundo TOUS

Una historia de éxito familiar

Fue en 1920 cuando Salvador Tous Blavi se inició en el oficio de la relojería en la localidad de Montblanc. Apenas 10 años después, en 1930, se estableció con su familia en Manresa regentando un taller de venta y reparación de relojes que, poco a poco, se fue aproximando al mundo de la joyería. Dos décadas después se incorporó al negocio su hijo, Salvador Tous Ponsa, relojero profesional. Junto a su mujer, Rosa Oriol, sucedió a sus padres en 1965, lo que supuso la unión de dos talentos que, con su visión y creatividad, crearon un nuevo lenguaje en joyería.

El negocio había ido ampliando sus tareas y su negocio poco a poco, pero la llegada de Rosa Oriol en los años 70 supuso el paso definitivo. Abrió un taller de joyería en la parte trasera del local y empezó a personalizar las joyas de sus clientas para convertirlas en piezas modernas y actualizadas que reflejaban los gustos de una nueva generación, y diseñando piezas únicas y personalizadas para las clientas. Ante este éxito, en los años 80 Rosa comenzó a diseñar sus propias joyas que, gracias a su frescura, cubrieron un vacío en el mercado y atrajeron a un amplio público.

Más de cien años después, aquel pequeño taller se ha convertido en una de las empresas de joyería y accesorios líder en el segmento del lujo asequible.

Actualmente estamos presentes en 46 países y nuestro negocio abarca en la actualidad no solo la joyería, sino también bolsos, fragancias, relojes, gafas, accesorios, y prendas para bebés. A través de nuestras colecciones creamos un nuevo lenguaje al combinar la tradición artesana (la cual seguimos fomentando a través de la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos) con la innovación tecnológica, aplicando siempre los mejores estándares de calidad y sostenibilidad.

Desde nuestros inicios, la atención cercana y personalizada a nuestros clientes ha sido uno de los principales objetivos de la compañía. En TOUS buscamos estar presentes en los momentos más importantes de la vida de nuestros clientes, celebrando instantes llenos de emoción. Por ello, todas nuestras creaciones están envueltas de la ternura, diversión y juventud de espíritu que caracterizan el alma de la compañía.

Destacamos por nuestra gran capacidad creativa. Cada año presentamos 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 nuestros más de 4.000 colaboradores y colaboradoras, quienes además de transmitir los valores de nuestra compañía por todo el mundo, de manera directa o indirecta, aconsejan y ayudan a cada cliente tanto antes de la compra, como durante la misma y en la postventa.

El nacimiento de un símbolo

El Oso es TOUS.

El Oso es TOUS. Representa uno de los sentimientos que evoca TOUS y por el que se la identifica en todo el mundo: ***la ternura.***

En 1985, coincidiendo con la expansión de la compañía, Rosa Oriol, con una clara vocación creadora, se inspira en lo que más tarde se convertirá en el emblema de la marca.

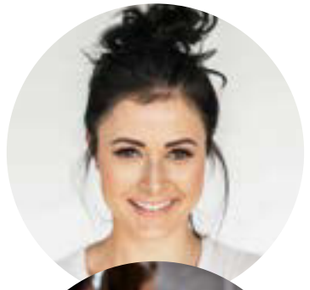
En uno de mis viajes, vi un osito de peluche en un escaparate y pensé en los recuerdos entrañables de la infancia, ¿por qué no hacerlo en oro? El oso marcó el inicio de nuestra expansión y está siempre presente en nuestros diseños. Es muy especial para mí y, soy consciente que, gracias al oso hemos llegado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

Rosa Oriol

Durante más de 35 años de historia, el emblema de la marca -el oso- ha emocionado a todo tipo de personas y se ha convertido en un amuleto de la suerte para muchos y muchas. De formas redondeadas y carácter emocional, se ideó para evocar los recuerdos más dulces de la infancia.

La ternura que transmite el oso de TOUS es universal.

TOUS en cifras



Más de ***4.000*** colaboradores y colaboradoras en el mundo. [1]

[1] Tomando únicamente los colaboradores y colaboradoras propios (excluyendo a los empleados y empleadas de franquicia) la cifra se sitúa en ***2.908*** personas.

28,4 % de producción en España.

Presencia en 46 países.

432 millones de € en ventas al consumidor final.

702 tiendas en todo el mundo.

Alrededor del 85% del oro de TOUS es reciclado.

27 mercados con e-commerce.

58 % de mujeres en nuestro Comité de Dirección.

Nuestra historia de un vistazo

Nuestros Orígenes y Evolción

1

Nuestros orígenes: Salvador Tous Blavi es un joven aprendiz de relojero en Montblanc (Tarragona).

1920

1
2

Traslado a Manresa: Salvador Tous Blavi, a sus 21 años, se instala junto a su familia en Manresa (Barcelona), y ejerce el oficio de relojero.

1930

Un matrimonio enternecedor e imparable: Salvador Tous Ponsa contrae matrimonio con Rosa Oriol. Juntos, desde el trabajo en equipo, toman el relevo del negocio familiar y forman el tándem perfecto que más tarde globalizó el negocio familiar.

1965

Taller de joyería: Rosa Oriol instala un taller de joyería en la trastienda. Ahí empieza a revolucionar el mundo de la joyería, escuchando lo que sus clientas querían y personalizando sus joyas. Fue el inicio de la democratización de la joyería.

1970

Nace el icónico oso: en una visita a Milán, Rosa Oriol vio un oso de peluche que le evocó ternura y recuerdos de la infancia y decidió transformarlo en una joya atemporal que evocara estas mismas emociones. Este hecho coincide con el inicio de la expansión nacional, la apertura de la tienda de Lleida.

1985

Crecimiento y expansión internacional

4
14

Llegamos a Barcelona: abrimos nuestra primera tienda en Barcelona, situada en el Boulevard Rosa, actual Pedralbes Center, que consigue un éxito inmediato.

1989

7
25

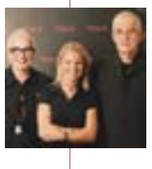
Una nueva generación de mujeres visionarias: las cuatro hijas del matrimonio Tous Oriol (Rosa, Alba, Laura y Marta) se incorporan progresivamente al negocio. Esta tercera generación familiar será artífice de nuevos éxitos y de un crecimiento exponencial de nuestra firma.

1992

18
98

Internacionalización: llega el inicio de la expansión internacional, con la apertura de tiendas en Alemania, Andorra, Japón y Estados Unidos.

1996



Pioneros en la contratación de una embajadora de la marca, Eugenia Martínez de Irujo, Duquesa de Montoro.

1997

44
385

Nos diversificamos: Para conmemorar tan señalada fecha, inauguramos el archivo-museo TOUS Heritage; presentamos el documental “Oso”, un viaje por nuestros primeros 100 años; y expusimos en las tiendas TOUS la reinterpretación del Oso en colaboración con artistas de distintos países y de tres prestigiosas escuelas internacionales de arte, diseño y creación.

2000

Relevo generacional

207
1.449

2005

Nuevos hitos en nuestra expansión global: se incrementa la presencia del Grupo TOUS, con la apertura de tiendas en México, Puerto Rico, Atenas, París o Nueva York.

301
2.701

2007

Nueva sede sostenible: habilitamos mediante parámetros sostenibles de "Green building" nuestra nueva sede central en una antigua fábrica textil de Manresa con más de 10.000 m² para dar respuesta al crecimiento que experimentamos.

2008

Alba Tous asume la Presidencia: se inicia el relevo generacional en TOUS y Alba asume el cargo de presidencia que hasta entonces ostentaba Salvador Tous.

2009

Marta Tous, directora de I+D: Lejos de suponer una ruptura con la tradición, Salvador Tous y Rosa Oriol seguirán aportando valor y pasión desde su experiencia, consolidando un núcleo familiar amplio, unido y diverso.

2010

Adquisición de Talleres TOUS (TATO) y TOUS & TOUS (Complementos). Integración de la fabricación de joyas y bolsos TOUS.

415
2905

2013

Un nuevo modelo de tiendas: creamos un nuevo modelo de tiendas con el objetivo de garantizar la mejor experiencia. La mayoría del stock queda a la vista gracias al sistema de cajones que los propios clientes pueden abrir.

Construyendo para perdurar

2014

Nuevas instalaciones para los talleres de TOUS: siguiendo con el crecimiento de la empresa, TOUS invierte en unas nuevas instalaciones de 3.700 m² para su fábrica de joyas en Sabadell. Donde se elaboran piezas uniendo las técnicas milenarias de la joyería y la tecnología más puntera.

520
3,273

2015

Partners Group: este prestigioso fondo de inversiones suizo apuesta por TOUS entrando en nuestro accionariado con un 25% de participación. Este acuerdo nos permite abordar un ambicioso plan de expansión y crecimiento sostenible y sostenido a nivel global.

2016

Rosa Oriol y Salvador Tous reciben el premio '2016 Business Leader of the Year' de la Cámara de Comercio española En Estados Unidos

655
3.884

2018

La Escuela TOUS, nuestra apuesta por el oficio y la educación: impulsamos la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos, movidos por nuestra voluntad de preservar el oficio milenario de la joyería y promover la artesanía y sus valores entre los y las jóvenes estudiantes provenientes de las mejores escuelas de joyería del mundo.

>700
>4.000

2020

Centenario: Para conmemorar tan señalada fecha, inauguramos el archivo-museo TOUS Heritage; presentamos el documental "Oso", un viaje por nuestros primeros 100 años; y expusimos en las tiendas TOUS la reinterpretación del Oso en colaboración con artistas de distintos países y de tres prestigiosas escuelas internacionales de arte, diseño y creación

2021 HITOS

TOUS inicia un ambicioso proceso de transformación
Impulsamos TOUS Next como palanca de futuro, potenciando la digitalización, el e-commerce y la omnicanalidad. De esta manera definimos de manera transversal los fundamentos para nuestro desarrollo y competitividad en el futuro.

TOUS people
Un año más nuestras personas están comprometidas y llenas de energía para afrontar todos los retos que tenemos por delante. El Talento se convierte en una palanca clave y motor fundamental para impulsar TOUS NEXT. La transformación YA es una realidad y todas nuestras personas son PROTAGONISTAS de este cambio #WeAreReady

TOUS colabora con Jungle Battle
Con el ánimo de apoyar la creatividad y el arte, así como de dar proyección al talento emergente, colaboramos con la innovadora iniciativa Jungle Battle, la primera competición de danza 100% digital que se lanza en España.

TOUS lanza la campaña "Somos madres, somos osas"
A través de esta idea de ***LOLA MullenLowe*** celebramos el Día de la Madre reivindicando la fortaleza y fragilidad de la maternidad a través de nuestro icónico oso. Esta comparativa es el hilo conductor perfecto para transmitir cómo nos emociona la belleza y la diversidad de experiencias en torno a la maternidad, así como nuestra apuesta por un mundo igualitario.

TOUS avanza en su compromiso con la sostenibilidad y lanza su segunda colección de piezas trazables con Tracemark
Tras el éxito de ***Teddy Bear Stars***, lanzamos la colección ***Hav*** de la mano de ***Tracemark***. Los clientes pueden comprobar la procedencia de los materiales, la manufactura que hay detrás de cada joya y sus certificaciones a través de un código QR.

TOUS celebra 20 años en México con la visita de Rosa Tous
Cumplimos 20 años en un mercado estratégico y muy querido por nuestra marca. En 2021 contamos con 123 tiendas y un crecimiento sostenido de nuestras ventas en el país, tal y como pudo comprobar de primera mano Rosa Tous.

Nace SUOT Studio, el nuevo proyecto de joyería experimental de Grupo TOUS
SUOT Studio nace para enlazar la artesanía joyera tradicional con la libertad creativa, la imaginación y el fomento del talento joven mediante el desarrollo de innovadoras colecciones de joyería experimental con una mayoría de materiales reciclados.

TOUS abre una tienda insignia en Artz Pedregal
Abrimos en Ciudad de México nuestra tienda más grande en América Latina, con una extensión de 200m2. Además, la tienda cuenta con un taller de joyería liderado por un joyero artesano proveniente de la Escuela TOUS.

La Escuela TOUS de joyería y oficios artesanos incorpora un nuevo centro en su tercera edición y refuerza el programa formativo
Dentro de la tercera edición de la Escuela TOUS, totalmente digital y con récord de participantes, incorporamos la figura de los Artisan Experts, una red de expertos que servirá de inspiración y apoyo para los alumnos y alumnas, y abrimos un nuevo centro en Valencia, expandiendo nuestra apuesta por fomentar el talento y preservar el oficio de la artesanía joyera.

TOUS participa en el espacio La Tienda del pabellón de España en Expo Dubái 2020
Exponemos entre octubre de 2021 y marzo de 2022 nuestras colecciones más emblemáticas en este espacio centrado en la sostenibilidad en el mundo de la moda y los complementos, gestionado por el Foro de Marcas Renombradas Españolas.

TOUS incorpora técnicas de Feng Shui, neuroarquitectura y biofilia en su apuesta por la transformación
Dentro de nuestro proyecto de transformación TOUS Next, incorporamos estos innovadores principios en nuestra nueva sede para situar el talento y el bienestar de los equipos TOUS en el centro.

La colección SAVE Eugenia by TOUS recibe el galardón Woman Planet Colección de Joyería
Recibimos el galardón ***Woman Planet Colección de Joyería*** por nuestra colección SAVE Eugenia, gracias a su elaboración con materiales sostenibles y sus formas inspiradas en la naturaleza. Parte del beneficio de la colección ha sido donado a WWF.

Posicionamiento y valores:

Nuestra cultura corporativa

Bajo el concepto de lujo asequible, en TOUS diseñamos joyas y accesorios actuales, que complementen a las personas en cada ocasión.

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 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 y colaboradoras y al conjunto de la sociedad.

Si hay algo que nos caracteriza es precisamente que somos una compañía que quiere estar presente y acompañar a nuestros clientes y colaboradores y colaboradoras en los momentos más importantes de sus vidas. Todo esto es posible, tan solo, gracias a los VALORES que nos definen:

S

O

M

O

S

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.

Creatividad

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

Compromiso

Realizamos nuestros sueños con libertad, cumpliendo nuestra palabra, preocupándonos de nuestro equipo y construyendo juntos un proyecto común.

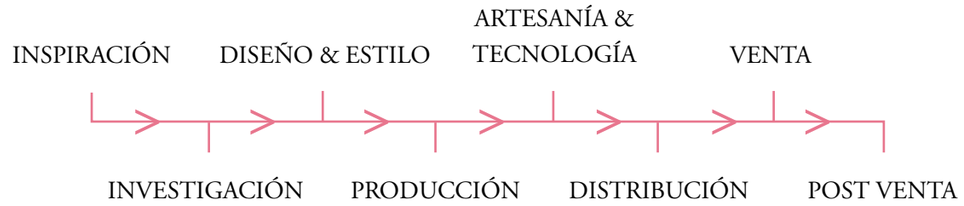
Trabajo en equipo

Donde el talento individual de la compañía persigue siempre un resultado en equipo basado en la calidad de las relaciones

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 y colaboradoras.

Modelo de negocio



Nuestro modelo de negocio se caracteriza por un alto grado de integración vertical. Cuidamos directamente todos los procesos y detalles, desde la inspiración, I+D, producción y distribución hasta la venta y postventa del artículo a través de nuestros distintos canales.

Fundada en 1920, fue en la década de los años 90 cuando nuestra compañía inició su despegue. Desde entonces, hemos vendido más de 100 millones de piezas TOUS en todo el mundo. Actualmente, dado el gran crecimiento experimentado por nuestra compañía, en TOUS contamos con una superficie de instalaciones de 25.000 m2, incluyendo nuestra sede central en Manresa, una fábrica de joyería y un taller de artículos de piel para optimizar el proceso de elaboración de nuestras colecciones, que además incorpora un centro logístico para joyería y accesorios.

En estas instalaciones centrales trabajan 500 profesionales, que se suman al equipo de más de 4.000 personas que trabajan la marca en todo el mundo, incluyendo trabajadores y trabajadoras propios y personal de tiendas.

La inspiración creativa y dirección de arte son elementos clave para el éxito de nuestra compañía, dado que garantizan que todos nuestros productos transmitan los mismos valores y ADN TOUS y permiten una gran flexibilidad en la creación.

En la actualidad, en TOUS tenemos una capacidad de producción de 3 millones de piezas al año y para ello combinamos nuestra tradición artesana con los últimos avances tecnológicos, así como nuestro compromiso con la calidad y la sostenibilidad.

La inspiración creativa y dirección de arte son elementos clave para el éxito de nuestra compañía.

En TOUS comenzamos nuestra expansión a nivel nacional a principios de los años 90. Tras la apertura de nuestra tienda en Lleida, la segunda para TOUS, y con el apoyo de las cuatro hijas del matrimonio Tous, como firma logramos innovar con un modelo de sociedades participadas que nos permitió un rápido crecimiento.

A mediados de los 90, en TOUS iniciamos una etapa de expansión internacional que empieza en Japón. A lo largo de este periodo experimentamos un gran crecimiento y nos consolidamos en solo 10 años en el extranjero. Nuestra habilidad para establecer estrechas relaciones con nuestros socios, escuchar y adaptarnos rápidamente a las necesidades de cada mercado han sido las claves de nuestro éxito.

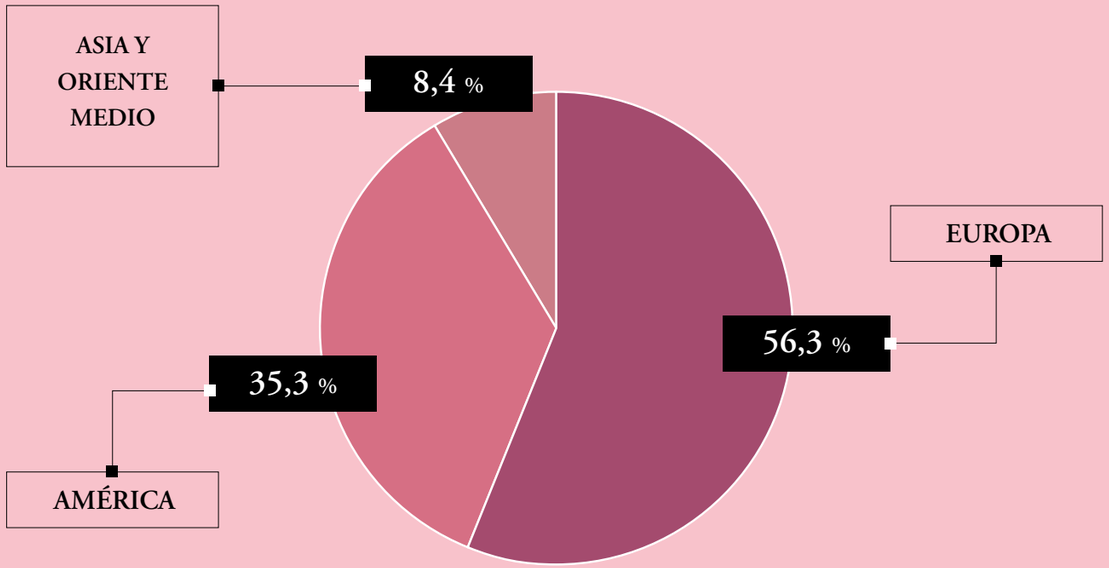
TOUS Global:

Consolidación, crecimiento y expansión

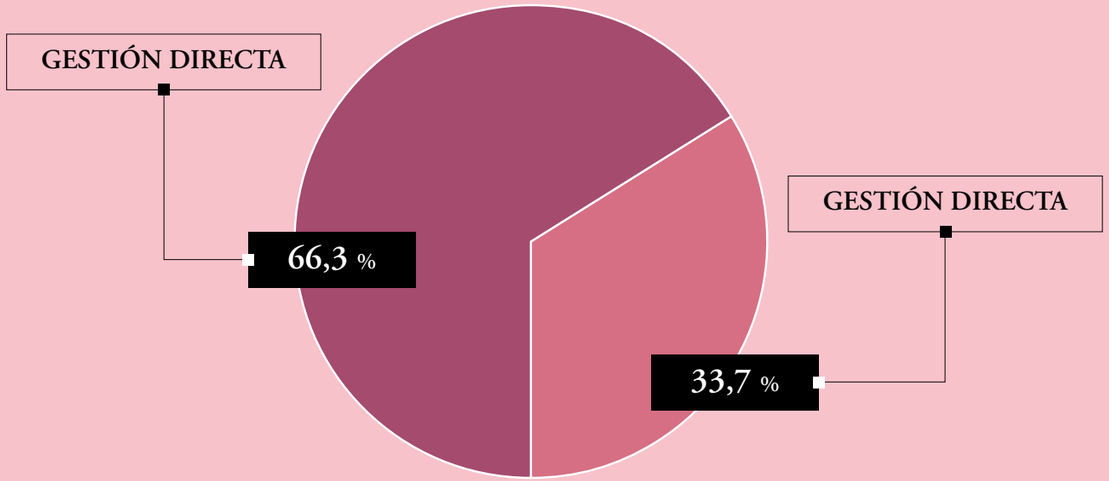
Actualmente, tenemos presencia en 3 continentes, para un total de 46 países y más de 700 tiendas, de las cuales el 60% se encuentran en ciudades como Barcelona, Madrid, Nueva York, Miami, Shanghái, Tokyo, Moscú, Ciudad de México o Dubái.

La presencia omnicanal de nuestros productos es ya una realidad, incluyendo la distribución en tiendas, travel retail, espacios multimarca y tiendas online. Para poder dar servicio a todos estos canales de distribución, desde TOUS hemos trabajado rigurosamente para ofrecer una logística global excelente.

Presencia de puntos de venta por zonas.

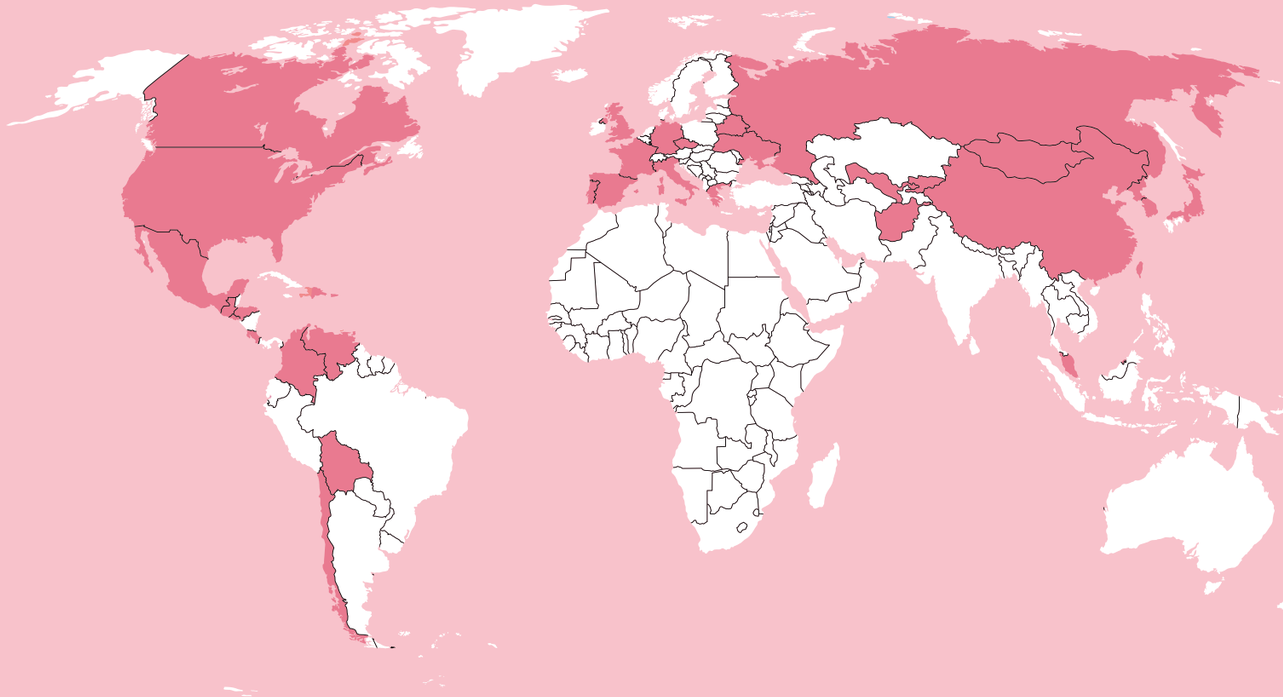


Modelos comerciales de TOUS



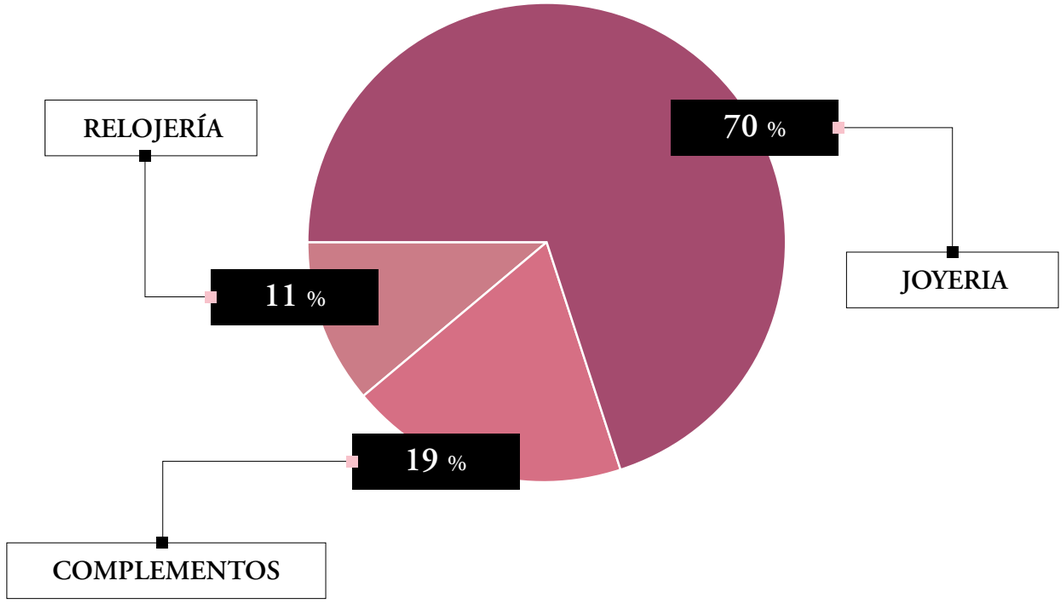
Presencia en 3 continentes con más de 700 tiendas.

Andorra | Aruba | Bielorrusia | Bolivia | Canadá | Islas Caimán
Chile | China | Colombia | Costa Rica | Curaçao | Chequia
República Dominicana | Ecuador | El Salvador | Francia | Alemania
Grecia | Guatemala | Honduras | Israel | Italia | Japón | Malasia



México | Moldavia | Panamá | Paraguay | Perú | Filipinas | Polonia
Portugal | Puerto Rico | Qatar | Rusia | Arabia Saudí | Sint Maarten
Eslovaquia | Corea del Sur | España | Reino Unido | Ucrania | Uruguay
Estados Unidos | Venezuela

Desglose por categoría de productos TOUS en todos sus canales



TOUS, firma joyera multi- categoría

La joyería es el core business de TOUS. Gracias a su éxito, a finales del siglo XX empezamos a diversificar la propuesta para ofrecer una amplia gama de complementos: bolsos, fragancias, relojes, gafas y accesorios. La joyería marca las pautas para las demás líneas de producto y, bajo la rigurosa supervisión de la dirección de arte de nuestra compañía, la inspiración joyera se transmite a todas las categorías. Asimismo, cada uno de nuestros artículos TOUS refleja ternura, diversión y juventud de espíritu, como valores de la marca, transmitiendo el alma de nuestra compañía.

Este proceso de transformación ha sido, sin duda, una de las claves del éxito de la compañía, ya que nos ha ayudado a evolucionar en consonancia a las demandas de la sociedad, siempre manteniendo y respetando nuestra esencia, encarnada en la figura del oso como elemento distintivo de nuestra marca.

Cada categoría TOUS comprende una amplia gama de productos para poder ofrecer la propuesta perfecta a nuestros múltiples perfiles de clientes. Bajo el concepto de lifestyle de lujo asequible, nuestras colecciones ofrecen básicos y piezas únicas. Presentamos diseños que tienen muy en cuenta las últimas tendencias en moda. Igualmente, nuestros clásicos se renuevan cada año.

Ante todo, en TOUS destacamos por nuestra gran capacidad creativa y nivel de innovación, lo que nos permite sorprender a nuestros clientes a lo largo de las diferentes temporadas. Actualmente, desde TOUS lanzamos 30 nuevas colecciones de joyas y 50 colecciones de bolsos al año.

Nuestros productos

Joyería: combinamos nuestra tradición artesana con los últimos avances tecnológicos

El alma de TOUS es la joyería. Con nuestros innovadores diseños, nuestros clientes encuentran en TOUS piezas que les ayudan a sentirse bien y que transmiten cariño cuando las regalan. Actualmente representa el 70% de nuestras ventas.

Además de nuestros clásicos, lanzamos más de 30 colecciones de joyería al año. La transversalidad de nuestras propuestas ofrece piezas para cualquier ocasión. En TOUS utilizamos metales nobles y gemas preciosas, así como nuevos materiales y técnicas, como el titanio, la silicona, las gemas hidrotermales, el vermeil (plata con un baño de oro) y el bilaminado (plata con una lámina de oro), para crear piezas únicas que se acercan a las tendencias más audaces.

Trabajamos con metales nobles

Oro

El oro es uno de los metales preciosos más valiosos que existen, símbolo de pureza y realeza. En TOUS utilizamos siempre oro de 18 quilates de primera ley (750/000), una aleación formada por el 75% de oro puro y el 25% de otros metales.

Plata

La plata de TOUS, con su característico y deslumbrante color, es resultado del rigor empleado durante años en nuestros procesos de innovación. El resultado más preciado es lo que conocemos como plata de primera ley (925/000), trabajada en TOUS con técnicas como la microfundición.

Acero

Resultado de la aleación de hierro, carbono y cromo, el acero inoxidable es un material muy utilizado en el ámbito de la joyería. Dada su resistencia, sus cualidades hipoalergénicas y a su capacidad para conservar el brillo y color, las joyas fabricadas en este material son duraderas y perfectas para lucir en cualquier ocasión.

Titanio

Un metal ligero y resistente, es idóneo para desarrollar joyas vanguardistas en diversos y fascinantes colores, obtenidos de forma natural a partir de sus propios procesos de oxidación. Contemporáneo y futurista, este material, que en TOUS trabajamos siguiendo la técnica tradicional joyera, se ha convertido en un elemento muy preciado en la joyería moderna.

En TOUS, la innovación no es un departamento, es una actitud. Desde nuestra expansión, hemos innovado nuestras formas de fabricación.

Combinamos nuestra tradición artesana con los últimos avances tecnológicos para poder abastecer a nuestros puntos de venta ubicados por todo el mundo. Entre ellas, destaca el electroforming, una técnica que hace posible crear piezas de metal de primera ley (oro y plata) sin núcleo y, por lo tanto, mucho más ligeras y con ausencia de soldaduras. Su acabado final es cuidadosamente tratado de forma artesanal.

Para más información sobre esta técnica, consulte el capítulo ***"Somos parte del cambio: TOUS en el Siglo XXI"*** de esta Memoria.

Relojes: una línea de relojes TOUS está en el ADN de nuestra marca

Salvador Tous Blavi fue relojero de profesión, por lo que ofrecer una línea de relojería TOUS está en el ADN de nuestra marca. Nuestra gama es muy amplia y está pensada para satisfacer a un público con gustos muy variados. Comprende colecciones de piezas atemporales, así como una gama de piezas actuales en línea con las últimas tendencias. Gracias a su colorido y materiales, esta colección se renueva con frecuencia para mantenerse actual y acorde con lo último en moda.

Además, en TOUS ofrecemos una línea infantil muy exitosa que incorpora imágenes icónicas de nuestra marca como el oso. Igualmente, nuestro reloj masculino adquiere un importante protagonismo en esta categoría de producto.

Los relojes TOUS se pueden encontrar en joyerías, tiendas de relojería multimarca y en nuestras tiendas TOUS de todo el mundo.

Bolsos: nuestros bolsos destacan por su artesanía y diseño

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

En la actualidad, contamos con una línea de bolsos clásicos y también presentamos colecciones para las temporadas primavera-verano y otoño-invierno. Nuestros clásicos se actualizan cada temporada incorporando nuevos formatos y colores, según las tendencias del momento. Gracias a nuestra gran capacidad creativa y de fabricación, lanzamos más de 50 nuevas colecciones al año.

Fieles a nuestra personalidad y diferenciación del alma creativa tan característica de TOUS, nuestros bolsos se encuentran en las mejores tiendas multimarca y tiendas TOUS de todo el mundo.

Fragancias: nuestras fragancias TOUS se distribuyen en más de 60 países

En TOUS nos iniciamos en el mundo de la perfumería selectiva en 2002 con ***"TOUS Eau de Toilette"***, una fragancia floral verde con notas rosa-violeta, creada por Olivier Cresp. Su emblemático frasco-joya sirve de pedestal al Oso TOUS, el icono de nuestra marca. Desde entonces, nos hemos convertido en una marca líder en el sector de la perfumería. En 2004, presentamos nuestra primera fragancia masculina, ***"TOUS Man"***.

En 2013 nace ***"ROSA"***, el perfume premium de la casa. Una creación personal de Rosa Oriol, asesorada por la perfumista Christine Nagel.

Actualmente, estamos presentes con esta categoría de producto en más de 60 países, con un portfolio de diez familias y más de sesenta referencias. Posicionadas en el sector de perfumería selectiva, nuestras fragancias se distribuyen en tiendas TOUS y en las mejores perfumerías.

Gafas y accesorios: nuestros diseños respiran el concepto creativo de la casa

Lanzamos 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.

Nuestra colección de accesorios TOUS respira cada temporada el concepto creativo de la casa. Comprende desde pañuelos de seda y lana y corbatas, hasta escritura, llaveros y gadgets que se suman al entorno de lujo asequible.

TOUS Baby: ternura, ilusión, cariño y dulzura

Los niños y niñas siempre han sido muy importantes para TOUS ya que aportan un sentimiento de ternura muy arraigado a la marca. Fruto de este hecho nace TOUS Baby, 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.

Tendencias en el mercado

Prestamos especial atención a las principales tendencias que observamos en la sociedad y, por extensión, en los mercados y en nuestro sector. Escuchamos con atención a nuestros grupos de interés y a la sociedad en su conjunto, y ponemos en valor sus consideraciones para adaptarnos a estas nuevas realidades y tendencias, siempre desde nuestro espíritu innovador y potenciando nuestros valores corporativos.

Tras analizar todos los inputs, hemos identificado las tendencias más relevantes que marcarán el futuro de nuestro sector.

Trabajamos activamente para anticiparnos a ellas y así liderar la transformación del sector con una visión más sostenible, circular y social. A continuación detallamos algunas de las tendencias observadas y cómo desde TOUS estamos integrándolas:

Economía circular: incluyendo el rediseño, mantenimiento y reparación de piezas como servicios disponibles con el fin de reutilizar y extender la vida útil de los productos.

¿Qué hacemos? Utilizamos materiales reciclados en nuestro proceso productivo (por ejemplo, alrededor del 85% del oro que empleamos). Hemos realizado más de 880.000 composturas en 2021, incluyendo reparaciones, operaciones de mantenimiento y limpiezas, con el objetivo de alargar la vida de nuestros productos. Para más información sobre la circularidad en nuestra cadena de valor consulte el capítulo ***"Hacia Productos más Sostenibles"*** de esta Memoria.

Transparencia y trazabilidad: la sociedad demanda transparencia y ejemplaridad en relación con la cuestión de dónde provienen las joyas, dando así la opción a los consumidores y consumidoras de conocer el origen de sus piezas.

¿Qué hacemos? Trabajamos en colaboración con Tracemark, con quienes ya hemos elaborado dos colecciones plenamente trazables. En 2022 continuaremos en esta senda. Para más información sobre la trazabilidad de nuestros productos, consulte el capítulo ***"Hacia Productos más Sostenibles"*** de esta Memoria.

Joyería genderfluid: en línea con la creciente aceptación de las personas de género fluido y la normalización de la comunidad LGTBIQ+ en su conjunto, los estilos andróginos y la joyería genderfluid están ocupando cuotas de mercado crecientemente mayores.

¿Qué hacemos? Nuestras primeras colecciones genderfluid llegarán al mercado en 2022. Para más información sobre este tema, consulte el capítulo ***"Contribuimos al Desarrollo Social y Cultural"*** de esta Memoria.

Personalización: los consumidores y consumidoras anhelan y valoran piezas individualizadas, cargadas de significado y de gran calidad, huyendo de la producción en masa.

¿Qué hacemos? Somos pioneros en este aspecto, desde que Rosa Oriol revolucionase el mundo de la joyería con su atención personalizada en el Taller de Manresa, captando lo que cada clienta necesitaba y quería con pasión y ternura. Desde entonces, la personalización y atención al cliente forman parte de nuestro ADN. Contamos con programas de fidelización individualizados, la información acerca de los cuales puede consultarse en el capítulo ***"Acompañamos a nuestros clientes"*** de esta Memoria.

Diamantes de laboratorio: alternativas innovadoras de producción como los diamantes de laboratorio son cada vez más valoradas y populares en el mercado.

¿Qué hacemos? Trabajamos con estos diamantes, lo cual nos permite generar diseños innovadores adaptados a distintos estilos y creando una gran variedad de colores. Para mayor detalle sobre este aspecto, consulte el capítulo ***"Somos parte del cambio: TOUS en el Siglo XXI"*** de esta Memoria.

Net zero retail: la exigencia para la descarbonización es cada vez mayor entre la sociedad, y se demanda al sector que este hecho se produzca a lo largo de toda su cadena de valor (operaciones, producción, venta en tiendas o en espacios virtuales, cadena de suministro, oficinas…).

¿Qué hacemos? Contamos con instalaciones propias de autoconsumo de energía solar fotovoltaica, compramos energía verde para nuestras instalaciones y nuestra estrategia de sostenibilidad contempla el objetivo de reducción de GEI. Para más información sobre este asunto, consulte el capítulo ***"Hacia Productos más Sostenibles"*** de esta Memoria.

Nuestro modelo de Buen Gobierno

En TOUS estamos convencidos de que como empresa podemos contribuir a la preservación del medio ambiente y a fomentar acciones solidarias para conseguir un mundo más justo. Trabajamos con el deseo y el convencimiento de que la unión entre belleza y sostenibilidad es un paso más hacia un universo más hermoso
Rosa Tous, Presidenta de la Comisión Delegada de Sostenibilidad

Impulsados por nuestro propósito corporativo y el afán por el buen hacer, **trabajamos continuamente para ser la marca de joyería de lujo asequible de referencia, con el compromiso de aportar valor a clientes, colaboradores y colaboradoras y al conjunto de la sociedad.**

Conscientes de que nuestro impacto va mucho más allá de lo que somos capaces de percibir en nuestra actividad diaria, en 2021 hemos seguido avanzando en el Sistema de Gobierno Corporativo, garantizando la solidez, integridad y transparencia de nuestro Modelo.

Asimismo, el Sistema de Cumplimiento ha seguido manteniendo su máximo nivel, continuando con un alto grado de reconocimiento a nivel externo.

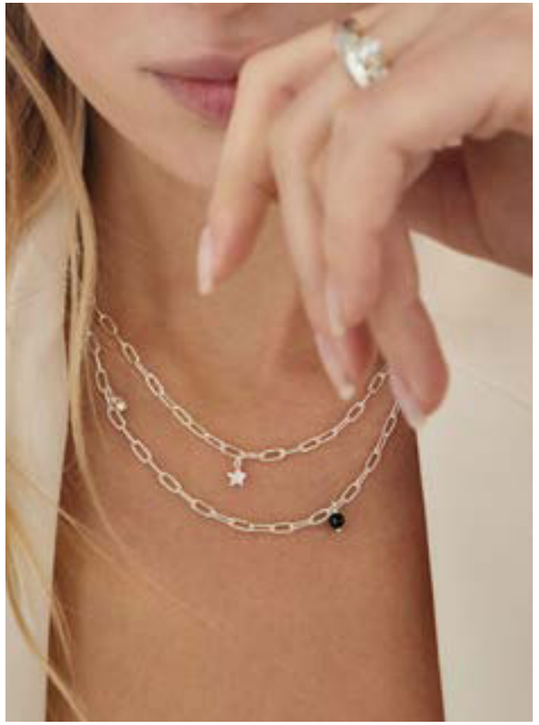
La transparencia forma parte de nuestra esencia

También contamos con un apartado concreto en nuestra web, donde explicamos nuestros avances en materia de Sostenibilidad (**https://corporate.tous.com/es-es/sostenibilidad** y **https://www.tous.com/es-es/about/buen-gobierno**) y otro donde pueden encontrar todas las certificaciones que tenemos (**https://www.tous.com/es-es/wsj/certificados-de-calidad-en-joyeria**).

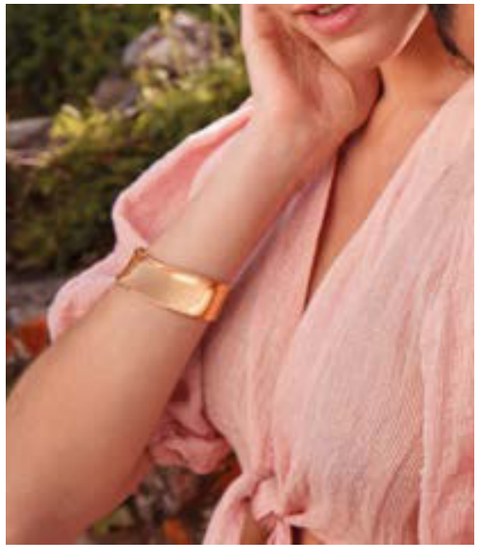
En este capítulo se ofrece un breve resumen de los aspectos más relevantes en relación con el ámbito de **Buen Gobierno**.

Desde nuestro punto de vista, el **Buen Gobierno** de una entidad requiere que todas las partes interesadas tengan acceso a la información de forma veraz, detallada, comprensible y útil.

Persiguiendo la máxima transparencia en todo lo que hacemos y, en especial, en la relación con nuestros grupos de interés, desde TOUS incluimos toda la información y comunicaciones relevantes en la web corporativa (**https://www.tous.com**) y redes sociales, así como en distintos informes sobre desempeño financiero, no financiero, y otros documentos de interés.



Integrando la sostenibilidad en la estructura del gobierno



El crecimiento sostenible, el bienestar de las personas y la protección del medio ambiente están plenamente integrados en nuestra estrategia empresarial, formando parte de los valores y de la cultura de nuestra compañía. Con esta visión, la integración de la sostenibilidad en la estrategia y gestión de TOUS comienza desde la más Alta Dirección.

En este sentido, nuestro Consejo de Administración de TOUS formalizó el 22 de octubre de 2020 el compromiso de su integración en la estructura de gobierno mediante la constitución de la Comisión Delegada de Sostenibilidad. La creación de dicha Comisión es solo una línea más de las actuaciones que estamos llevando a cabo orientadas a integrar la Sostenibilidad en la estructura de gobierno y en toda nuestra cadena de valor.

Nuestro propósito corporativo

En 2021 hemos definido el Propósito Corporativo de la compañía con el objetivo de fortalecer nuestra licencia social para operar, reforzar y mejorar nuestra reputación, profundizar la conexión con nuestros grupos de interés y utilizarlo como palanca para generar un mayor sentimiento de pertenencia a nivel interno.

Este Propósito ha sido elaborado mediante un minucioso proceso de investigación, reflexión y colaboración con nuestros grupos de interés, que ha sido realizado íntegramente en 2021. Las fases que hemos seguido son las siguientes:

Discover: el primer paso para abordar la redacción del Propósito y el establecimiento de KPIs relevantes en materia de ESG fue identificar los aspectos materiales para nuestro Grupo, las tendencias en sostenibilidad y las expectativas y ambiciones de nuestros grupos de interés. Esto se hizo mediante un proceso participativo de entrevistas y encuestas. Gracias a sus inputs, identificamos tres áreas de impacto de gran relevancia para nuestro Grupo: mantener viva la artesanía, ser environment-friendly y cuidar de las personas.

Articulate: una vez identificadas las áreas de impacto clave, la siguiente fase consistió en definir el Propósito en línea con nuestro branding, políticas comunicativas y estrategias de marketing.

Communicate: diseñar una estrategia de comunicación, tanto interna como externamente, con el fin de lanzar el Propósito e integrarlo como parte de nuestra esencia. Sin una adecuada estrategia comunicativa, el Propósito pierde su razón de ser.

Objectives and monitoring: finalmente, con el Propósito ya formulado, el siguiente paso, en el que nos encontramos actualmente, consiste en establecer objetivos a medio y largo plazo en materia de sostenibilidad que sean medibles, realizables y ambiciosos, con KPIs y KIIs asociados. De esta manera, logramos aterrizar nuestro compromiso con la sostenibilidad en acciones concretas, bien monitorizadas y que generen un impacto positivo en los tres ejes de acción identificados, enfocando el crecimiento de nuestro modelo de negocio de una forma sostenible.

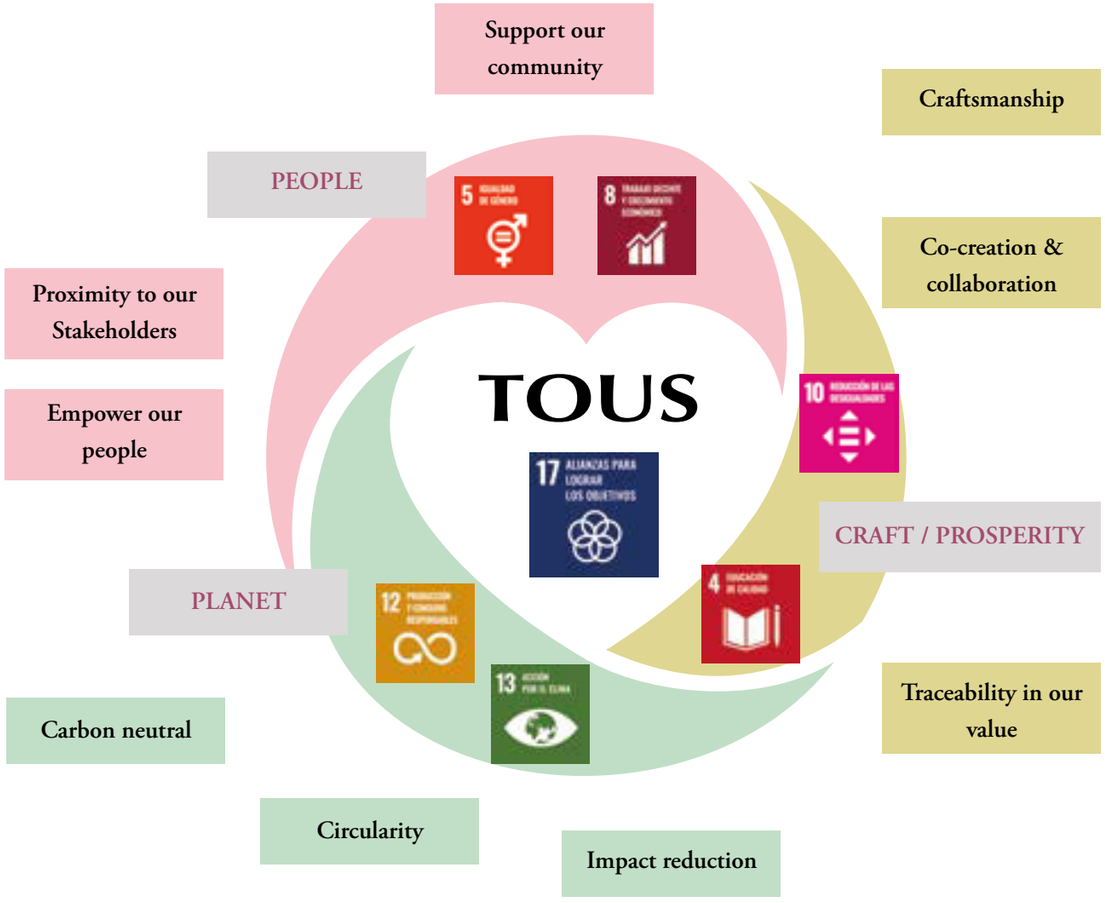
Tras las fases iniciales de este proceso, buscamos un Propósito que contuviera y definiera toda la esencia de TOUS, su riqueza, sus valores y su energía, y que fuera un faro a partir del cual guiar nuestras acciones y estrategias. Nuestro propósito es sencillo y a la vez poderoso:

WE CRAFT A WORLD OF JOY

En TOUS creamos, diseñamos y forjamos un mundo de ilusión hecho con las manos y el corazón. Un mundo que inspira alegría y pasión para ayudar a las personas a sentirse mejor. Porque el mundo de TOUS, más que explicarlo, es mejor sentirlo.

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Gracias a todos estos pasos, en 2022 realizaremos nuestra primera estrategia de sostenibilidad, basada en nuestro compromiso con las personas, con el medio ambiente y con el arte y la artesanía. Mediante esta estrategia contribuiremos a la consecución de los ODS 4, 5, 8, 10, 12, 13 y 17 de las Naciones Unidas.



+180 alumnos en nuestra Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos (ETJOA).

Preservamos el bien cultural que es el oficio joyero gracias a iniciativas como la ETJOA o nuestro proyecto TOUS Heritage.

Mediante nuestros cursos presenciales y online de la ETJOA, garantizamos el acceso a alumnos y alumnas de todo el mundo, con recursos didácticos, píldoras formativas y un profesorado experto y reputado.

Colaboramos con diferentes universidades para complementar la educación de los alumnos y alumnas ofreciendo períodos de estancia en TOUS con el programa TOUS Internship, en el que han participado 13 jóvenes en 2021.

58% de mujeres en nuestro Comité de Dirección.

Elaboramos un Plan de Igualdad íntegro para garantizar un entorno de trabajo sin discriminación.

Contamos con un 88% de mujeres en nuestra plantilla, fomentando el empleo y el empoderamiento de las mujeres.

Nuestro equipo directivo, con un 58% de mujeres, y nuestro Consejo de Administración, con un 40%, muestran una composición paritaria que sobresale muy por encima de la media de las empresas del IBEX-35 y potencia el acceso de las mujeres a los puestos de responsabilidad.

100% de colaboradores y colaboradoras cubiertos por convenio colectivo o normativa laboral vigente.

Todos nuestros colaboradores y colaboradoras están cubiertos por los convenios colectivos o, en su defecto, por la normativa laboral vigente en cada país donde operamos, garantizando trabajos dignos.

El 86,5% de nuestros colaboradores y colaboradoras tienen contratos indefinidos, fomentando el empleo de calidad.

Apostamos por la modernización tecnológica e innovación en nuestros procesos productivos y logísticos para mejorar la productividad. Hemos incorporado el uso de materiales como los diamantes de laboratorio y hemos optimizado nuestros procesos gracias a nuestro nuevo Centro Logístico.

Fomentamos un entorno laboral seguro y digno. Nuestras nuevas oficinas están pensadas para garantizar el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores y colaboradoras.

30 colaboradores y colaboradoras con discapacidad

Potenciamos el desarrollo local de nuestra tierra, manteniendo nuestras oficinas centrales en Manresa y contribuyendo al empleo y desarrollo del territorio de manera notable, contribuyendo a generar oportunidades fuera de las grandes ciudades.

Realizamos donaciones al tercer sector y potenciamos el tejido asociativo para reducir las desigualdades en diferentes comunidades.

Potenciamos la inclusión social y económica de todas las personas independientemente de su sexo, edad, discapacidad, raza u otra condición.

Exigimos certificaciones y estándares éticos a nuestros proveedores y realizamos colecciones trazables, garantizando la generación de empleo digno y de riqueza en países en vías de desarrollo.

85% del oro que utilizamos para crear nuestras joyas es reciclado.

El 97% de las pieles que utilizamos para nuestra producción de bolsos ya están certificadas por la Leather Working Group.

Gracias a nuestro nuevo modelo Paperless en 2021 hemos ahorrado el uso de 400.000 hojas de papel A4 y 150.000 carpetas porta-documentos.

Gracias a nuestro nuevo modelo Packless prevemos ahorrar 325.000 bolsas de papel y 325.000 carpetas de certificados en 2022.

En nuestro nuevo centro logístico, reciclamos el 100% del papel, cartón y plástico que utilizamos, reutilizamos los pallets de madera para nuestros circuitos logísticos internos, y reutilizamos las cajas de cartón de los envíos nacionales de retail.

Hacemos una gestión responsable de los residuos que generamos de la mano de empresas especializadas y siguiendo las directrices del programa SDR de la Generalitat de Catalunya.

Exigimos certificaciones y cumplir con criterios ESG a nuestros proveedores para garantizar una producción responsable de nuestras piezas desde su origen.

17% de la energía eléctrica total consumida proviene de fuentes renovables.

Nuestra nueva Estrategia de Sostenibilidad situará el compromiso con el medioambiente como parte esencial de nuestro Modelo de Negocio, culminando el proceso para el cual nació nuestra Comisión de Sostenibilidad.

A partir de 2022, utilizaremos cartón con certificación de la FSC, ayudando así a preservar nuestros bosques y hacer una gestión racional de estos.

13 membresías en asociaciones e instituciones sectoriales

Contamos con numerosas membresías que nos permiten unir fuerzas con diferentes instituciones, empresas y sectores productivos con el fin de fortalecer la cohesión social y crear lazos de unión que aporten valor a la sociedad.

Incorporamos los ODS 4, 5, 8, 10, 12, 13 y 17 dentro de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, mostrando un compromiso inequívoco con la contribución a su consecución para el año 2030.

Pricipios para un gobierno responsable

La actividad de TOUS está guiada por políticas, principios y marcos que velan por inculcar una cultura de responsabilidad empresarial en todo lo que hacemos. En 2021, hemos actualizado y ampliado los parámetros en materia de buen gobierno corporativo, incorporando más aspectos de impacto no financiero para adaptarnos y anticiparnos en los temas materiales que preocupan a nuestros grupos de interés.

En este sentido, durante el ejercicio 2021 se ha acometido un plan de mejora del sistema de Gobierno Corporativo, a través de la redacción de nuevas políticas y el desarrollo de parte de las ya existentes para alinearlas con las mejores prácticas disponibles, tanto globales como sectoriales, así como al Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.

Políticas que nos inspiran y que están integradas en nuestra estrategia empresarial

Código Ético

Constituye el instrumento normativo de mayor nivel en la estructura normativa TOUS, sus principios se desarrollan en las políticas, normas y procedimientos que tenemos. Representa el compromiso que desde Tous abanderamos ante el cumplimiento de las leyes y los valores éticos establecidos.

01. Política de Uso del Canal Ético.
Da el funcionamiento y ámbito de aplicación del Canal Ético que TOUS pone a su disposición para la comunicación de conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento normativo y/o de nuestro Código Ético del Grupo TOUS

02. Manual Interno del Canal Ético.
Incorpora el procedimiento, directrices y pautas de actuación a tener en cuenta por el Comité Ético y de Compliance para la correcta gestión de las denuncias recibidas a través del Canal Ético del Grupo TOUS.

03. Código Ético de Fabricantes y Proveedores.
Promueve y exige a los fabricantes y proveedores el respeto a los principios de actuación del Grupo y que compartan nuestro compromiso con el cumplimiento normativo.

04. Política de Anticorrupción.
Detalla los supuestos de aplicabilidad en materia de corrupción, y conflictos de interés, así como los principios clave para prevenir, detectar y reaccionar frente a la comisión de actos que pudieran ser constitutivos de este delito.

05. Política General de Compras
Establece las directrices a seguir en el proceso de compras del Grupo, con el objetivo de alinearlo a los principios definidos en el Código Ético de la compañía.

06. Política de Regalos y Hospitalidades
Define en mayor detalle y refuerza los supuestos en los que los obsequios no están permitidos en el marco de las relaciones comerciales del Grupo.

07. Política de Compliance.
Concreta el modelo de Compliance con una descripción de los elementos clave, tanto humanos como organizativos y documentales, existentes para evitar que se produzcan infracciones de la regulación aplicables.

08. Política supervisión y seguimiento del modelo de Compliance.
Determina el esquema para la supervisión y seguimiento del Modelo de Compliance Penal, para asegurar lograr su actualización y vigencia continua.

09. Manual General de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
Incorpora las políticas preventivas internas adecuadas y efectivas como mecanismos para la prevención y lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

10. Política de Descuentos para Colaboradores y Colaboradoras.
Establece las directrices específicas para el uso adecuado del descuento comercial a los colaboradores y colaboradoras.

11. Política de evaluación de riesgos de Compliance.
Define los parámetros y metodología para la valoración del riesgo en materia de Compliance Penal.

12. Política fiscal.
Establece el marco de conducta en el ámbito fiscal y tributario basado en los valores y principios recogidos en el Código Ético del Grupo TOUS, el cumplimiento de la normativa fiscal vigente, y en especial en los principios de cooperación y transparencia en lo que se refiere a las relaciones con las autoridades, organismos reguladores y Administraciones Públicas.

13. Política de Protección de Datos Personales.
Establece las directrices que todos los miembros del Grupo TOUS deben seguir en materia de protección de datos.

14. Política de Seguridad.
Establece los principios y directrices sobre los que se rige el Grupo TOUS en materia de Seguridad de la Información.

15. Manual de Customer Service.
Establece las pautas para colaboradores y colaboradoras a seguir en materia de atención al cliente, gestión de reclamaciones, devoluciones y otras incidencias.

16. Política de prevención de riesgos laborales y salud.
Impulsa la implantación y desarrollo de un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales que se integra en el conjunto de sus actividades y decisiones.

17. Política de Homologación y Estrategia de Proveedores.
Establece los criterios de evaluación y homologación de proveedores del área de Sourcing para fomentar una cadena de suministro sostenible, justa y segura para nuestro entorno y las partes involucradas.

18. Política de Derechos Humanos.
Recoge el compromiso y las pautas de actuación de TOUS en relación con el respeto y promoción de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos a lo largo de toda su cadena de valor.

Normativa interna de Gobierno Corporativo

Adicionalmente a las políticas que inspiran a la organización, contamos con normativas que configuran el Gobierno Corporativo del Grupo, entre las que destacan;

- **Estatutos Sociales;**
- **Reglamento de la Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones;**
- **Reglamento de la Comisión Delegada de Auditoría y Cumplimiento;**
- **Reglamento del Comité Ético y de Compliance;**
- **Reglamento del Comité de Protección de Datos;**
- **Reglamento del Órgano de Control Interno.**
- **Estatuto de la función de auditoría**

El sistema de gobierno corporativo del grupo TOUS

En Grupo TOUS tenemos un Sistema de Gobierno Corporativo integrado por los principios y los valores de la compañía, los Estatutos Sociales, las Políticas corporativas anteriormente expuestas y las normas internas de Gobierno Corporativo, así como la totalidad de los códigos y procedimientos internos de los que disponemos.

El contenido se inspira y fundamenta en el compromiso con las mejores prácticas de Buen Gobierno, Sostenibilidad y ética empresarial cogiendo como referencia el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercados de Valores (CNMV).

Compromiso de mejora continua en materia de gobierno corporativo

TOUS tiene asumido el compromiso con la aplicación de los estándares más elevados de ética empresarial y las mejores prácticas existentes en el ámbito del Gobierno Corporativo. En este sentido, trabajamos en incorporar gradualmente las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno que nos resultan de aplicación.

En Grupo TOUS velamos por el cumplimiento de las recomendaciones y las mejores prácticas, por este motivo mantenemos un proceso continuo de revisión y actualización de la normativa y procedimientos relacionados con esta materia.

Órganos de gobierno corporativo

Como parte del modelo, contamos desde 2020 con tres 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 TOUS.

Carlos Soler-Duffo
Consejero Delegadodo del Grupo TOUS

Consejo de Administración

El Consejo de Administración 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 deseada y exitosa del mundo, con el compromiso de aportar valor a clientes, colaboradores y colaboradoras, y al conjunto de la sociedad.

Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones

Encargada de evaluar las competencias, conocimientos y experiencias necesarias que deben reunir los candidatos y las candidatas para cubrir una vacante en el Consejo de Administración del Grupo.

Comisión Delegada de Auditoría y Cumplimiento

Se responsabiliza entre otras cuestiones, de la supervisión de la información contable y financiera, de la gestión de servicios de auditoría interna y externa del Grupo, así como de la supervisión del cumplimiento de los requerimientos legales y de buen gobierno.

Comisión Delegada de Sostenibilidad

Creada en 2020, esta Comisión tiene como principales funciones garantizar la integración de la Sostenibilidad en la estrategia del Grupo y de diseñar, implementar y supervisar la agenda estratégica de Sostenibilidad de TOUS, en conjunto con los órganos de dirección de la compañía.

1. Alain Hertach, Consejero Dominical | 2. Josep Ma Bosch, Consejero Ejecutivo | 3. Beatriz González-Cristóbal, Consejera Independiente | 4. Laura Tous, Consejera Dominical | 5. Rosa Tous, Consejera Dominical y Vicepresidenta Corporativa | 6. Alba Tous, Presidenta TOUS y Consejera Dominical

7. Carlos Soler, Consejero Ejecutivo y Consejero Delegado | 8. Andrew Deakin, Consejero Dominical | 9. Núria Garrós, Secretaria del Consejo no Consejera | 10. Luis Bach, Consejero Independiente | 11. Nacho De Pinedo, Consejero Independiente

Compromiso con la igualdad a todos los niveles

Desde nuestros orígenes, hemos sido una compañía muy comprometida con la igualdad de trato y oportunidades. Creemos que dicho compromiso ha de trasladarse a todos los niveles, garantizando la misma oportunidad de crecimiento profesional a todas las personas que formamos el Grupo TOUS, y afianzando así nuestro compromiso con el ODS 5 de Igualdad de Género.

Muestra de dicho compromiso, ya desde el más alto nivel de la compañía, el Consejo de Administración de TOUS se caracteriza por la diversidad de género. Cabe destacar que el órgano de gobierno está formado por un 60% de hombres y un 40% de mujeres, una cifra superior al porcentaje de representación de mujeres en el Consejo de Administración de las IBEX-35 (23,1%).

Asimismo, el Consejo de Administración de TOUS delega la gestión ordinaria de la compañía en el Comité Ejecutivo y en el Comité de Dirección. Nuestro compromiso con la paridad, también se refleja en la composición de dichos Comités, con una representación de un 73% de mujeres en el Comité Ejecutivo y un 58% en el Comité de Dirección.

Remuneración del Consejo

En línea con lo acordado en la Junta General Extraordinaria y Universal de Socios del 18 de diciembre de 2017, el Grupo TOUS únicamente remunera a los Consejeros Externos e Independientes. Así, la remuneración media de los consejeros y consejeras desagregada por sexo, incluyendo todos los pagos percibidos en el ejercicio (tanto por su labor en el Consejo de Administración, como en las Comisiones Delegadas del Consejo, y su participación en otros comités del Grupo), fue en 2021 de 72.500€ para los hombres (55.500€ en 2020) y 80.000€ para las mujeres (55.500€ en 2020).

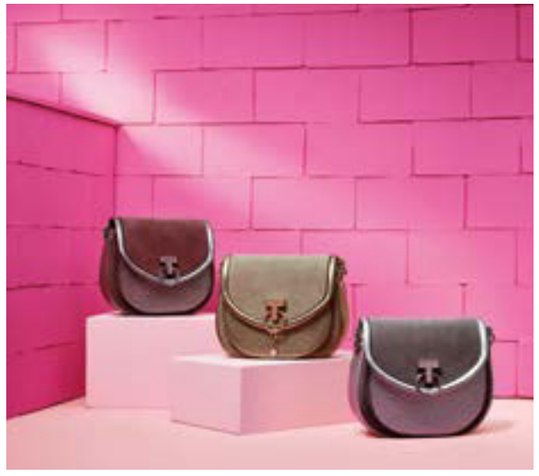
Velar por la ética e integridad de nuestra actividad, así como garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, es una prioridad para nuestro Grupo. Por este motivo, desde 2015 contamos con un Modelo de Compliance Penal, compuesto por diversas normas, políticas y procedimientos, y que nos permite prevenir, detectar y reaccionar ante posibles riesgos que puedan comprometer a nuestra compañía en materia ética y penal.

Compliance & Ética

En TOUS creemos que cumplir con nuestras obligaciones legales y éticas no repercute sólo en evitar multas y sentencias de cárcel, sino que el comportamiento ético también contribuye a mejorar la reputación de la compañía y reforzar su sostenibilidad.

Apostamos por la ética empresarial

Los principios y estándares éticos son fundamentales para nuestro Grupo. Consideramos esencial el respeto por estos principios y estamos convencidos de que únicamente mediante un comportamiento ético podemos lograr un impacto positivo en la sociedad y podemos cumplir nuestros objetivos como empresa. Por ello, contamos con un robusto sistema de estandarización de prácticas éticas y garantía de su cumplimiento.



Código Ético

Nuestro Código Ético, de aplicación para la totalidad de nuestro Grupo TOUS y los terceros con los que nos relacionamos (adheridos), es el documento que vertebra el Modelo de Compliance de nuestro Grupo y el que determina los principios éticos en los cuales ha de basarse nuestra actividad y todas las decisiones estratégicas y operativas de la compañía. Asimismo, describe todas aquellas conductas que deben de evitarse por parte de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Puesto que somos un Grupo que está presente en diversos países, y dada la importancia de la integración de nuestros principios de actuación por parte de todos nuestros colaboradores y colaboradoras, el Código Ético está traducido a los idiomas oficiales de los países en los que operamos. Además, éste se encuentra disponible y accesible en el Campus TOUS para todos ellos y ellas, y puede también encontrarse públicamente en nuestra web corporativa.

Cabe destacar que este año 2021 el Código Ético ha sido actualizado y ajustado desde una perspectiva de Compliance general, lo cual consideramos un hecho de gran relevancia. Hemos seguido un enfoque más transversal e integrador con el conjunto de departamentos y áreas de negocio, a fin de reflejar el propósito de la compañía y su auténtica cultura de cumplimiento.

Código Ético de Fabricantes y Proveedores

Nuestro compromiso con el Compliance y la ética empresarial debe extenderse a toda nuestra cadena de valor y no únicamente a nuestra actividad directa. Manifestamos nuestra tolerancia cero ante cualquier incumplimiento de normativas vigentes o la vulneración de los principios éticos en nuestras relaciones comerciales y a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Esta es la razón de la existencia de nuestro Código Ético de Fabricantes y Proveedores, aprobado en 2020 y que este año ya ha sido aplicado con éxito.

En él se definen los estándares mínimos que deben ser observados y respetados por los fabricantes de los productos comercializados por nuestro Grupo y por los proveedores de servicios que contratamos en el desarrollo de nuestra actividad, de conformidad con nuestra cultura de Compliance.

La adhesión a este documento forma parte del procedimiento de compras productivas de nuestro departamento de Global Sourcing, como un requisito más de homologación. Con su aceptación, los fabricantes y proveedores se comprometen a respetar la legalidad vigente y las obligaciones contraídas, el desarrollo de la actividad comercial de forma ética y transparente, así como con la promoción de la protección de los Derechos Humanos, la ética comercial y la responsabilidad social y medioambiental.

Los fabricantes y proveedores son responsables de garantizar el conocimiento, comprensión y aplicación del Código en sus organizaciones. Igualmente, nos autorizan a supervisar el adecuado cumplimiento del mismo, facilitando para ello los medios y documentación necesaria que les sea requerida. Al igual que en nuestro Código Ético, cualquier incumplimiento de los principios aquí recogidos, deberá ser puesto en conocimiento de TOUS a través del Canal Ético del Grupo.

Comité Ético y de Compliance

El Comité Ético y de Compliance (CEC) es el órgano encargado de asegurar la coordinación y supervisar el debido funcionamiento y cumplimiento de todos los componentes del Modelo de Compliance Penal. Asimismo, entre sus competencias recae el atender a las comunicaciones remitidas a través del Canal Ético, siendo el responsable de gestionarlas y realizar las investigaciones y deliberaciones oportunas hasta acordar el archivo o una propuesta de sanción al órgano o departamento correspondientes.

Con dichos objetivos, a lo largo del ejercicio el Comité

se ha reunido en un total de 4 ocasiones, en las que ha procedido a la definición y aprobación de nuevas políticas y procedimientos, atender y dar seguimiento a las comunicaciones recibidas mediante el Canal Ético, y a monitorizar las distintas iniciativas en materia de Compliance realizadas.

Además, entre las principales acciones emprendidas por el Comité este año destaca la actualización, junto a la Comisión de Auditoría y Compliance, del Código Ético y de la Política de Compliance de nuestro Grupo, así como la organización de las sesiones de Compliance Day impartidas a los directores y principales responsables de cada departamento y/o área de negocio.

Canal Ético

En nuestro compromiso con el desempeño ético e íntegro de nuestra actividad, promovemos que cualquiera de nuestros colaboradores y colaboradoras, proveedores, franquiciados, así como aquellas personas que actúen en nombre de TOUS nos comuniquen posibles incumplimientos de la legislación aplicable, del Código Ético o de la normativa que lo desarrolla. Para ello, ponemos a su disposición el Canal Ético de nuestro Grupo (canaletico@tous.com), a través del cual cualquier persona puede contactar directamente con el **Comité Ético y de Compliance** a estos efectos.

De conformidad con nuestra Política de Uso del Canal Ético, este se configura como de carácter estrictamente confidencial. Además, en el caso en que el denunciante así lo prefiera, no obligamos a identificarse a la hora de poner la denuncia, por lo que se permite la denuncia anónima. Pese a ello, recomendamos su identificación a fin de protegerlo de forma efectiva ante posibles represalias, agilizar la posible investigación de los hechos expuestos, así como informarle del seguimiento del procedimiento.

A raíz de la publicación y adquisición de la ISO 37002, así como atendiendo a la inminente transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva europea de protección del denunciante, hemos iniciado un proceso de tender para la adquisición de un software específico de gestión de Canal de denuncias que permita garantizar los máximos niveles de seguridad y transparencia en la gestión de las comunicaciones recibidas.

Asimismo, en el marco del proyecto de Derechos Humanos ha sido definido un protocolo de actuación que establece que aquellos reportes de incumplimientos en la materia puedan ser también canalizados a través del Canal Ético de la organización, igual que también en el caso de incumplimientos propios de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

En 2021 hemos recibido un total de 18 comunicaciones (8 en 2020), de las cuales 3 fueron sometidas a investigación por parte del Comité Ético y de Compliance, 12 fueron remitidas a otros departamentos para su gestión (3 al Departamento de Seguridad, 1 a Licenciatarios, y 1 Propiedad Intelectual y 7 a Recursos Humanos), y otras 2 fueron consultas. De las 3 investigaciones abiertas por parte del Comité, dos finalizaron con la adopción de medidas disciplinarias y la otra fue archivada por falta de pruebas al respecto.

Nuestro Modelo de Compliance Penal

Desde 2015 contamos con un Modelo descentralizado de Compliance Penal a nivel de Grupo. Este modelo nos ha permitido extender y adaptar nuestras políticas y mecanismos de control para la prevención, detección y reacción frente a riesgos penales a los cambios normativos y best practices existentes en la materia de una forma gradual, además de fomentar una mayor implicación por parte de cada uno de los departamentos en todo el proceso.

Así, para garantizar la correcta implementación y actualización de nuestro Modelo de Compliance Penal, mapeamos de forma periódica las novedades regulatorias en los países en los que operamos, y realizamos un análisis de riesgos penales a nivel de Grupo, así como de manera pormenorizada por departamento, área de negocio y, en su caso, filial internacional.

En 2021, y continuando el esfuerzo iniciado en 2020, hemos enfocado nuestros planes de acción a nivel de Compliance, con el fin de adaptarnos a la nueva realidad y asegurar la identificación de todos aquellos riesgos penales estrechamente vinculados a la situación sanitaria actual. De esta manera, garantizamos poder mantener y reforzar el nivel de cumplimiento existente e impulsar iniciativas internas de calidad. Los esfuerzos se han centrado en 3 ejes principales, alineados con la estrategia de la organización:

1 | Iniciativas de Compliance internas.

2 | Monitorización interna y seguimiento de nuestras filiales internacionales.

3 | Auditorías externas, siempre que fuese mandatory por ley.

En este sentido, hemos profundizado en el desarrollo y ejecución de nuestros Planes de Acción de Compliance Penal, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo y de Protección de Datos

Compliance Penal

Este 2021, hemos lanzado las siguientes iniciativas en materia de Compliance Penal en el marco del desarrollo de nuestro Plan de Acción:

| Actualización del Código Ético de la Compañía, como expresión de la actual cultura corporativa, y de acuerdo con los nuevos riesgos y tendencias.

| Actualización de la Política de Compliance de la organización para adaptarla a un alcance más general y transversal de Compliance.

| Actualización de la Política de Supervisión y Seguimiento, aprobada en 2015, de acuerdo a la estructura interna actual de nuestro Grupo y las mejores prácticas de Compliance.

| Definición de una Política de descuentos aplicables para nuestros colaboradores y colaboradoras.

| Programas de formación y concienciación específicos, tanto a nivel técnico como comunicativo.

| Seguimiento continuado del modelo de supervisión y monitorización con reuniones semestrales con los Compliance Mate nombrados en cada departamento y/o área de negocio, el Compliance Mate Annual Meeting o las jornadas de Compliance Day 2021 destinadas a los directores y principales responsables de cada departamento de la organización a nivel nacional.

Prevención del Blanqueo de Capitales

Dada nuestra actividad comercializadora de joyas, piedras y metales preciosos, somos sujeto obligado por la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo. Nuestro compromiso con el cumplimiento de dicha legislación se refleja en la relación que mantenemos con las autoridades competentes, el sometimiento a auditorías anuales externas en la materia, así como en la aprobación y continua actualización y mejora de políticas y procedimientos y la implementación de mecanismos preventivos, también de carácter técnico y automatizado, en nuestros establecimientos.

Este 2021, siguiendo las indicaciones contempladas en nuestro Manual General de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, hemos ejecutado un Plan de Acción cuyas iniciativas han estado destinadas a:

| Potenciar el seguimiento de la identificación de los titulares reales de aquellas para asegurar que no se mantienen relaciones de negocio con personas jurídicas cuando la información sobre el beneficiario último no sea proveída.

| Reforzar la aplicación práctica de medidas de debida diligencia en nuestros canales y operaciones online, que han experimentado un fuerte crecimiento tras la pandemia.

| Promover el uso del sistema de comunicación interna de operaciones sospechosas para facilitar este proceso también entre los colaboradores y colaboradoras.

| Análisis de los proveedores de joyería, tanto de los nuevos proveedores como de aquellos con los que ya manteníamos una relación.

| Extender la labor de formación a todo el personal de nuestras tiendas.

| Trabajar en la inclusión de un software de gestión para la PBCFT que permita recopilar y analizar mejor la información.

Del mismo modo, hemos aprobado un Plan de Acción para todas nuestras filiales internacionales, incluyendo la implementación de medidas técnicas (mediante el sistema Xtella en Portugal y México, por ejemplo) y la realización de un seguimiento y supervisión interna de aquella actividad llevada a cabo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo ("PBCFT") en cada una de nuestras filiales internacionales, de la mano de nuestros Compliance Officers.

Los Compliance Officers locales velan por el cumplimiento de todas las obligaciones aplicables y medidas impulsadas entre las filiales internacionales en materia de PBCFT, y proceden a su vez a informar al Grupo de las medidas adoptadas en cada país para su supervisión. Así pues, gracias a los Compliance Officers logramos conocer el nivel de cumplimiento local existente y actualizar los manuales locales que lo requieran, logrando alcanzar un nivel de cumplimiento satisfactorio también en materia de PBCFT. En 2021 hemos contabilizado 2 sanciones a colaboradores y colaboradoras por incumplimientos relacionados con PBCFT.

Igualmente, y como objetivo para 2022 y años posteriores, hemos identificado la PBCFT como punto importante dentro del proceso de transformación digital que estamos llevando a cabo. A estos efectos, continuamos trabajando en la mejora del procedimiento de identificación online de los clientes y clientas que realicen compras sujetas a través de la tienda online, y alineando las medidas técnicas de PBCFT a los proyectos de OMNIO y Salesforce.

Protección de Datos

Conscientes de la importancia de nuestro papel activo en la protección de datos de todos nuestros Grupos de Interés, hemos seguido reforzando nuestras políticas, procedimientos y sistemas en línea con los requerimientos legislativos en el ámbito europeo y español. Nuestro compromiso en este ámbito viene recogido, especialmente, en nuestra Política de Protección de Datos Personales y nuestra Política de Seguridad del Grupo TOUS, la cual ha sido también ajustada a las mejoras derivadas del proyecto de ciberseguridad.

Adicionalmente, disponemos de una serie de procedimientos que pretenden apoyar nuestro compromiso con la protección de datos, como son: el Procedimiento de Privacidad desde el Diseño y por Defecto, la Política de Privacidad de Colaboradores, el Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad, el Procedimiento de respuesta a la solicitud de derechos por los interesados, la Política de Eliminación de Documentos y Destrucción de Soportes y el Procedimiento de desvinculación de colaboradores y colaboradoras.

Asimismo, contamos con un Comité de Protección de Datos Personales, cuya Presidenta ejerce a su vez formalmente como Data Protection Officer (DPO) a nivel de Grupo TOUS. El DPO es el representante de la organización a nivel privacidad y el encargado de facilitar la interlocución entre departamentos, filiales y colaboradores y colaboradoras externos que traten con datos personales en su actividad.

El Comité de Protección de Datos Personales es el encargado de cumplir, garantizar y velar por el cumplimiento y la aplicación de las Políticas y Procedimientos anteriormente mencionados, así como de la normativa aplicable a nuestro Grupo. Consideramos como estándar de cumplimiento el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD) y la normativa española desarrollada para su transposición, por el elevado nivel de exigencia que comportan y haciendo extensivos sus requisitos en los distintos países donde tenemos presencia. A lo largo de 2021, el Comité se ha reunido en un total de 4 ocasiones. Durante el año no se ha registrado ninguna sanción a ningún colaborador o colaboradora en materia de protección de datos.

Este 2021, de acuerdo con todo lo expuesto, hemos elaborado un Plan de Acción que contiene las siguientes iniciativas:

| Revisión interna de los principales aspectos de Protección de Datos, siguiendo un enfoque basado en riesgo y con el objetivo de cumplir con el principio de rendición de cuentas (accountability) expuesto en la **RGPD**.

| Revisión y, en función de la misma, actualización del Registro de Actividades de Tratamiento de datos personales.

| Seguimiento de las posibles novedades regulatorias y doctrinales en materia de privacidad.

| Incorporación de la figura del CISO (Chief Information Security Officer) como referencia para alinear la seguridad de la información en los objetivos empresariales.

| Definición y ejecución de programas de formación y concienciación específicos, tanto a nivel técnico como comunicativo.

| Revisión de la captación de datos a realizar en el marco del nuevo programa My TOUS y en el canal online de TOUS.

Corrupción y Soborno

En TOUS rechazamos todo tipo de conducta que pueda ser considerada como corrupción o soborno. Por ello, en línea con el compromiso adoptado en nuestro Código Ético y con el objetivo de prevenir la materialización de dicha conducta por parte de alguno de nuestros colaboradores o colaboradoras, formalizamos la Política de Anticorrupción de nuestro Grupo.

Dicha política, que es aplicable a todas las sociedades que conforman nuestro Grupo, define los supuestos de aplicabilidad en materia de corrupción y conflictos de interés, así como los principios clave para prevenir, detectar y reaccionar frente a la comisión de actos que pudieran ser constitutivos de este delito.

De forma complementaria a la Política previamente mencionada, contamos con una Política General de Compras que tiene como objetivo definir las directrices a seguir en el proceso de compras del Grupo, con el objetivo de alinearlo a los principios definidos en nuestro Código Ético.

Adicionalmente, contamos con una Política de Regalos y Hospitalidades, que nació con el objetivo de definir detalladamente y reforzar los supuestos en los que los obsequios no están permitidos en el marco de las relaciones comerciales de nuestro Grupo. Asimismo, disponemos de una nueva Política de Descuentos de colaboradores y colaboradoras destinada a regular el uso adecuado del descuento comercial concedido a los colaboradores y colaboradoras en sus compras dentro de los puntos de venta TOUS autorizados.

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 TOUS. En este sentido, TOUS dispone de protocolos internos específicos para prevenir cualquier tipo de riesgo vinculado a la relación con partidos políticos.

Integramos los principios de Compliance y Ética en nuestro Grupo

Queremos hacer partícipe de nuestras buenas prácticas en materia de Compliance y ética a todas las personas involucradas. Para el correcto desarrollo e implementación de todas nuestras políticas debemos facilitar que todos los colaboradores y las colaboradoras, proveedores y otros actores relevantes las conozcan, las comprendan y las compartan con convencimiento.

Por ello, impulsamos diferentes acciones encaminadas a la formación, la difusión y la democratización de nuestros principios éticos y de Compliance.

Compliance Day

Este 2021 hemos vuelto a celebrar las sesiones de Compliance Day con el objetivo principal de promover los máximos niveles de concienciación y liderazgo ético, así como profundizar en las principales políticas de alto nivel de nuestro Grupo, además de revisar y, en su caso, actualizar el mapa de riesgos penales aplicables a nuestras actividades.

El enfoque dinámico, integrador e innovador de la jornada, en la que se incluye la superación de un caso simulado final, ha permitido conseguir un impacto notorio entre todos los departamentos, que integran cada vez más el Compliance en su día a día. Las sesiones han incluido también formación en materias tan sensibles y específicas como los contenidos de nuestra Política de Anticorrupción.

Dicha sesión ha sido incluso impartida a los miembros del Governance de la compañía, para promover los máximos niveles de concienciación también desde lo más alto dentro nuestro escalado de responsabilidad (tone at the top y tone from the top). Asimismo, se prevé la extensión de la jornada a los principales responsables de tiendas durante el próximo año, así como a las filiales internacionales.

De esta manera, formamos en la materia y transmitimos su importancia a todas las personas que forman parte de nuestro Grupo, integrando el Compliance paulatinamente en el ADN TOUS.

Compliance Mates

Contamos con la figura de los *"Compliance Mates"*, o delegados de cumplimiento. Los Compliance Mate son responsables de asistir de manera directa en la implantación y desarrollo del Modelo de Compliance en el seno de su departamento, área y/o unidad de negocio dentro de nuestro Grupo.

Nombrados por el director de cada departamento y/o área de negocio, los Compliance Mate asumen labores de refuerzo de Compliance de primera línea, y

permiten crear un puente de comunicación directa y efectiva con el Área de Compliance, con la que se reúnen periódicamente para la revisión, actualización y refuerzo del entorno de control existente dentro de su ámbito de actuación.

A nivel internacional, el Comité Ético y de Compliance ha nombrado un Compliance Mate por cada sociedad filial, atendiendo al perfil, nivel de concienciación y responsabilidad.

Compliance Mate Annual Meeting

Como cada año, en 2021 hemos celebrado el Compliance Mate Annual Meeting. El objetivo que persigue es ser una reunión dinámica, formativa y de máxima concienciación con todos los Compliance Mates nombrados para conocer su feedback de manera conjunta y obtener sinergias de cara a la mejor gestión del Modelo de Compliance a través del Software específico adquirido al efecto.

Todo ello acompañado de determinados indicadores de Compliance, que son presentados a partir de la actividad realizada durante el año por parte de los Compliance Mate, desde una perspectiva comparada que permite nombrar al mejor Compliance Mate del año.

Tips de Compliance

Bajo el hashtag ***#ComplianceAdvice***, lanzamos mensajes para dar respuesta a las dudas que se plantean en torno al Modelo de Compliance, emitir TIPS con respecto a determinadas materias de relevancia, así como recomendar la adopción de las medidas necesarias para prevenir, mitigar y gestionar las situaciones de riesgo que se detecten.

#ComplianceAdvice

Gestión de riesgos

La identificación, análisis y evaluación de los riesgos aplicables a la actividad que desarrollamos desde el Grupo TOUS es la base para la implementación de nuestro sistema de gestión de riesgos, así como para la asignación de recursos y la definición o mejora de procesos adecuados para gestionar los mismos.

Gracias a ello, en TOUS desarrollamos nuestra actividad bajo un enfoque basado en la gestión de los riesgos, que nos permite y ayuda a centrar nuestra atención y recursos en aquellos que consideramos más relevantes, cubriendo, con especial atención, los riesgos de Compliance.

A continuación, se resumen los principales riesgos asociados a nuestra actividad.

Riesgos estratégicos

Entorno competitivo

Descripción del riesgo: Nuestro Grupo opera en un entorno altamente competitivo en términos de precio, desarrollo de nuevas líneas de producto y técnicas de producción, calidad de servicio, digitalización e innovación o sostenibilidad entre otros, los cuales se presentan como riesgos y oportunidades potenciales para el negocio.

Plazo: Largo.

Medidas para mitigar el riesgo: Tenemos una estructura de costos competitiva que nos permite abordar el impacto en épocas de crisis en el mercado. Asimismo, hemos integrado la innovación y la transformación digital en nuestro modelo de negocio, buscando diferenciarnos de nuestros competidores con el fin de obtener una ventaja competitiva y mitigar este riesgo (ver capítulo "Somos parte del Cambio: TOUS en el Siglo XXI").

Asimismo, hemos creado el Comité de Sostenibilidad y hemos formulado nuestro Propósito con el objetivo de potenciar nuestra apuesta por la sostenibilidad y de definir y ejecutar acciones concretas en esta materia, buscando así integrar la sostenibilidad en la estrategia y el modelo de negocio de nuestra Compañía.

Entorno global

Descripción del riesgo: Operamos en un entorno globalizado y con presencia en numerosos países, con lo que el desarrollo de nuestras operaciones está supeditado a los riesgos económicos y geopolíticos globales. Como consecuencia, los resultados de nuestro Grupo pueden verse afectados por la volatilidad del mercado, así como por cambios en las decisiones políticas gubernamentales.

Plazo: Corto.

Medidas para mitigar el riesgo: Empleamos instrumentos financieros derivados, para cubrirnos ante riesgos producidos por cualquier causa económica o geopolítica.

Asimismo, apostamos por la diversificación en nuestra producción, de manera que no dependamos de la venta de un único tipo de producto cuyo abastecimiento pueda verse afectado por este riesgo.

Propiedad intelectual

Descripción del riesgo: La propiedad intelectual es un activo clave de nuestro Grupo, que cuenta con una larga historia de procesos innovativos en diferentes niveles. El valor de nuestra propiedad intelectual puede verse afectado negativamente por competidores que desarrollen productos y servicios similares a los nuestros, pudiendo impactar también de manera sensible a nivel de ventas y de reputación.

Plazo: Largo.

Medidas para mitigar el riesgo: TOUS está firmemente comprometida con la defensa de la marca y de la propiedad industrial y de imagen, siempre con el objetivo de proteger a sus clientes, que son la prioridad de la compañía. En este sentido, nuestro Código Ético (ver capítulo "Nuestro Modelo de Buen Gobierno" para mayor detalle) describe todas las categorías de activos, tanto materiales como inmateriales, protegidos por la propiedad intelectual o industrial. Este Código debe ser firmado y aceptado por cada colaborador o colaboradora.

Asimismo, contamos con un equipo de abogados capacitados para explorar todos los mecanismos legales ante la infracción de nuestros derechos de propiedad industrial e intelectual.

Atracción y retención del talento

Descripción del riesgo: Tener un índice de rotación demasiado elevado es un riesgo con implicaciones económicas (muchas horas empleadas en formación), a nivel de calidad (perdiendo expertise y atrayendo menos talento), especialmente en un contexto competitivo y un mercado laboral volátil.

Plazo: Corto.

Medidas para mitigar el riesgo: Potenciamos el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores y colaboradoras mediante amplios programas de formación en diversas áreas. Todo ello queda reflejado en nuestro Plan de Formación anual. Adicionalmente, contamos con medidas enfocadas a garantizar la conciliación y la flexibilidad de la organización del tiempo de trabajo.

Ofrecemos asimismo numerosos beneficios sociales, como el programa T-Flex (para mayor detalle consultar el capítulo "Las personas, el motor de TOUS").

Todas estas iniciativas van encaminadas a promover el bienestar y fomentar un entorno de trabajo innovador, ambicioso y con posibilidades de crecer personal y profesionalmente, aumentando así nuestro atractivo como Grupo y nuestro objetivo de atraer y retener talento.

Riesgos operacionales

Seguridad del producto

Descripción del riesgo: Los procesos operacionales de nuestro Grupo garantizan los más altos estándares de calidad en los productos ofertados y en la prestación de sus servicios. No obstante, pueden verse afectados por riesgos potenciales del producto, riesgos de seguridad, riesgos regulatorios o riesgos ambientales, causando efectos adversos en el negocio, la reputación, la posición financiera del Grupo o los resultados de las operaciones.

Plazo: Largo.

Medidas para mitigar el riesgo: Trabajamos para garantizar que todos nuestros productos son sostenibles, para lo cual deben cumplir cuatro condiciones: tener un impacto ambiental mínimo, ser el resultado de un proceso ético, ser seguros para su uso y disfrute y cumplir con los más altos estándares de calidad (para más información sobre estos principios y su aplicación, consultar el capítulo "Hacia productos más sostenibles").

En este sentido, todos nuestros productos pasan estrictos controles de calidad y cumplen con todas las normativas vigentes en la materia.

Ciberseguridad

Descripción del riesgo: Realizamos nuestras operaciones en un entorno cada vez más digitalizado. Adoptamos mejoras tecnológicas (usos de nuevos sistemas, softwares o programas) que pueden presentar brechas o ataques de ciberseguridad. A su vez, el incremento de requerimientos legales en la materia genera un aumento de costes, una mayor exposición a multas y una mayor competitividad en el mercado.

Plazo: Corto.

Medidas para mitigar el riesgo: La seguridad de la información tanto de nuestro Grupo como de nuestros clientes es un aspecto fundamental, e implementamos mejoras tecnológicas para aumentarla.

Contamos con la figura del CISO para garantizar esta seguridad y alinear la seguridad de la información con los objetivos empresariales. A su vez, nuestros colaboradores y colaboradoras realizan formación específica en materia de protección de datos y ciberseguridad.

Para más información sobre la materia, consultar el capítulo "Nuestro Modelo de Buen Gobierno".

Cadena de suministro

Descripción del riesgo: Presentamos una notable dependencia de nuestros proveedores. La escasez de materias primas, las interrupciones en la producción del proveedor, los problemas de calidad y abastecimiento o los aumentos de precios pueden aumentar nuestros costes operativos, poner en riesgo nuestra producción e inclusive nuestra reputación. Contamos con proveedores a nivel global y obtenemos materias primas relevantes en numerosos países, con lo que la probabilidad del riesgo es elevada.

Plazo: Largo.

Medidas para mitigar el riesgo: Para garantizar la calidad de nuestros y la seguridad de nuestra cadena de valor, contamos con un Código Ético de Fabricantes y Proveedores, una Política de Homologación y Estrategia de Proveedores, realizamos auditorías a los mismos (más información en el capítulo "Por una cadena de suministro responsable") y exigimos certificaciones (como la RJC, la LWG o el proceso Kimberley) para garantizar el origen ético y sostenible de las materias primas. La información sobre estas certificaciones puede encontrarse en el capítulo **"Hacia productos más sostenibles".**

Por último, contamos con equipos desplazados a centros productivos en China e India para garantizar el correcto funcionamiento operativo de los mismos.

Riesgos legales y de cumplimiento

Regulatorio

Descripción del riesgo: Nuestro Grupo está sujeto a una gran variedad de leyes, regulaciones y políticas gubernamentales que pueden cambiar de forma significativa.

Plazo: Medio

Medidas para mitigar el riesgo: Efectuamos un seguimiento continuo de la evolución de las regulaciones que afectan a nuestra actividad y a la relación con nuestros proveedores y nuestra cadena de valor, de manera que podamos elaborar estrategias de adaptación a cualquier cambio regulatorio, especialmente en materia de sostenibilidad.

Penal

Descripción del riesgo:
Complementariamente a la legislación que afecta a las empresas en general, y especialmente a nuestro sector, estamos sujetos al cumplimiento de la normativa penal, también en el marco de la prevención de la responsabilidad penal de la persona jurídica.

Esta normativa está en evolución constante y su incumplimiento supone un riesgo elevado.

Plazo: Corto.

Medidas para mitigar el riesgo: A la luz de las modificaciones normativas producidas en materia penal en línea con los estándares y mejores prácticas de ámbito nacional e internacional, así como nuestra cultura de ética y cumplimiento, contamos con Planes anuales de Acción de Compliance Penal y de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación Terrorista para prevenir, detectar y actuar ante estos riesgos, siempre bajo la supervisión de nuestros órganos de control internos y con el apoyo continuado del Área de Compliance.

Todas nuestras acciones en materia de Compliance son revisadas sistemáticamente y realizamos una vigilancia activa y constante para identificar modificaciones legislativas que nos apliquen y adaptarnos con rapidez y eficacia a ellas, reduciendo así los posibles riesgos vinculados.

Salud y seguridad en nuestras instalaciones y equipo humano

Descripción del riesgo: La salud y la seguridad de todos nuestros colaboradores y colaboradoras es esencial para nuestro Grupo. En este sentido, no dotarlos de un entorno de trabajo seguro supone un importante riesgo con consecuencias humanas, económicas y reputacionales.

Plazo: Corto.

Medidas para mitigar el riesgo: Nuestro Sistema de Salud y Seguridad Laboral establece el marco para definir los protocolos en materia de SSL. Adicionalmente, disponemos de un Plan de Seguridad y Salud Laboral elaborado de manera anual y de un Programa de la Actividad Preventiva que define las mejoras a aplicar en materia de SSL.

Del mismo modo, disponemos de Comités de Salud y Seguridad en diferentes localizaciones, y todos nuestros colaboradores y colaboradoras reciben formación específica en PRL y el equipamiento necesario para realizar sus labores con la mayor seguridad.

Adicionalmente, hemos puesto en práctica medidas basadas en criterios científicos para contener el impacto de la Covid-19 en nuestras instalaciones y garantizar un espacio seguro para las personas de la compañía.

Riesgos financieros

Crédito

Descripción del riesgo: Nuestro Grupo está expuesto al riesgo de crédito como consecuencia de la realización de operaciones comerciales a crédito formalizadas, principalmente, en el ámbito internacional.

Plazo: Medio

Medidas para mitigar el riesgo: Para mitigar este riesgo en TOUS aplicamos medidas de gestión de carácter preventivo que consisten, esencialmente, en la obtención de garantías financieras que cubran suficientemente el riesgo de crédito incurrido, así como un control y seguimiento exhaustivo de estas operaciones por parte de la Dirección.

Liquidez

Descripción del riesgo: La posición financiera de nuestro Grupo es muy sólida y nuestros activos financieros son de una elevada liquidez, tal y como muestra el balance.

Plazo: Medio.

Medidas para mitigar el riesgo: La exposición a este riesgo no es significativa. Mantenemos activos financieros de una elevada liquidez.

Tipo de interés

Descripción del riesgo: La política de autofinanciación de las actividades vía recursos propios y el hecho de mantener un nivel bajo de deuda financiera en balance indican que este riesgo es bajo.

Plazo: Largo.

Medidas para mitigar el riesgo: La exposición a este riesgo no es significativa.

Precio

Descripción del riesgo: Utilizamos metales preciosos que presentan un riesgo de precio respecto a su cotización.

Plazo: Corto.

Medidas para mitigar el riesgo: Efectuamos un seguimiento continuo de la evolución de la cotización de estas materias primas en los mercados que nos permita poder abastecer nuestras necesidades de suministro en las mejores condiciones.

Involucramos a todos nuestros colabradores y colaboradoras en la gestión del riesgo de Compliance

Dado el tamaño, la naturaleza y complejidad de nuestro Grupo, nuestro sistema de gestión de Compliance se configura como un modelo descentralizado de cumplimiento, en el que cada departamento, área y/o unidad de negocio asume la responsabilidad sobre el tratamiento de los riesgos, así como la definición y aplicación de los controles pertinentes.

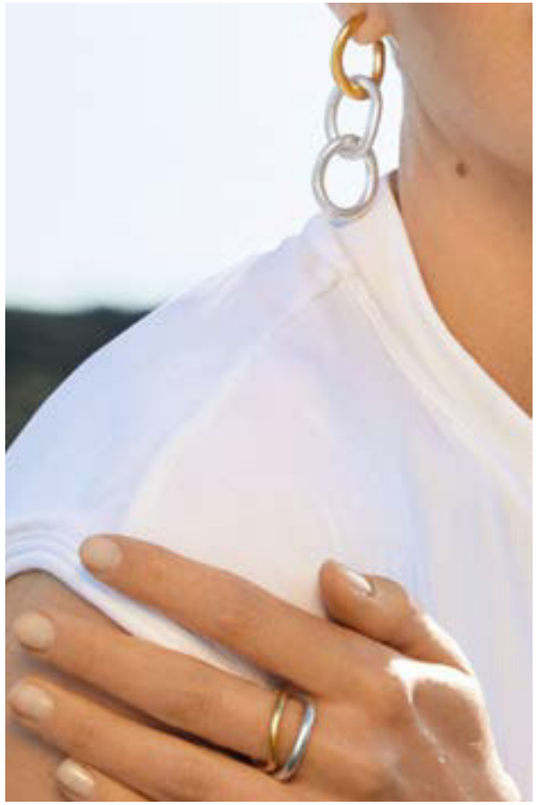
Por ello, la involucración de todos nuestros colaboradores y colaboradoras es esencial para garantizar el éxito de nuestro Modelo de Compliance y, por ese mismo motivo, promovemos su participación activa en la identificación y gestión del riesgo penal.

Desde el proceso de onboarding, así como durante toda su carrera profesional, formamos continuamente a todas las personas de la compañía. Además, promovemos diversas iniciativas para inculcar la cultura ética e integridad en TOUS, además de poner a su total disposición diversos medios y mecanismos para que nos hagan llegar sus inquietudes y puedan incluso reportar fácilmente casos de incumplimiento cuando lo consideren oportuno.

Gestión de los riesgos de Compliance

Desde la perspectiva transversal que otorga el ámbito de Compliance Penal, llevamos a cabo la revisión de riesgos periódicamente y, en todo caso, ante cambios organizativos, de negocio o normativos que nos afecten.

Los directores y directoras, así como los y las responsables de cada uno de nuestros departamentos, áreas y/o unidades de negocio colaboran directamente en la revisión y actualización de los riesgos a través de las jornadas de Compliance Day, en las que se promueven los máximos niveles de concienciación en la materia. La identificación, análisis y evaluación del riesgo en el Grupo TOUS sigue la metodología propia de los estándares internacionales en la materia, recogida en nuestra Política de Evaluación de Riesgo de Compliance.



A lo largo de este proceso, nuestra función de Compliance presta apoyo continuo a estas direcciones y departamentos, actuando de manera independiente en la identificación, análisis y evaluación de riesgos, además de asesorar a nuestra organización en materia de Compliance Penal, Prevención de Blanqueo de Capitales y Protección de Datos Personales.

Esta revisión conjunta se realiza mediante un Software específico, Comply Law Penal, que se encuentra alineado con los estándares nacionales e internacionales aplicables en la materia y que faculta la trazabilidad de la información vinculada con el Modelo.

Siguiendo esta dinámica, nuestro mapa de riesgos penales ha sido actualizado en cada departamento y/o área de negocio durante este año 2021.

Modelo de control interno de los riesgos

Nuestro modelo de control interno, en consonancia con las guías y recomendaciones de reguladores y las mejores prácticas internacionales, se articula sobre el modelo de las tres líneas de defensa, dirigido a identificar, prevenir y corregir las situaciones de riesgo inherentes al desarrollo de nuestra actividad en los ámbitos y lugares en los que desarrollamos nuestro negocio.

La primera línea de defensa la constituyen los responsables de nuestros departamentos, áreas y/o unidades de negocio. En este sentido, juega un papel esencial el compromiso y liderazgo ético de nuestros directores y responsables de cada departamento, área y/o unidad de negocio, puesto que son, junto con el órgano de administración y alta dirección, nuestro punto de partida de la cultura de Compliance de la organización.

La segunda línea la conforma nuestra estructura de control interno a alto nivel, encargados de la supervisión y seguimiento de los riesgos propios de cada ámbito, formado por tres órganos de control interno: el Comité Ético y Compliance, el Órgano de Control Interno para la PBCFT y finalmente el Comité de Protección de datos.

Por último, en nuestra tercera línea de defensa se incluye la función de Auditoría Interna, con la responsabilidad de aportar un nivel de supervisión y aseguramiento objetivo.

Nuestro compromiso en materia fiscal

Somos conscientes de que cumpliendo con nuestras obligaciones en materia fiscal generamos valor para la sociedad y respetamos las mejores prácticas de Buen Gobierno. Asimismo, consideramos que este compromiso es un instrumento fundamental para alcanzar la Agenda 2030 y un crecimiento inclusivo con mayor igualdad, aspectos directamente vinculados a la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 8 "Trabajo decente y crecimiento económico" aprobado por la Organización de las Naciones Unidas.

Por ello, desde el Grupo TOUS enfocamos nuestra estrategia en aportar valor a nuestros clientes, asegurar la rentabilidad futura y sostenible de la Compañía, y contribuir al desarrollo de cada uno de los países en los que operamos. Estos principios nos guían también en nuestro comportamiento en materia tributaria.

Hacia una Política Fiscal Sostenible

Este año, hemos desarrollado una Política Fiscal para dar coherencia a nuestro compromiso de avanzar de una forma ética, sostenible y junto a las personas.

El objetivo de la Política es definir un marco de conducta en el ámbito fiscal y tributario basado en los valores y principios recogidos en el Código Ético del Grupo TOUS y el cumplimiento de la normativa fiscal vigente.

Nuestra Política Fiscal ha sido elaborada y validada por el Consejo de Administración y aspira a ser un marco de referencia para que nuestro Grupo cumpla con los más altos estándares legales y éticos.

¿En qué valores y fundamentos se basa nuestra política?

Nuestra nueva política supone, esencialmente, la cristalización y formalización de los principios que han inspirado siempre nuestra estrategia fiscal, detallados a continuación:

1. Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias

En TOUS consideramos el respeto por la legislación tributaria como algo esencial. Interpretamos de forma razonable las normas, atendiendo a la voluntad del legislador, y nuestro objetivo es siempre continuar cumpliendo, tal y como hemos hecho siempre, con la legislación vigente en cada territorio en el que tengamos actividad.

2. Prudencia e integridad

Trabajamos con el principio de prudencia ante el mínimo indicio de cualquier riesgo fiscal, siempre haciendo una valoración previa de las consecuencias fiscales que pudieran derivarse de nuestras decisiones. Cabe destacar que, en el caso de que nuestro Grupo operará en cualquier territorio calificado como paraíso fiscal, nunca tendría por finalidad lograr una menor tributación de impuestos, sino que se basaría siempre en el principio de actividad económica y generación de valor.

3. Transparencia de la información fiscal

Toda nuestra contribución fiscal está publicada, de manera voluntaria, para la libre consulta de cualquier persona interesada.

4. Política en precios de transferencia

Todas nuestras filiales operan con un modelo de distribución de riesgo limitado. Esta homogeneización en materia de precios de transferencia es parte de nuestra apuesta por una política fiscal más robusta, y se fundamenta en los estándares de fiscalidad internacional de la OCDE.

5. Cooperación con las Administraciones Tributarias

Desde TOUS creemos que una relación adecuada con las diferentes Administraciones Tributarias es esencial. Esta relación se basa siempre en los principios de confianza, buena fe, transparencia, colaboración, lealtad y búsqueda de entendimiento mutuo. De esta manera, aspiramos a facilitar siempre la aplicación del sistema tributario e incrementar la seguridad jurídica. Para ello, ante cualquier solicitud de la Administración competente, nuestras sociedades suministran y ponen a disposición de las Administraciones Tributarias toda la información sobre las actuaciones y decisiones en materia fiscal en el menor plazo posible.

Nuestro Modelo De Gobernanza Fiscal

Para una correcta implementación de nuestra Política es necesario contar con una estructura de gobernanza robusta y eficaz, que permita controlar y gestionar los riesgos fiscales que se presenten. Por ello, en TOUS hemos desarrollado un esquema de gobernanza que implica a diferentes órganos que trabajan conjuntamente para garantizar el cumplimiento de todas las buenas prácticas en materia fiscal.

1. La Comisión de Auditoría y Compliance es el órgano responsable de la revisión con carácter periódico trasladando al Consejo de Administración aquellas propuestas, observaciones o modificaciones que en cada caso se consideren oportunas.

2. El departamento financiero es el que traslada a la Comisión de Auditoría y Compliance todas aquellas cuestiones relevantes en materia tributaria.

3. El departamento fiscal: es el encargado de velar por el correcto cumplimiento de la normativa fiscal vigente.

4. El Consejo de Administración, como órgano encargado de dictar la estrategia fiscal del grupo, tiene la misión de identificar y monitorear los riesgos fiscales, así como de supervisar los sistemas internos de información y control.

Nuestra Contribución País Por País

Impuesto sobre beneficios pagados por país (en miles de euros)

	España	China	Rusia	EEUU	México	Portugal	Puerto Rico	Polonia	Japón
2019	6.947	0	0	0	1.538	n/a	n/a	n/a	n/a
2020	1.113	0	0	0	399	170	0,4	514	0
2021	8.101	0	87	0	314	120	0,1	241	0

Beneficios obtenidos por país (en miles de euros)

	España	China	Rusia	EEUU	México	Portugal	Puerto Rico	Polonia	Japón	Otros
2019	181.660	-1.661	1.047	1.059	1.367	n/a	n/a	n/a	n/a	727
2020	-45.888	45	-3.191	-975	94	332	241	-92	-167	-245
2021	65.260	358	-143	956	1.408	547	340	452	-94	102

Otros datos financieros (en miles de euros)

	España	China	Rusia	EEUU	México
Ingresos procedentes de ventas a terceros	203.985	3.143	24.386	25.203	85.765
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo	134.537	3.143	0	0	0
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes	526.527	10.355	20.301	10.664	52.713
Impuesto sobre beneficio acumulado sobre los beneficios o pérdidas	8.149	8	508	0	207

	Portugal	Puerto Rico	Polonia	Japón	Otros
Ingresos procedentes de ventas a terceros	23.518	17.693	23.456	740	58
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo	0	0	0	101	711
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes	12.942	5.890	12.545	2.065	11.508
Impuesto sobre beneficio acumulado sobre los beneficios o pérdidas	98	99	0	1	62

¿Cómo nos comunicamos con nuestros grupos de interés?

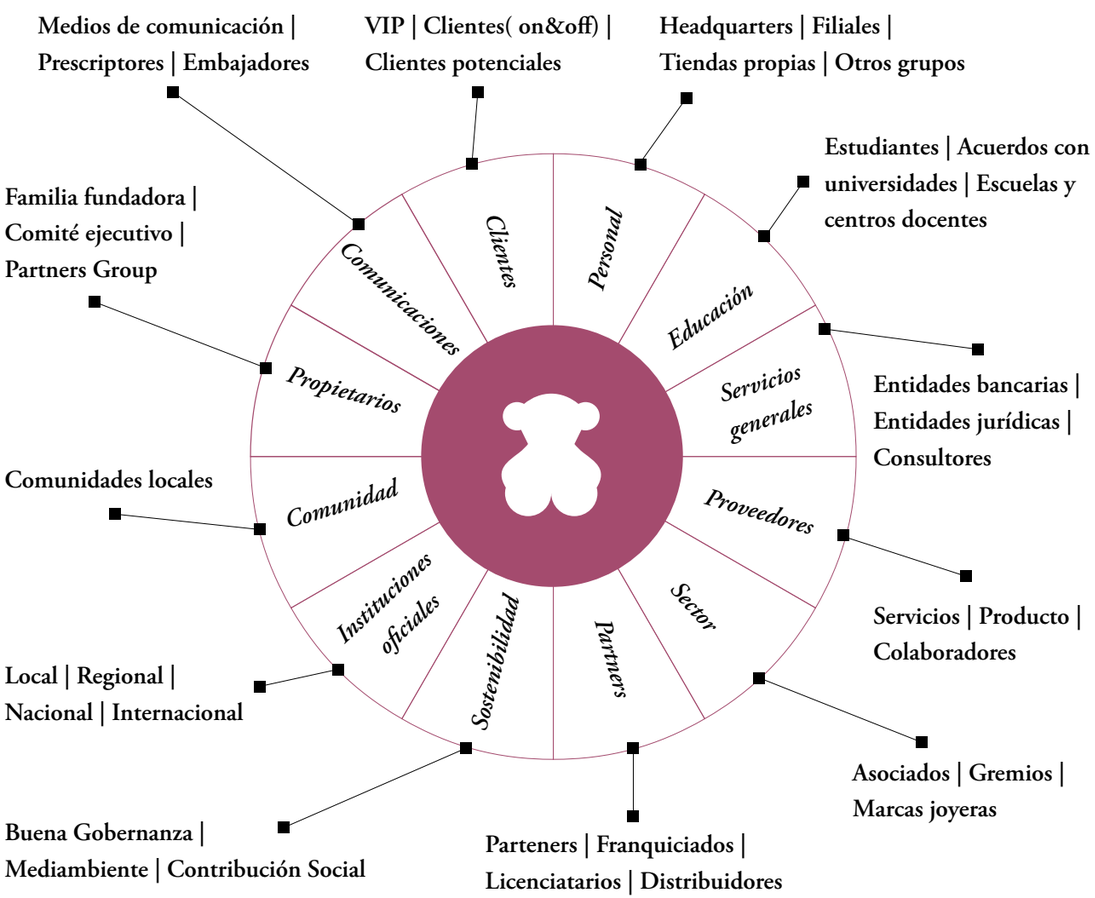
Una comunicación fluida y eficiente con nuestros grupos de interés es un objetivo fundamental para TOUS. Se trata de un ejercicio de transparencia, cercanía y honestidad para con todas las personas que, de una manera u otra, mantienen algún tipo de relación con nosotros.

Las estrategias y métodos de comunicación han variado notablemente en los últimos años gracias al desarrollo tecnológico, el uso masivo de smartphones y las nuevas dinámicas de compra. Incluso a nivel interno se hace necesario incorporar nuevas herramientas comunicativas en un contexto en que el teletrabajo y las reuniones virtuales son cada vez más habituales.

Por ello, estamos en un proceso constante de reevaluación y adaptación de nuestras políticas comunicativas, con el fin de brindar la mejor comunicación a nuestros clientes, colaboradores y colaboradores, proveedores, las Administraciones Públicas, los medios de comunicación o la sociedad en general del entorno en el que operamos entre otros grupos de interés destacados.

Para lograrlo, estamos en contacto directo y permanente con estos grupos de interés, para conocer de primera mano cuáles son sus inquietudes y necesidades. Tenemos el convencimiento de que no es posible desarrollar un modelo de negocio responsable y sostenible sin una activa involucración de nuestros grupos de interés.

En esta línea, realizamos un proceso activo de escucha a la hora de redactar nuestro Propósito en el que los diferentes grupos de interés nos ofrecieron su opinión acerca de dónde podemos crear un impacto positivo desde TOUS. Ello nos permitió priorizar elementos materiales que nuestros grupos de interés valoran especialmente, como la preservación del oficio artesano joyero o el respeto por el medio ambiente.



Escuchamos a nuestros colaboradores & colaboradoras

Una de nuestras prioridades tras el cambio de paradigma generado por la pandemia es implementar nuevos mecanismos de comunicación bidireccionales, constantes y de calidad con nuestros colaboradores y colaboradoras para fortalecer el sistema comunicativo de que disponemos. Perseguimos el objetivo de transmitir cercanía y transparencia hacia las personas. Durante el 2021 llevamos a cabo la encuesta **TOUS Next Culture,** que tenía como objetivo conocer la opinión de nuestros colaboradores y colaboradoras sobre los elementos culturales y del liderazgo que necesitamos para construir una compañía basada en la excelencia.

A raíz de esta encuesta, realizamos Focus Groups y sesiones de trabajo con diferentes colaboradores y colaboradoras TOUS que ayudaron a contribuir con nuevas ideas a un plan de acción. Juntos y juntas co-creamos 21 iniciativas para seguir mejorando nuestra cultura y que hoy forman parte del pilar.

#TOUS People

Principales acciones emprendidas en 2021

Yammer

En TOUS queremos que nuestros colaboradores y colaboradoras sean los primeros en conocer todas nuestras noticias. Por ello, el año pasado impulsamos la herramienta Yammer, como principal canal de comunicación interna de TOUS para que todas las personas de la compañía puedan comunicarse de forma bidireccional y a tiempo real. En esta herramienta los colaboradores y colaboradoras tienen la posibilidad de compartir experiencias propias, best practices, noticias de diferentes proyectos, formaciones, promociones internas, novedades organizativas, etc.

Quality time with Managers

Esta iniciativa promueve crear espacios de conversación con las personas de cada equipo, para compartir información clave del departamento y de la compañía, y así potenciar las relaciones interpersonales, creando un ambiente de confianza y respeto, además de generar momento de conexión de calidad, que favorecen directamente el aprendizaje y el sentimiento de pertenencia.

1 Day in a Store

Esta iniciativa permite a los colaboradores y colaboradoras que trabajan en nuestras oficinas centrales, Tallers TOUS y nuestro centro logístico vivir el negocio desde su corazón, nuestras tiendas TOUS, durante un día. De esta forma, pueden potenciar la conexión con el cliente, los equipos y los procesos de tienda, así como incrementar el mindset de “client first” que nos lleva a incorporar siempre al cliente en el foco de nuestras decisiones.

Las personas que participan en este proyecto pueden asimismo establecer lazos con las que trabajan en nuestras tiendas, aplicar el Customer Care Ritual y entender el día a día de nuestros puntos de venta.

TOUS World Digital Meeting

Fue la primera convención con todos nuestros equipos a nivel mundial para dar a conocer la estrategia de la compañía y cómo vamos a dar respuesta a los principales retos que se nos presentan. Tuvimos más de 2.000 conexiones desde los 46 países donde estamos presentes y una valoración global de 3,68 sobre 4. Todas nuestras personas tuvieron la oportunidad de escuchar mensajes claros de progreso, transformación y muchas novedades.

Who is Who

Esta iniciativa sirve para dar a conocer a toda la compañía la misión y funciones de cada una de las personas que forman parte de TOUS. Mediante la herramienta de Office365 cada colaborador o colaboradora puede consultar y visitar los perfiles de sus compañeros y compañeras y realizar búsquedas por palabras clave. De esta manera, esta herramienta ayuda a todas las personas que integran TOUS a conocerse entre sí, facilitando un trabajo colaborativo y transversal.

El Poder del Feedback

Se trata de una píldora formativa dirigida a todos los colaboradores y colaboradoras de España que proporciona TIPS muy potentes de cómo dar y recibir feedback de forma constructiva y eficaz, generando un alto impacto para el crecimiento personal y profesional. Creemos que el feedback y la comunicación constante debe ser parte integral de nuestra cultura corporativa a todos los niveles.

COMEX Coffee Chats

Tras analizar los resultados de la encuesta TOUS Next Survey Culture y el éxito de la iniciativa "Coffee with Alba & Carlos", en la que ambos directivos celebraban reuniones con colaboradores y colaboradoras para conocer sus inquietudes y motivaciones, lanzamos en 2021 COMEX Coffee Chats. Esta iniciativa nace con el objetivo de potenciar el conocimiento de los proyectos de la compañía por parte de nuestras personas, mejorando su visión global de TOUS a través de la creación de espacios abiertos de conversación y debate con los miembros de COMEX (Comité Ejecutivo de Dirección) transmitiendo así transparencia y proximidad.

Para ello, quincenalmente un miembro de COMEX organiza una sesión con 10 colaboradores y colaboradoras que voluntariamente se hayan inscrito para participar.

HR Tips

Es una iniciativa que promovemos desde 2018, mediante la que lanzamos un conjunto de consejos básicos que recogen nuestra normativa interna y el funcionamiento de nuestras iniciativas más relevantes, así como una serie de consejos que pueden ayudar a nuestros colaboradores y colaboradoras a ser más autónomos y autónomas y afrontar de una mejor manera los retos a los que se enfrentan en su día a día.

Entre los TIPS lanzados en 2021, hemos dado especial importancia al mantenimiento de las medidas de seguridad para todos y todas con el objetivo de seguir conteniendo al Covid y garantizar espacios de trabajo seguros. Por otro lado, hemos explicado el funcionamiento de nuestro Canal Ético, herramienta cuyo conocimiento por parte de todos nuestros colaboradores y colaboradoras creemos fundamental.

Clientes: la transformación hacia un modelo omnicanal

La interacción con nuestros clientes en los puntos de venta ha sido siempre una de nuestras señas de identidad.

No obstante, conscientes de los nuevos hábitos de consumo, y las limitaciones que han acompañado a la pandemia, hemos apostado por la creación de una estrategia omnicanal, que nos permita construir relaciones a largo plazo mediante la incorporación de canales digitales a nuestro modelo de relación con el cliente.

El fin de impulsar la omnicanalidad como medio para estar cerca de las personas consiste no solo en poner a su disposición diferentes plataformas para favorecer la comodidad en la compra de nuestros productos, sino en la creación de diversos canales de comunicación bidireccional que establezcan un vínculo de calidad con ellos y ellas.

La apuesta por la digitalización, en línea con nuestra voluntad de innovación y transformación, recae en el impulso de nuestro canal de venta online y la incorporación del WhatsApp y otros medios digitales a nuestras herramientas de relación con el cliente, que conviven al mismo tiempo con nuestra red de establecimientos físicos TOUS.

Así, hemos incorporado nuevas herramientas digitales en nuestros puntos de venta físicos y hemos fomentado la venta asistida a distancia. Del mismo modo, el proyecto Omnio pretende ahondar en la construcción de una relación más cercana con el cliente, aprovechando las ventajas que la digitalización y las últimas tecnologías nos proporcionan.

Net Promoter Score (NPS)

Hemos introducido una nueva métrica en nuestro día a día que nos ayuda a medir la satisfacción de nuestro cliente de manera objetiva, impulsando una cultura en la que este se sitúa en el centro de nuestras decisiones ***#ClientFirst.*** El NPS global de TOUS en España se mantiene de manera consistente y constante en el 60%.

Nuevos modelos de relación con nuestros clientes.

1) Contacto:

el cliente puede contactar con su tienda más cercana vía WhatsApp y solicitar una cita virtual. Nuestro personal se pondrá en contacto con él o ella por teléfono o videollamada.

2) Descubrimiento y reserva:

el cliente puede realizar una visita telemática para descubrir nuevos productos y reservarlos. También puede hacerlo a través de la web o visitando nuestras tiendas físicas.

3) Compra:

una vez reservados los productos, el cliente puede realizar un pago a distancia gracias a nuestro sistema Pay By Link, con el que generamos un link para pagar con tarjeta bancaria desde el móvil o el email. Tras ello, emitimos un e-ticket, un ticket electrónico, que enviamos directamente al email.

De esta manera, reducimos notablemente nuestro gasto en papel y contribuyendo a la protección del planeta.

4) Recepción:

hemos establecido un servicio a domicilio veloz y eficaz para que el cliente reciba cómodamente el producto. Si lo desea, también puede recogerlo en su tienda más cercana, independientemente del canal de compra utilizado.

Un diálogo honesto con nuestros proveedores

Mantenemos un estrecho contacto con todos nuestros proveedores, con quienes queremos tejer relaciones cercanas y de confianza. Conocer bien nuestra cadena de valor y mantener relaciones robustas a lo largo del tiempo es una garantía de fiabilidad y seguridad.

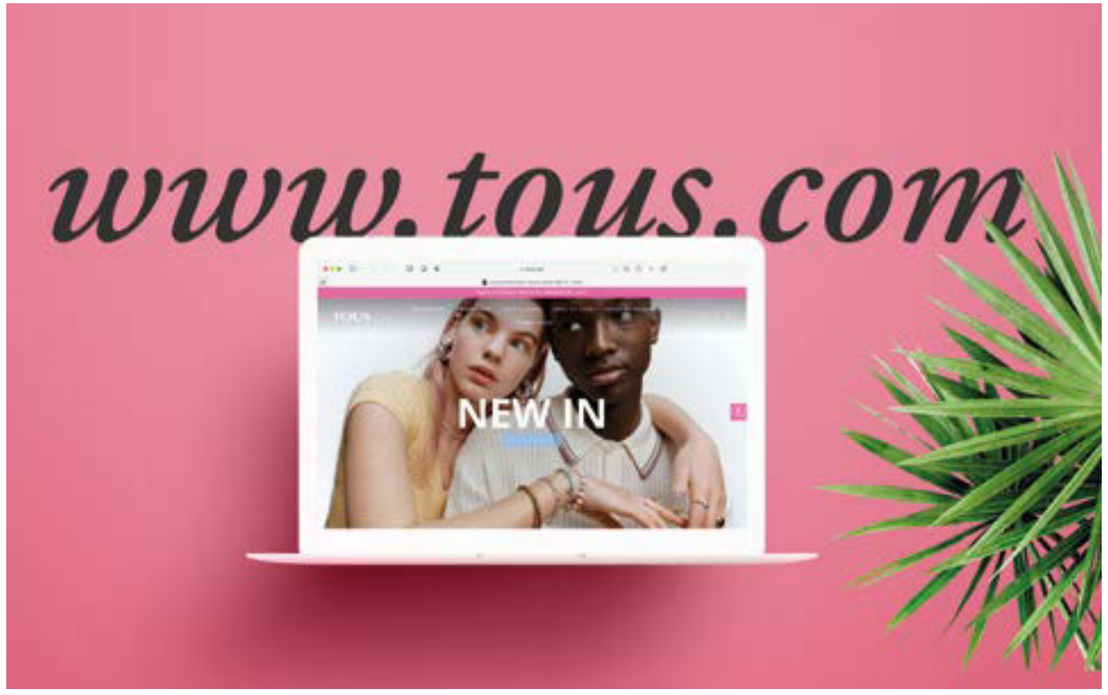
Apostamos por la trazabilidad de las materias primas que utilizamos y por el abastecimiento sostenible, con lo que celebramos reuniones y llamadas continuas con los proveedores, visitamos sus instalaciones y les realizamos auditorías tanto técnicas como WCA, acompañándolos siempre en el proceso para permitir que se adapten a nuestras exigencias y necesidades.

Para mayor información sobre los procesos comunicativos que llevamos a cabo con nuestros proveedores para acompañarles y crecer junto a ellos a lo largo de nuestra relación comercial, por favor consulte el capítulo ***"Por una Cadena de Suministro responsable"*** de esta Memoria.

Conectados con la sociedad

Uno de nuestros grupos de interés prioritarios es la sociedad en su conjunto. Como empresa, operamos en un mundo real complejo al que no podemos ser ajenos.

Por ello, escuchar a la sociedad y encontrar las mejores maneras de comunicarse con las comunidades en las que operamos es fundamental.



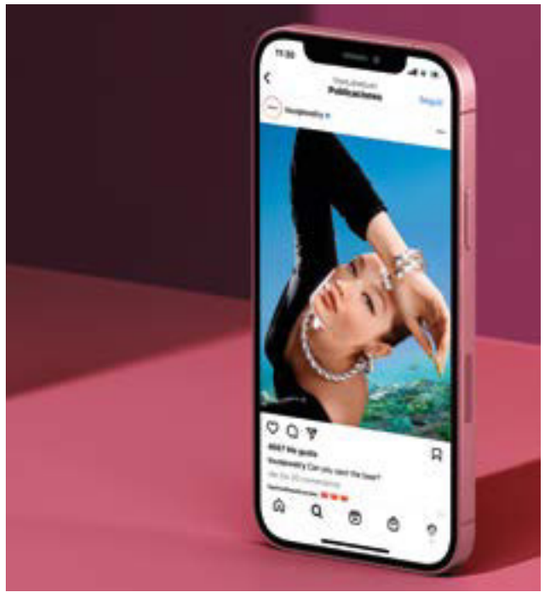
Nuestra web corporativa, una herramienta comunicativa global

Nuestra página web corporativa, www.tous.com, es un portal hacia nuestra esencia y nuestro mundo. En ella, todo internauta puede encontrar aquello que busca. En un esfuerzo de transparencia y apertura al mundo, pudiendo ver nuestro portfolio entero de productos, nuestras políticas y códigos, nuestra historia, valores y principios fundacionales o las últimas noticias del mundo TOUS, entre muchos otros temas.

De esta manera, ofrecemos un espacio en el que la sociedad en su conjunto, incluidos todos nuestros grupos de interés, puede conocer de primera mano qué hacemos, cómo lo hacemos y por qué lo hacemos, con un grado de detalle y transparencia elevado.

Activos en las redes sociales

Estamos apostando por el uso de las redes sociales como herramienta valiosa de comunicación con la sociedad y nuestros grupos de interés, tanto a nivel interno como externo. Las redes sociales nos permiten comunicarnos de manera cercana y diferente con todos ellos, así como abrir nuevas vías para acompañar a nuestros clientes en todo momento y mostrarles de una manera natural y humana algunos de nuestros mayores hitos, promociones, novedades y aquellas iniciativas que realizamos internamente en TOUS. Además al ser un medio interactivo y bidireccional, nos ayuda a entender más a las personas que forman nuestro ecosistema, y así poder continuar creciendo y evolucionando con las exigencias cada vez más expuestas de nuestros grupos de interés.

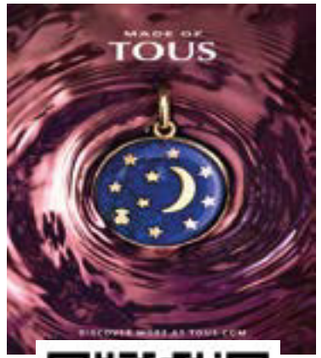


- 2.4M seguidores
- 1.6M seguidores
- 79.8k seguidores
- 23.7k seguidores
- 21.5k seguidores

Made of TOUS

Otra de las maneras más efectivas de comunicación con la sociedad son nuestras campañas publicitarias. En diciembre de 2021, sacamos a la luz la campaña Made of TOUS, mediante la cual queremos que la sociedad descubra todo lo que esconden nuestras joyas. Tres realizadores distintos, Nur Casadevall, Bàrbara Farré y MANSON, interpretan a su manera nuestro particular universo -un sueño en el que se combinan la luna, las estrellas y el agua, una historia de amor en un barco de pescar y un viaje rapidísimo y colorido por Barcelona con la estética de la animación japonesa-, destapando todo lo que TOUS es, y hacia donde quiere enfocarse en los próximos años. Una vez más intentamos mediante nuestras comunicaciones, seguir las tendencias y anticiparnos a las demandas de la sociedad y del entorno. La campaña, ideada por Lola MullenLowe y con presencia internacional, muestra nuestra voluntad de adaptarnos a la sociedad y comunicar nuestra esencia y las emociones que queremos transmitir.

MAGIC NATURE



https://youtu.be/34EZdZRW2Fo

OURSIN

https://youtu.be/CnqOCQb1Uvg

TURBO CHAKRAS

https://youtu.be/9EEU7TIpKqw

TOUS IN: un nuevo escenario como punto de partida

2022 va a ser un año remarcable para TOUS. Además del proyecto de TOUS Next que estamos ya desarrollando, vamos a poner en marcha el proyecto TOUS IN, un proyecto de rebranding que va a suponer toda una revolución en nuestra manera de presentarnos ante el mundo, nuestro estilo, nuestro logotipo, nuestra imagen corporativa. Vamos a dar un salto hacia el siglo XXI,

respetando nuestra esencia encarnada en la figura del oso, pero transformando todos nuestros elementos hacia una marca más moderna y alegre, más desenfadada, con la ternura y la pasión habitual, pero con una dosis extra de actitud y vitalidad.

Otros grupos de interés

Operamos en un entorno global complejo, con lo que nuestra actividad es relevante para numerosos grupos y actores sociales. Estamos hablando de inversores, medios de comunicación, Administraciones Públicas e instituciones, otras empresas de nuestro sector, los reguladores, las asociaciones y ONGs o los bancos, entre otros.

Queremos mantener un diálogo abierto con todos ellos y ofrecer la información que requieren. Por ello, tenemos la voluntad de cooperar siempre con todas las instituciones e inversores. Nuestros principales indicadores de desempeño financieros son públicos y accesibles, y entregamos nuestras cuentas en el Registro Mercantil anualmente cumpliendo con nuestras obligaciones.

Cooperamos asimismo con numerosas asociaciones, organizaciones sectoriales y fundaciones, tal y como se puede comprobar en esta misma memoria, buscando crear sinergias entre diferentes para fortalecernos entre todos. Ponemos especialmente en valor la colaboración con el tejido asociativo, que realiza una labor fundamental para el desarrollo social, económico y cultural de los territorios y las comunidades locales donde operan. Nuestro compromiso para trabajar conjuntamente con diferentes asociaciones y fundaciones es máximo, y queremos seguir ahondando en este camino para generar conjuntamente un impacto positivo sobre la sociedad y las comunidades locales.

Las personas, el motor de TOUS

Sabemos que el éxito de nuestra compañía no sería posible sin el esfuerzo y dedicación diaria de todas las personas que colaboran con la compañía. Por ello, nuestros colaboradores y colaboradoras ocupan un espacio central en la gestión de nuestra organización, reflejando nuestros valores corporativos y principios éticos.

Con la ambición de convertirnos en un referente en la atracción, gestión y desarrollo del talento, elaboramos el Plan Estratégico de Recursos Humanos 2016-2020, que supuso una transformación a la hora de cuidar a las personas que colaboran con nosotros. El plan, además de presentar medidas concretas que se irán desgranando a lo largo de este capítulo, esboza tres ejes fundamentales de acción e inspiración para todos nuestros esfuerzos en este ámbito.

| Velar por la salud, seguridad y bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras, mediante el diseño e implementación de planes de seguridad y salud en el trabajo.

| Generar un clima laboral basado en los valores de tolerancia, compromiso con la igualdad, inclusión y pasión por la diversidad.

| Impulsar los procesos de formación, dirigidos a mejorar las competencias y cualificaciones de nuestros equipos y su adecuación al puesto de trabajo, con el objetivo de crecer de la mano de nuestros colaboradores y colaboradoras y contribuir a su desarrollo personal y profesional.

Estas tres palancas han sido el eje vertebrador de las acciones que hemos venido adoptando en los últimos años, y las que han articulado las iniciativas que hemos realizado para acompañar y garantizar el bienestar de las personas TOUS, a lo largo de la pandemia. Mediante estas acciones, impulsamos nuestra contribución al ODS 8, referente a la creación de empleos dignos y trabajo decente en todo el mundo.

Perfil de la persona TOUS

MUJERES

Represento 88% de la platilla

Tengo entre 31 y 50 años 57%

Tengo contrato indefinido (86%)

He recibido 14,3 horas de formación

Estoy cubierta por convenio (78%)

HOMBRES

Represento 12% de la platilla

Tengo entre 31 y 50 años 52%

Tengo contrato indefinido (91%)

He recibido 13,8 horas de formación

Estoy cubierto por convenio (89%)

El compromiso con la diversidad, en el ADN de TOUS

Más allá de una buena gestión de las personas TOUS ha considerado siempre que la diversidad es sinónimo de creatividad, innovación y disrupción y, en consecuencia, se ha esforzado día tras día en construir un espacio en el que los trabajadores y trabajadoras tengan voz, criterio y un papel relevante, sin importar su género, capacidad o nacionalidad.

En línea con nuestro compromiso de promover la igualdad a todos los niveles, trabajamos continuamente en fomentar un entorno de trabajo que favorezca la igualdad de trato y oportunidades. Dicho compromiso se formaliza en nuestro Código Ético, explicado en el capítulo “Nuestro Modelo de Buen Gobierno” de esta Memoria. Además, rechazamos cualquier tipo de discriminación contra cualquier persona por razón de su ideología, religión, creencias, raza, sexo, orientación sexual, enfermedad o capacidades diferentes etc.

También intentamos aplicar este criterio a la hora de formar equipos de trabajo, para así nutrir y añadir un valor adicional al proyecto.

A cierre de 2021, nuestra plantilla propia estaba formada por 2.908 colaboradores y colaboradoras, provenientes de 34 nacionalidades distintas. Asimismo, cabe remarcar la presencia de las mujeres en la composición de nuestra plantilla, siendo estas un 88% del total.

Nuestro compromiso con la igualdad de género

El compromiso con la igualdad de género forma parte de nuestra esencia. Somos una empresa con un gran componente de liderazgo femenino, y que apostamos firmemente por el equilibrio en nuestros equipos. Por lo tanto, la igualdad de género tanto en nuestros espacios de trabajo como de cara a la sociedad es intrínseca a nuestra naturaleza.

Disponemos de un Protocolo contra el acoso sexual y por razón de género que tiene por objetivo prevenir, sensibilizar y erradicar el acoso sexual a lo largo de toda la compañía y en todas relaciones laborales en las que las personas que colaboran con nosotros estén implicadas.

Plan de Igualdad

Para profundizar en nuestros objetivos en materia de igualdad, en 2021 hemos elaborado un ambicioso Plan de Igualdad en el que se detallan las principales acciones a impulsar para lograr una igualdad real y efectiva para la sociedad Joyerías TOUS SA (JTSA). Asimismo, estamos trabajando en un Plan de Igualdad específico para Tallers TOUS.

Principales líneas de actuación del plan	
→	Igualdad en los procesos de selección y promoción
→	Acceso en igualdad de condiciones a la formación
→	Corregir posibles diferencias salariales
→	Asegurar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
→	Introducir la perspectiva de género en las políticas de Salud y Seguridad
→	Promover un lenguaje comunicativo igualitario en las comunicaciones internas

Los colaboradores y colaboradoras tienen también a su disposición los permisos de maternidad y paternidad previstos por la legislación local. Durante 2021, un total de 176 colaboradores y colaboradoras (6 de paternidad y 170 de maternidad) disfrutaron de dichos permisos en TOUS (117 en 2020).

Comisión paritaria de Igualdad

Desde 2015, contamos con una Comisión Paritaria de Igualdad, cuyo principal objetivo es el de supervisar el adecuado cumplimiento del Plan de Igualdad y del Protocolo contra el acoso sexual y por razón de género, y hacer seguimiento de las acciones realizadas para promover el avance en ambos sentidos.

La comisión cuenta con representantes de la compañía[2], así como de los propios colaboradores y colaboradoras [2].

Integración de personas con capacidades diferentes

Creemos que todas las personas deben de tener el derecho y la posibilidad de contribuir con sus capacidades al progreso y desarrollo de la sociedad. Por este motivo, consideramos la inclusión social de todas las personas, con independencia de sus capacidades, a la hora de cubrir cualquier puesto de trabajo. Para ello, analizamos la adecuación de las tareas de las vacantes de forma previa a la definición de los perfiles que buscamos, teniendo siempre como referente el cumplimiento de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Para posibilitar dicho fin, en TOUS sabemos de la importancia de la accesibilidad en nuestras oficinas para nuestros empleados y empleadas con algún tipo de discapacidad. Tenemos como prioridad que todos nuestros centros de trabajo se ajusten a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen una utilización autónoma para personas con capacidades diferentes . En este sentido, en nuestra nueva sede contamos con rampas adaptadas para facilitar la movilidad de todas las personas, así como con ascensores equipados con información y botones en braille. Además, este 2021, dentro del proyecto TOUS Moving (ver el capítulo “Somos parte del cambio: TOUS en el Siglo XXI para mayor detalle) hemos incorporado duchas especiales adaptadas en el Espai Fòrum, de manera que todos nuestros colaboradores y colaboradoras puedan disfrutar de los beneficios de la práctica del deporte en las inmediaciones de nuestras instalaciones.

Además, trabajamos en la adaptación de nuestras tareas para hacerlas compatibles con las capacidades de todos nuestros colaboradores. Este 2021 hemos realizado 3 adaptaciones en este sentido.

Este 2021, hemos trabajado con las siguientes fundaciones y plataformas para fomentar la integración laboral de las personas con discapacidad:

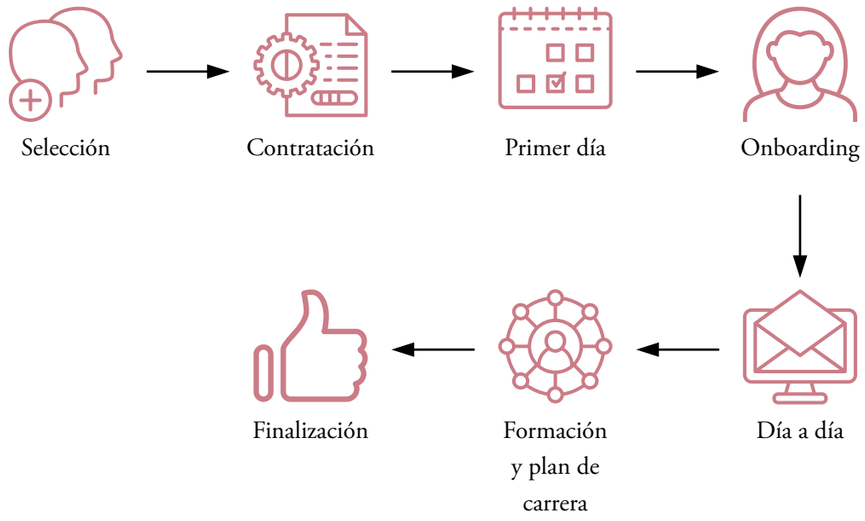
- Fundación Eurofirms, cuya labor consiste en fomentar la integración laboral de las personas con discapacidad y crear entornos de acceso universal.
- Fundación Adecco, encargada, entre otros asuntos, de asesorar a empresas para el cumplimiento de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Así, en TOUS contamos con 30 personas con discapacidad (27 en 2020) entre nuestros colaboradores y colaboradoras. Nuestro objetivo es llegar a contar con un 3% de colaboradores y colaboradoras con discapacidad en los próximos años.

[2] Este dato corresponde a los colaboradores y colaboradoras propios. Si sumamos las formaciones a empleados y empleadas de franquicias, la cifra de horas de formación asciende a 58.650.

Nuestra apuesta por el talento y el desarrollo profesional y personal

Ciclo de vida de nuestros colaboradores/as: el Employee Journey



Nos comprometemos con:

| La igualdad de oportunidades paratodas las personas.

| Procesos de selección de calidad y objetivos.

| Adecuada incorporación e integración en el departamento y la compañía.

| Realización de formación básica y presentación de documentación clave.

| Igualdad de trato y oportunidades.

| Concialización de la vida personal y laboral.

| Renuemeración justa y beneficios sociales.

| Crecimiento y desarrollo profesional.

| Retención del talento.

| Satisfacción del colaborador/a.

Uno de los pilares de nuestra relación con nuestros colaboradores y colaboradoras es el desarrollo de su talento y su bienestar laboral. Esta relación está sintetizada y estandarizada en nuestro TOUS Employee Journey, que resume el ciclo de vida y los momentos clave que marcan la relación con las personas de la compañía desde el proceso de selección hasta la finalización de su relación laboral. Esto nos ayuda a detectar y focalizar las acciones que debemos desarrollar para conseguir que tengan la mejor experiencia durante su trayectoria en TOUS. Uno de los pilares de nuestra relación con nuestros colaboradores y colaboradoras es el desarrollo de su talento y su bienestar laboral. Esta relación está sintetizada y estandarizada en nuestro TOUS Employee Journey, que resume el ciclo de vida y los momentos clave que marcan la relación con las personas de la compañía desde el proceso de selección hasta la finalización de su relación laboral. Esto nos ayuda a detectar y focalizar las acciones que debemos desarrollar para conseguir que tengan la mejor experiencia durante su trayectoria en TOUS.

Selección

Conscientes de la importancia de un proceso de selección de calidad, imparcial y que asegure la igualdad de trato y oportunidades para todas las personas candidatas, disponemos de diferentes políticas y procedimientos internos que regulan cada una de las fases del proceso de selección:

- Procedimiento de selección: actúa como una política que permite homogeneizar el proceso de selección. Este se divide en las siguientes fases: solicitud y definición del perfil, prospección, criba curricular y fase de entrevistas (con hasta dos entrevistas), gestión de la incorporación, comunicación de la nueva incorporación y acogida. Cabe destacar que hemos actualizado el procedimiento tras la pandemia para adaptarlo al mundo post-covid.
- Bases para la definición de perfiles y publicación de ofertas de empleo: persigue el objetivo de protocolizar el proceso de definición de requisitos para la definición de un puesto de trabajo y publicación de ofertas de empleo en las distintas plataformas en las que operamos especificando los detalles que se deben incluir en ellas.
- Protocolo de tratamiento de Datos sobre candidatos: este documento desgrana aquellos datos que pueden ser incluidos en nuestras bases de datos y aquellos que bajo ningún concepto pueden serlo, debido a su carácter personal e irrelevante para un proceso de selección.
- Proceso de comunicación con el candidato: existen dos versiones de este documento, una para Retail y otra para Corporate, Internacional y filiales, pero el objetivo de ambos es el mismo: establecer el procedimiento de

comunicación con un candidato o candidata durante el proceso de selección.

- Proceso de cierre de selección y contratación Corporate & Retail: detalla el proceso de comunicación interna del candidato o candidata finalista, así como de las personas que han sido descartadas, y de comunicación al candidato o candidata que pasará a formar parte de TOUS (informando de cuestiones como su fecha de incorporación, plan de acogida, jornada laboral, tipo de contrato, salario bruto anual (en el caso de Retail, también mensual), beneficios sociales y variables (si aplican) y dándole formalmente la bienvenida a TOUS).

Estos procedimientos, al margen de garantizar esta imparcialidad, nos permiten seleccionar a personas que cumplen con las cualidades y competencias requeridas y que comparten nuestros valores corporativos y estándares éticos.

Dadas las particularidades generadas por el COVID-19, en 2020 actualizamos nuestro Procedimiento de Selección, posibilitando así la realización de entrevistas de forma telemática en caso de que fuera necesario.

Adicionalmente, disponemos de un protocolo de solicitud de referencias, en el que definimos los pasos a seguir para requerir información adicional a antiguos empleadores del candidato o candidata en el caso en el que lo consideren necesario, todo ello garantizando la máxima confidencialidad de los datos transferidos y siempre bajo el consentimiento de la persona.

¿Dónde captamos el talento?

Estamos comprometidos en atraer al mejor talento. Para ello, buscamos diferentes vías para la atracción de candidatos y candidatas. Destacamos la utilización de diversas plataformas de reclutamiento externas, la plataforma de reclutamiento propia de nuestro portal web, escuelas y universidades, así como el fomento de la promoción interna como posibilidad para la cobertura de vacantes. En este sentido, cabe destacar que este 2021, 9 posiciones se han cubierto mediante promociones internas, de las cuales 4 han sido cambios de posiciones en diferentes áreas o departamentos.

TOUS Internship

Además, fomentamos el talento joven mediante nuestro programa TOUS Internship. Hemos desarrollado este programa mediante la formalización de convenios de colaboración con las siguientes universidades y otros centros educativos:

La Salle | La Joviat | UManresa | Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) | EUDE Business School | Thuya Escuela | INS Lacetània

De esta manera, damos la oportunidad a jóvenes estudiantes de vivir su primera experiencia laboral y comenzar a formarse profesionalmente en nuestra organización.

Este 2021, 13 personas han participado en el programa TOUS Internship, 10 de ellas en España y 3 en México.

Contratación

De forma previa al cierre del proceso de selección, en el caso en el que haya sido favorable, comunicamos la oferta de incorporación al candidato o candidata en la que detallamos las condiciones laborales y retributivas que se le aplicarán en caso de aceptarla. Una vez aceptada la misma, se le comunica la Bienvenida a TOUS, la fecha de incorporación y el Plan de Acogida.

Nuestro proceso de Onboarding

La incorporación a la compañía es uno de los recuerdos más nítidos que mantienen las personas a lo largo de su trayectoria profesional. Para lograr la adaptación sencilla y exitosa, y con el fin de mejorar el circuito de comunicación y coordinación de las áreas ante nuevas incorporaciones, hemos desarrollado un Plan de Acogida. Dicho Plan recoge las gestiones básicas que toda nueva incorporación debe realizar al empezar su trayectoría en TOUS, así como las formaciones básicas que deben realizar de forma obligatoria. Cabe remarcar que el Plan de Acogida distingue diferentes protocolos adaptados a cada línea de negocio (Corporate o Retail). Para garantizar que el protocolo de incorporación se cumple debidamente, el o la manager del nuevo colaborador o colaboradora se asegura de que las nuevas incorporaciones:

1.Reciben y firman toda la documentación, incluido el contrato.

2. Conocen a todo el equipo, entorno y funciones dentro de la compañía.

3. Comprenden la normativa interna y son informados

o informadas de las tareas específicas para su puesto de trabajo.

4. Están siempre acompañadas, mediante la realización de un seguimiento regular de su evolución.

Este 2021 hemos implementado iniciativas que involucran a nuestro CEO, Carlos Soler-Duffo, para generar un efecto WOW en esta etapa de bienvenida. En este sentido, los nuevos colaboradores y colaboradoras reciben un mensaje de bienvenida personalizado de Carlos y celebran un Welcome Meeting con él, en el que se les inspirará y tratará de guiar para facilitar su integración en nuestro Grupo con pasión e ilusión.

There's no Buddy like You & Meet the Team

El nuevo programa "**There's no Buddy like You**" ofrece a las nuevas incorporaciones un o una buddy para garantizar una acogida más cercana durante su proceso de selección y de onboarding, con el fin de mejorar las relaciones dentro del equipo y fomentar el bienestar. El o la buddy les guiará en su día a día y les podrá resolver las dudas que les vayan surgiendo, siendo su punto de referencia y confianza dentro de nuestro Grupo en sus primeros días.

Asimismo, el programa "Meet the Team" ofrece a los candidatos y candidatas seleccionados la posibilidad de conocer a sus futuros compañeros y compañeras, para establecer relaciones personales y conocer de antemano el día a día en la Compañía.

Creemos que compartir nuestro conocimiento y la excelencia técnica joyera que nos otorga nuestra experiencia en el sector enriquece a nuestros colaboradores y colaboradoras, ayuda a la consecución de los objetivos de la compañía y contribuye a la sociedad en la que operamos. En consecuencia, trabajamos intensamente para transmitir nuestro amplio know-how a todos ellos y ellas.

Apostamos por la formación y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores y colaboradoras

Para ello, y con el fin de asegurar una formación completa independientemente de la actividad que desempeñen, desarrollamos un Plan de Formación anual, que se compone a su vez de dos itinerarios distintos. Cada itinerario incluye acciones formativas e iniciativas específicas para las diferentes funciones dentro de la organización: Corporate y Retail.

Dicha distinción nos permite gestionar y mejorar las competencias de los colaboradores y colaboradoras que integran la organización, adaptándonos a las necesidades específicas de cada persona y puesto de trabajo.

Asimismo, los nuevos colaboradores y colaboradoras tienen la obligación de realizar unos cursos de formación básicos para conocer nuestros valores y prácticas corporativas, facilitando su incorporación y fomentando su identificación con lo que hacemos. Las formaciones a realizar varían dependiendo de la línea de negocio a la que se incorporen, pero todos y todas deben realizar tres bloques de cursos:

Brand: Welcome to TOUS y Cultura Corporativa. El objetivo es que el colaborador o colaboradora conozca el negocio TOUS, nuestros productos y nuestra cultura corporativa.

Health & Safety: Prevención de Riesgos Laborales y, desde 2020, Prevención del Coronavirus. El objetivo es que todos los colaboradores y colaboradoras conozcan las medidas preventivas a seguir en sus puestos de trabajo.

Compliance: TOUS Compliance, Protección de Datos, Ciberseguridad y PBCFT. El objetivo es que todos los colaboradores y colaboradoras conozcan y sigan la normativa legal de TOUS.

De forma adicional, las personas de Retail realizan cursos de su itinerario formativo, agrupados en las siguientes Escuelas: Product, Customer Care, Sales Management, Visual Merchandising y Team Management, éste último en el caso de Managers.

Por su parte, las personas de Corporate pueden realizar diversas formaciones después del proceso de Onboarding, incluyendo formaciones sobre productos y materiales, CRM y Customer Care Ritual, idiomas, adaptación al cambio y teletrabajo o habilidades para el Smart Working, entre otras.

Todos ellos y ellas, independientemente de su posición, pueden acceder a los cursos formativos que les han sido asignados desde cualquier lugar gracias a la herramienta Campus TOUS, Adicionalmente, el Campus da acceso al repositorio de las políticas y procedimientos de las diferentes áreas, así como a un amplio catálogo de cursos elaborados para impulsar su desarrollo personal y profesional.

Además, la centralización de los cursos formativos en el Campus TOUS nos ha permitido seguir desarrollando planes formativos para nuestras filiales internacionales.

En total, hemos realizado una inversión total de más de 200.000€ en formación durante 2021.

Un modelo de formación híbrido

En los últimos dos años ha existido una dificultad para llevar a cabo cursos formativos de forma presencial a causa de la pandemia. En TOUS hemos sido capaces de realizar una adaptación rápida y eficaz del Plan formativo a un modelo híbrido con gran peso de formaciones online gracias a la apuesta por la digitalización de la formación que veníamos realizando desde antes de la pandemia. Esta apuesta por la innovación y la digitalización es común a todo nuestro Grupo.

La modificación del Plan formativo se sustenta en tres pilares fundamentales que nos permiten adaptarnos a los tiempos actuales y seguir mejorando la calidad de nuestras formaciones:

- Fomentar la innovación metodológica y la incorporación de nuevas herramientas digitales.
- Dar mayor relevancia al desarrollo de las habilidades personales.
- Facilitar una rápida creación de contenidos para dar respuesta a las necesidades existentes en cada momento.

En línea con esta nueva realidad, en 2021 la mayoría de las formaciones se han realizado de forma online. De esta manera, nuestros colaboradores y colaboradoras han recibido 49.120 horas de formación (30.235 en 2020). Esto supone un aumento de más del 62% de horas de formación realizadas en 2021.

Innovamos en formación

Este 2021 hemos incorporado hasta 14 nuevas formaciones, tanto en formato presencial como virtual, para acompañar el proceso de innovación y transformación que estamos llevando a cabo a todos los niveles. En este sentido, destacan formaciones en omnicanalidad o sobre productos novedosos, como los smartwatches, para los colaboradores y colaboradoras de Retail.

Además, dentro de nuestro proyecto de transformación TOUS Next (para más información sobre este proyecto, consulte el capítulo "Somos parte del cambio: TOUS en el Siglo XXI" de esta Memoria) hemos impulsado nuevos proyectos en materia de formación:

Push & Pull Learning Plan | Leadership Principles | Formal Feedback | Quality Time

Buena parte de estas iniciativas se centran en el desarrollo de las Soft Skills, que queremos potenciar entre todos nuestros colaboradores y colaboradoras.

Valoramos la conciliación y la desconexión

Creemos que garantizar la conciliación de la vida laboral, de forma igualitaria para hombres y mujeres, es esencial para velar por el equilibrio personal y profesional de las personas que colaboran con nosotros. Así, pese a que la jornada laboral, descansos y permisos de todos nuestros colaboradores y colaboradoras se regulan en los Convenios Colectivos de aplicación, o en ausencia de estos, en la legislación vigente de los respectivos países, fomentamos una serie de medidas e iniciativas que abogan por aumentar la flexibilidad en el trabajo y conseguir una óptima organización del tiempo de trabajo.

En este sentido, hemos habilitado la posibilidad, para todos nuestros colaboradores y colaboradoras, de realizar un total de hasta 6 días de teletrabajo por mes. Asimismo, abogamos por que se respeten los tiempos de descanso diarios, se consiga una efectiva desconexión digital (evitando en la medida de lo posible las llamadas telefónicas, el envío de e-mails y/o comunicaciones fuera de la jornada laboral) y el uso responsable y racional de las herramientas digitales de trabajo.

Para facilitar unas posibilidades de teletrabajo óptimas para nuestros colaboradores y colaboradoras trabajamos con Office 365, lo cual nos garantiza contar con diferentes herramientas colaborativas que nos permiten ser eficientes compartiendo información independientemente del lugar donde la persona se encuentre. Tenemos un sistema de información global y único que nos permite trabajar a tiempo real y de manera eficiente en diferentes iniciativas lideradas por equipos en distintos países. Además, nuestros colaboradores y colaboradoras pueden trabajar mediante conexiones seguras con aplicaciones corporativas y sistemas core como SAP o Salesforce desde donde se encuentren, garantizando que el teletrabajo sea una posibilidad segura, completa y eficiente.

Asimismo, nuestros colaboradores y colaboradoras disponen de un horario flexible para la entrada y salida de sus puestos de trabajo. Adicionalmente, y con el objetivo de facilitar la vida de los padres y madres al trabajo, disponemos de un servicio de guardería en nuestras oficinas centrales.

Política Lights Off

Durante 2021 hemos aplicado esta iniciativa encuadrada dentro del proyecto TOUS Next, que consiste en que a las 19h se apagan las luces de nuestras oficinas centrales TOUS en Manresa, con el objetivo de fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y promover un estilo de vida saludable y sostenible.

La retribución de nuestros colaboradores y colaboradoras se estructura de diferente manera dependiendo del cargo que ocupen. Además del salario base que corresponde a cada persona en función de su categoría profesional, existen en determinados casos retribuciones variables en función de su rendimiento y el desempeño de la compañía o su departamento en particular:

• Colaboradores y colaboradoras de Tallers TOUS: Prima de productividad y efectividad

• Colaboradores y colaboradoras de tiendas TOUS: Incentivos comerciales

• Colaboradores y colaboradoras de puestos clave en las oficinas centrales: Objetivos del departamento o área
Nuestro sistema de remuneraciones ha sido diseñado con mucho cuidado con el objetivo de lograr unas políticas remunerativas justas y paritarias. Los procesos de determinación de las remuneraciones se determinan bajo principio de homogeneidad, en función de las tareas y responsabilidades del colaborador o colaboradora.

En relación a la realización de Horas Extra, la compensación se realiza siempre tal y como especifica el convenio colectivo de aplicación para cada colaborador o colaboradora.

Programa T-Flex

Desde 2012 tenemos a disposición de las personas que colaboran con nosotros el programa T-Flex, mediante el que cada una de ellas puede decidir qué parte de su retribución quiere recibir en forma monetaria y cuál

Retribución, retribución flexible y beneficios sociales Retribución, retribución flexible y beneficios sociales

(dentros de unos máximos) quiere destinar a una serie de productos o servicios que le ofrecemos, entre los que cabe destacar:

Seguro de salud | Cheque restaurante | Servicio de transporte | Servicio de guardería | Formación

De forma adicional, todos nuestros colaboradores y colaboradoras pueden disfrutar de una serie de descuentos en todas sus compras de productos TOUS. Dicho descuento es aún mayor aquellos días que denominamos T-DIA TOUS, en verano y Navidad.

#StayHealthy: promoción del bienestar entre nuestros colaboradores & colaboradoras

Conscientes de la importancia del bienestar físico y emocional para fomentar el desarrollo personal y profesional, trabajamos por promover un estilo de vida saludable entre nuestros colaboradores y colaboradoras. Conscientes de la importancia del bienestar físico y emocional para fomentar el desarrollo personal y profesional, trabajamos por promover un estilo de vida saludable entre nuestros colaboradores y colaboradoras.

En este sentido, hemos promovido la campaña SMART WORKING. Mediante distintos TIPS elaborados por el departamento de Recursos Humanos, compartimos consejos para facilitar la adaptación al teletrabajo, fomentar hábitos saludables y darles consejos para garantizar la desconexión laboral.

Este 2021, además, hemos incorporado principios de alimentación saludable en nuestras oficinas, eliminando las tradicionales máquinas de vending. Consideramos que proporcionar una alimentación saludable y equilibrada es también una manera de cuidar y promover la salud física y mental de nuestros colaboradores y colaboradoras. Este 2021, además, hemos incorporado principios de alimentación saludable en nuestras oficinas, eliminando las tradicionales máquinas de vending. Consideramos que proporcionar una alimentación saludable y equilibrada es también una manera de cuidar y promover la salud física y mental de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Smoothie Bar: cumpleaños de Alba Tous

Con motivo del cumpleaños de nuestra Presidenta, Alba Tous, el pasado 5 de noviembre organizamos un gran desayuno saludable para los trabajadores y trabajadoras de nuestra sede central y nuestro centro logístico. En el desayuno se pudo disfrutar de smoothies recién hechos, fruta fresca y un ambiente de relajación y compañerismo, promoviendo el bienestar, la salud y la vitalidad de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Programa Apadrina una Planta

Dentro de nuestro proyecto de transformación TOUS Moving (ver el capítulo “Somos parte del cambio: TOUS en el Siglo XXI para más información) hemos lanzado la iniciativa “Apadrina una Planta” entre nuestros trabajadores y trabajadoras. Mediante este programa, cada persona puede escoger hasta tres plantas de las que hacerse cargo (ponerles un nombre, regarlas regularmente y cuidarlas). Las plantas se encuentran en el interior de nuestra sede. Queremos llenar de vida nuestros espacios y permitir el disfrute de pequeños momentos entre todos y todas.

Para facilitar el cuidado de las plantas, se celebró un Taller de jardinería en el que las personas participantes en la iniciativa pudieron aprender los principios de la biofilia y los tips más relevantes para el cuidado de las plantas. Asimismo, se elaboró una ficha técnica para cada planta, ya que cada una requiere de unos cuidados específicos.

La representación laboral de las personas TOUS

A finales de 2021, el 100% de nuestros colaboradores y colaboradoras estaban cubiertos y cubiertas, bien por los Convenios Colectivos de aplicación o, en su defecto, por la normativa laboral de aplicación en todos los países en los que estamos presentes.

Asimismo, a fin de que los trabajadores y trabajadoras puedan trasladar sus inquietudes de una manera más directa y cercana, y formen parte de las decisiones que les competen, disponemos de Comités de Empresa en Tallers TOUS, y en los centros de Málaga, Valencia, Madrid y A Coruña, este último de reciente creación.
Nos esforzamos por cumplir las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT y los derechos sindicales. Tenemos un diálogo fluido y sincero con todas las representaciones legales de las personas de la compañía. El diálogo social es para nosotros un activo imprescindible para abordar las preocupaciones de nuestros colaboradores y colaboradoras. En este sentido, durante 2021 se constituyó la Comisión Negociadora para la Negociación del Calendario Laboral 2022 en la Comunidad de Madrid, que ha celebrado 3 reuniones a lo largo de 2021, contando con la presencia de representantes de TOUS, del Comité de Empresa y de los sindicatos CCOO y FASGA.

Además, en TOUS hemos querido mostrar nuestro compromiso con todos aquellos colaboradores y colaboradoras que han sufrido las restricciones derivadas de la situación de excepcionalidad provocada por la pandemia.

Hasta el 30 de septiembre de 2021 tuvimos en vigor el ERTE de Fuerza Mayor que afectaba al colectivo de Retail, en el cual había algunos colaboradores y colaboradoras afectados con medidas de suspensión total o parcial debido a las limitaciones impuestas por cada comunidad autónoma.

En el resto de las filiales, hemos abogado por mantener, siempre que ha sido posible, los salarios de las personas, gracias a la asistencia financiera brindada por los gobiernos.

Velamos por la salud y la seguridad de nuestros colaboradores & colaboradoras

Una parte fundamental de nuestro compromiso con las personas que colaboran con nosotros se manifiesta en las iniciativas que desarrollamos para garantizar su bienestar físico, mental y social (#TOUSHealthyPeople) en cada una de las actividades de la organización.
Durante esta pandemia, hemos lidiado a nivel global con nuevos retos en esta materia y hemos adoptado una posición proactiva para preservar la salud de todos

nuestros colaboradores y colaboradoras, tanto en la etapa inicial de la pandemia como en este 2021, adoptando las medidas adecuadas en cada momento y generando espacios de trabajo seguros y saludables, contando con las necesarias distancias de seguridad, el uso de mascarillas, el uso de geles hidroalcohólicos o el fomento del teletrabajo.

Nuestro sistema de salud y seguridad laboral

La definición de los protocolos que nos han permitido velar por el bienestar de las personas TOUS ha sido posible gracias a nuestro Sistema de Seguridad y Salud Laboral. Dicho Sistema se fundamenta sobre los siguientes cuatro principios:

- Cumplir con la legislación aplicable en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

- Involucrar a todo el personal de la empresa en la responsabilidad de la gestión de la prevención de riesgos laborales.

- Fomentar la participación, información, formación y consulta de todo el personal, incluidos los trabajadores y trabajadoras temporales y externos que desarrollen trabajos en las instalaciones.

- Promover la mejora continua de los comportamientos y niveles de Seguridad y Salud Laboral.

De cara a 2022, tenemos prevista la realización de una auditoría de este sistema para garantizar su correcto funcionamiento. La Auditoría será realizada según los términos que reglamentariamente se determinan en el capítulo V del Reglamento de Servicios de Prevención. Adicionalmente, y con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación en dicha materia, elaboramos de forma anual un Plan de Seguridad y Salud Laboral. Dicho Plan, que integra todas las actividades preventivas que se prevean llevar a cabo a nivel de grupo, nos ayuda a definir los objetivos y metas que queremos alcanzar en materia preventiva, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos de los cuales necesitamos disponer para ello.

Asimismo, y a partir de la Memoria Anual de las Actividades Preventivas del año anterior, definimos una Planificación o Programa de la Actividad Preventiva. En ella, a raíz de las observaciones realizadas en la memoria, definimos todas aquellas acciones y medidas correctoras que debemos implementar para la mejora en la Seguridad y Salud Laboral, así como todas las acciones de seguimiento que se realizarán a lo largo del año para garantizar un entorno de trabajo seguro para nuestros colaboradores y colaboradoras. Entre otras iniciativas, contempla el desarrollo de:

| Evaluaciones de los riesgos laborales en los centros de trabajo y programación de actividades o medidas correctoras.

| Formación e información.

| Entrega de Equipos de Protección Individual.

| Programas de Vigilancia de la Salud.

| Control y seguimiento de la actividad en las filiales internacionales.

| Promoción de hábitos saludables

Todos estos procesos deben contar con la participación y la validación de nuestros trabajadores y trabajadoras. Por ello, el sistema de gestión de la seguridad y salud identifica, para cada uno de sus procedimientos, las funciones específicas de los trabajadores y trabajadoras para poder participar en dichas iniciativas a medida que se van desarrollando. En la misma línea, el Plan de Prevención establece como uno de los principios de la acción preventiva hacer partícipes a los trabajadores y trabajadoras con las cuestiones que afectan a su seguridad y su salud en su puesto de trabajo.

Comités de Salud y Seguridad

Actualmente disponemos de cuatro Comités de Salud y Seguridad en Tallers TOUS, Málaga, Madrid y, desde 2021, en A Coruña.

Dichos Comités son los encargados de realizar una consulta periódica y hacer un seguimiento de la actividad preventiva, de manera coordinada entre los Delegados de Prevención, el Comité de Empresa, los Técnicos de Prevención y representantes de nuestro Grupo.

Estos Comités están compuestos por:

CSS de Madrid: 3 delegadas de prevención y 3 representantes de la empresa.

CSS de Málaga: 2 delegadas de prevención y 2 representantes de la empresa.

CSS de Tallers TOUS: 1 delegada de prevención.

CSS de A Coruña: 1 delegada de prevención.

Este 2021, los Comités se han reunido en 5 ocasiones.

Prevención y gestión de accidentes y enfermedades

Con el objetivo de prevenir cualquier accidente o enfermedad laboral, **activamos todos los protocolos de los que disponemos para velar por la integridad física de nuestros/as colaboradores y colaboradoras.** Realizamos formaciones específicas en materia de PRL y, adicionalmente, este año 33 personas han recibido cursos en soporte vital básico de uso de desfibriladores (DEA).

Del mismo modo, elaboramos procedimientos para garantizar la seguridad en el desarrollo de la actividad de la compañía. En este sentido, en 2021 hemos desarrollado un nuevo procedimiento de manipulación de productos químicos en baños electrolíticos y del mantenimiento de los mismos. Hemos acompañado este procedimiento con el incremento de las medidas de seguridad en las zonas con baños electrolíticos, instalando detectores de gas cianhídrico.

Pese a ello, en el caso en el que suceda algún incidente, registramos los casos e investigamos las causas que han podido provocar el suceso con el objetivo de incorporar mejoras a nuestros protocolos y al Plan de Seguridad y Salud Laboral.

En 2021, se han producido 44 accidentes laborales (36 mujeres y 8 hombres), en España, Portugal y México. Dentro de los accidentes, 18 han supuesto una baja laboral para el colaborador o colaboradora (4 hombres y 14 mujeres) y 14 han sido in itinere (2 hombres y 12 mujeres).

En 2021, se han producido 44 accidentes laborales (36 mujeres y 8 hombres), en España, Portugal y México. Dentro de los accidentes, 18 han supuesto una baja laboral para el colaborador o colaboradora (4 hombres y 14 mujeres) y 14 han sido in itinere (2 hombres y 12 mujeres).

Los accidentes no in itinere que han causado bajas laborales han supuesto un total de 249 días perdidos, mientras que la cifra para los accidentes in itinere se sitúa en 232, para un total de 481 días perdidos.

Asimismo, se reportan 29 enfermedades profesionales (20 mujeres y 9 hombres) pertenecientes todas ellas a México, donde el contagio de Covid-19 puede ser determinado como enfermedad profesional.

Por último, no se ha registrado ningún fallecimiento durante el 2021.

Índices de frecuencia y gravedad [3]

	Índice de frecuencia [3]	Índice de gravedad [4]
Hombres	18,16 (2,87 en 2020)	0,16 (0,043 en 2020)
Mujeres	11,14 (1,79 en 2020)	0,09 (0,072 en 2020)

[3] **Índice de frecuencia:** (número de accidentes de trabajo con baja / número de horas reales trabajadas por los colaboradores/as) x 1.000.000.

[4] **Índice de gravedad:** (nº de jornadas perdidas / nº de horas reales trabajadas por las colaboradores/as) x 1000.

La Prevención de Riesgos Laborales, un trabajo de equipo

Para garantizar la salud y seguridad de nuestros colaboradores y colaboradoras, es necesario hacerles partícipes de las estrategias de prevención de riesgos laborales.

Para ello, ofrecemos programas formativos específicos en la materia, facilitamos el acceso a los colaboradores y colaboradoras a una adecuada vigilancia médica y seguros de salud y tenemos un mecanismo de comunicación directa a través del cual pueden identificar peligros laborales para trabajar en la mitigación de los riesgos asociados y moldear la estrategia de nuestro Programa de Acción Preventiva.

Dentro de los programas formativos, encontramos hasta 37 tipos de cursos impartidos en 2021. La suma de todos los participantes a estos cursos, tanto presenciales como en formato virtual, asciende hasta las 2.067 personas.

Encuesta OHI

Hemos lanzado una encuesta OHI (Organizational Health Index) entre las personas de la compañía para conocer la salud de nuestra organización y el bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras, estableciendo a partir del análisis iniciativas concretas para optimizarlo y generar un espacio de trabajo aún más sano y acogedor. Podemos destacar varios logros alcanzados con la encuesta. En primer lugar, hasta un 85% de los más de 2.500 colaboradores y colaboradoras a quienes les fue lanzada la respondieron, suponiendo esto una participación 20 puntos porcentuales por encima de la media según el análisis benchmark de McKinsey. Recabamos hasta 9.000 comentarios, opiniones y recomendaciones, de manera que obtuvimos una muestra muy amplia y completa del sentir de todos nuestros colaboradores y colaboradoras, teniendo así una base robusta para impulsar acciones de mejora eficaces. A nivel de puntuación, nos situamos en el segundo segmento dentro del conjunto de empresas analizadas en el benchmark por McKinsey, con una puntuación global de 73 sobre 100, a un solo paso del "Nivel Top". Pese al gran resultado obtenido, queremos seguir trabajando para conseguir ser la empresa que queremos ser. Fruto de esta ambición, analizamos las principales fortalezas (claridad estratégica, creatividad, compromiso del equipo y fuerza de marca) y debilidades (customer focus, autonomía, comunicación y formación

y desarrollo) señaladas en los resultados de la encuesta y elaboramos acciones concretas para mejorar nuestra salud organizativa.

Así, identificamos 4 pilares para mejorar nuestra salud organizativa:

- Customer focus y centricidad: cómo podemos crear la mejor experiencia para los clientes y usar el conocimiento del consumidor o consumidora para servir mejor a sus necesidades.

- Talento estratégico: cómo podemos crear una organización motivada con un plan de carrera claro.

- Cultura "bottom-up": cómo podemos implicar a diferentes capas de la organización en diferentes procesos y decisiones.

- Plan HQ: cómo propulsar la salud organizativa en nuestra sede central.

Para cada uno de estos pilares impulsamos 21 acciones e iniciativas concretas. A cierre de 2021, un total de 13 ya han sido lanzadas y 5 más están en progreso.

Acompañamos a nuestros clientes

Uno de nuestros principales grupos de interés son nuestros clientes, quienes dan sentido a todo lo que hacemos y por quienes trabajamos incansablemente. Nuestra actividad se enfoca en cinco pilares fundamentales para ofrecer una experiencia TOUS completa y única.

1) Estar presentes en sus momentos más importantes.

2) Generar confianza y satisfacción durante toda su interacción con nosotros.

3) Garantizar su salud y seguridad tanto en nuestros espacios de venta como en el uso y disfrute de nuestros productos.

4) Brindar una experiencia TOUS única tanto en las tiendas físicas como en los puntos de venta online.

5) Ofrecer un servicio post-venta diferencial, cuidando la relación con nuestros clientes mucho más allá del momento de la venta.

Presentes en los momentos más importantes

La misión que nos ha guiado desde nuestros orígenes es formar parte de los momentos más importantes de la vida de nuestros clientes, celebrando instantes llenos de emoción, pero también acompañándolos en aquellas ocasiones que más lo necesitan.

Por ello, trabajamos para que nuestras joyas, bolsos y accesorios transmitan valores como la ternura, la diversión y el espíritu joven. Atributos que reflejan el alma de la compañía y nos evocan a los momentos más felices de nuestras vidas.

En TOUS sentimos pasión por las personas, escuchamos sus necesidades y buscamos la forma de aportarles valor con cada una de nuestras piezas, poniendo especial énfasis hasta en el mínimo detalle.

Para lograr este objetivo, enfocamos la relación con nuestros clientes de una manera holística y circular. Desde la primera interacción que realizan con nosotros a través de cualquiera de los canales que ofrecemos, pasando por el proceso de venta y hasta más allá de la misma, pues dicha relación ya no termina nunca: una vez una persona interactúa con TOUS, siempre pasará a formar parte de nuestra compañía.

Confianza & satisfacción de nuestros clientes

La pasión por el cliente ha sido, desde nuestros inicios, el motor que ha guiado nuestra constante voluntad de innovación. Queremos generar vínculos relevantes, construir una relación de confianza y cercanía y esbozar en sus rostros una sonrisa de satisfacción mediante la atención personalizada y la transmisión de valores compartidos.

Con la implementación este 2021 de la herramienta Salesforce aspiramos a tener una visión 360º de cada cliente, con el objetivo de brindarles un mejor soporte y servicio. Es importante para nosotros conocer lo que opinan nuestros clientes para poder seguir ofreciendo un servicio de calidad. Por ello, llevamos a cabo encuestas de satisfacción:

93% Satisfacción en consultas por teléfono [5]

82% Satisfacción en consultas vía Chat [6]

77% Satisfacción en consultas vía WhatsApp [7]

[5] Datos abril 2021 | [6] Datos julio 2021 | [7] Datos julio 2021

Salud y seguridad de nuestros clientes

Para crear una experiencia TOUS única para nuestros clientes, el primer paso es garantizar su seguridad y su salud, tanto en nuestros puntos de venta como durante el uso y disfrute de nuestros productos. En TOUS siempre hemos otorgado una gran importancia a este hecho, pero tras la irrupción de la pandemia se ha convertido en una cuestión capital. Por ese motivo, adaptamos un procedimiento en nuestras tiendas TOUS, que persigue el objetivo de garantizar la salud de las personas y de nuestros colaboradores y colaboradoras, contribuyendo a crear espacios seguros para toda la sociedad.

Procedimiento COVID - 19 TOUS

Seguimiento del estado de salud de nuestros equipos
Desinfección de todas las superficies acorde a las indicaciones del Departamento de Salud y Seguridad Laboral
Mascarillas y gel hidroalcohólico para todos nuestros colaboradores y colaboradoras.
Gestión de aforo en función de las limitaciones impuestos por las Administraciones Públicas
Mantenimiento de la distancia de seguridad recomendada
Uso obligatorio del gel hidroalcohólico a la llegada
Disposición de mascarilla para el cliente en el caso de que lo requiera
Tour por la tienda con flujos determinados y vinilos que marcan la distancia mínima de seguridad
Atención por parte de los equipos manteniendo la distancia mínima de seguridad
Uso de bandejas para la muestra de las piezas por parte de los equipos
Uso de probadores de metacrilato de pendientes para pruebas de piezas por los clientes
Desinfección mediante ultrasonidos de las piezas una vez mostradas y probadas
Mamparas de metacrilato en los mostradores
Fomento del pago mediante el teléfono móvil - Pay by link
Desinfección de la caja y terminal de cobro
Desinfección de joyas de forma previa a las reparaciones

Seguridad de nuestros productos

Al margen de las acciones emprendidas en el marco de la crisis del Covid-19, siempre ha sido fundamental para nosotros garantizar la seguridad de nuestros productos, de manera que los clientes puedan disfrutar de ellos tal y como merecen. Realizamos controles de calidad e inspecciones a nuestros productos tanto en origen, en caso de ser fabricados en el extranjero, como localmente, y realizamos nuevos controles en nuestra sede central y centro logístico. Para más información sobre estos procesos, consulte el capítulo “Por una Cadena de Suministro Responsable” de esta Memoria.

Una experiencia TOUS única, nuestra prioridad

Nuestra máxima prioridad siempre son nuestros clientes. Por ello, ponemos siempre la mayor atención en todo lo que ofrecemos y en cómo lo ofrecemos, así como en transmitir nuestros valores de ternura y pasión por lo que hacemos para que sientan la experiencia TOUS como algo único.

Viviendo la Experiencia TOUS en nuestras tiendas

Nuestras tiendas TOUS consiguen crear una experiencia de compra única, sumergiendo al cliente en un ambiente divertido y elegante.

En 2019 creamos nuestro nuevo concept store, evolucionando, fortaleciendo y modernizando el camino iniciado en 2013 con la revolución conceptual de nuestro modelo de tiendas, que tiene como objetivo recrear el universo TOUS y responder a los nuevos hábitos de compra de nuestros clientes. Diseñadas para reflejar los valores de nuestra marca, nuestras tiendas cuentan con un atractivo mobiliario vanguardista que permite una mayor exposición e interacción del producto para que se puedan apreciar mejor la calidad y diseño de nuestras piezas.

Los interiores de nuestras tiendas TOUS se renuevan constantemente, lo que mantiene la tienda viva, actualizada y sorprendente. Asimismo, los escaparates se caracterizan por su gran impacto y teatralidad. Diseñados para reflejar la inspiración de las colecciones, resaltan la belleza de cada una de nuestras piezas. En cada campaña se desarrollan nuevos escaparates y materiales para punto de venta.

Asimismo, con el objetivo de garantizar además una atención personalizada y eficaz, formalizamos el Customer Care Ritual, una guía dirigida a nuestro personal de tienda, donde indicamos los pasos que deben seguir a fin de proporcionar una experiencia 100% TOUS.

Este protocolo nos ha permitido diferenciarnos de nuestros competidores, logrando que cada persona sienta que ponemos todos nuestros esfuerzos en cuidarla, más que en atenderla. Naturalmente, el Customer Care Ritual es un documento en constante evolución y mejora. Por ello, tras el estallido de la pandemia fue adaptado para garantizar la seguridad de todos y todas.

El Customer Care Ritual en etapas

1. Preparación

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

2. Bienvenida

Recibimos con amabilidad desde el preciso momento desde que los clientes entran en las tiendas y nos esforzamos por transmitir nuestros valores en todo momento.

3. Descubrimiento

Escuchamos atentamente a nuestros clientes para comprender sus necesidades y ayudarles a encontrar lo que buscan. Además, en caso de que no dispongamos del producto más adecuado para ellos en ese momento, nos encargamos de solicitarlo a cualquiera de los establecimientos y talleres que tenemos alrededor del mundo.

4. Propuesta y Argumentación

Buscamos transmitir nuestros valores y nuestro compromiso con la artesanía y la innovación. Por ello, les informamos sobre 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.

5. Cierre de Venta

Ayudamos a escoger el mejor packaging para cada ocasión, limpiamos y empaquetamos cuidadosamente el producto y hacemos entrega al cliente de su certificado de autenticidad, y cuando corresponda, del certificado de diamantes.

6. Servicio Post-Venta

La atención post-venta es uno de nuestros puntos más fuertes y diferenciadores. Contamos con un amplio catálogo de servicios que ponemos en conocimiento y disposición de nuestros clientes en todo momento, incluso años después de la compra.

Comprometidos con la accesibilidad en nuestras tiendas

Consideramos esencial que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de la experiencia TOUS. Nuestro compromiso con la igualdad entre todos los seres humanos se extiende también a nuestros servicios de venta y post-venta. Nuestras tiendas son accesibles para todas las personas, garantizando el uso de rampas, escaleras adaptadas, ascensores y otros métodos para su entrada y salida, así como para desplazarse dentro de las mismas. Del mismo modo, todos nuestros lavabos están adaptados para que puedan ser utilizados por todas las personas.

Omnio, revolucionando la Experiencia TOUS

Con el objetivo de mejorar aún más la experiencia TOUS estamos desarrollando el proyecto **Omnio**, cuya finalidad es un cambio sustancial en nuestra manera de vender y en la orientación al cliente. Nuestras tiendas dejarán de tener ordenadores fijos y trabajarán con móviles y tablets. Nuestros dispositivos integrarán el proyecto Etiqueta 0, mediante el cual ahorraremos papel generando tickets electrónicos.

Además, podemos leer el precio del artículo mediante dispositivos móviles, con lo que no tenemos que reetiquetar el producto en caso de cambios de precios. Este proyecto nos ha permitido ahorrar el papel equivalente a aproximadamente 300.000 etiquetas.

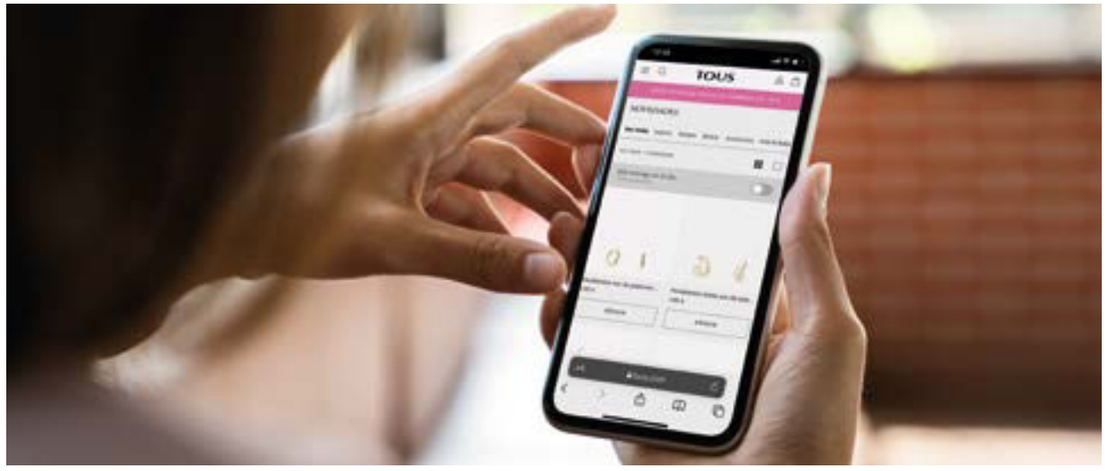
Omnio implica igualmente una nueva forma de vender, incorporando procesos de omnicanalidad, y permitiendo así a nuestro equipo de ventas gestionar todo el proceso desde un dispositivo, incluyendo la función de poder consultar tanto el stock de tienda o de la web a tiempo real.

Podremos identificar al cliente al inicio de la relación con él, en vez de al cierre de la venta, gracias al programa Salesforce, que nos permite tener una visión 360 del cliente, ver sus compras y consultas en nuestra web, gestionar mejor y de manera centralizada sus llamadas y generar mayor impacto en él. De esta manera, establecemos una relación más cercana y holística, con la intención de conocerlos mejor y así asesorar de una forma más personalizada.

La implementación de **Omnio** tendrá lugar durante 2022 en España y posteriormente en el resto de países. Para garantizar su correcta puesta en marcha, este 2021 hemos ejecutado proyectos piloto en nuestras tiendas de Sabadell, Finestrelles y Majadahonda.

El ecommerce, una Experiencia TOUS diferente

Con la llegada y uso cada vez más frecuente de los canales digitales de venta, nuestra estrategia de atención al cliente se ha visto modificada con el fin de incluir también la mejor de las atenciones y cuidados a la hora de realizar comprar desde nuestro ecommerce. Esta nueva realidad trae consigo nuevos retos y puntos de interés en los que focalizar nuestra atención al cliente.



Manual de Best Practices de ecommerce

Hemos elaborado este manual, disponible ya en español e inglés, con la finalidad de homogeneizar la preparación de pedidos online para que, sea cual sea el origen (centro logístico, tiendas u operadores logísticos internacionales), nuestro cliente lo reciba bajo los mismos criterios de empaquetado. Su contenido es:

- Relación de todos los materiales a utilizar, tanto de empaquetado externo del pedido, como interno del producto.
- Manual de empaquetado por tipo de producto.
- Ejemplos de colocación de los productos en el interior de las cajas.
- Formato de las etiquetas y de la tarjeta personalizada del pedido.
- Vídeos explicativos del proceso de empaquetado.

Catálogo de productos online

Nuestros clientes mediante nuestra página web corporativa, ***www.tous.com***, tienen a su disposición toda la gama de productos que ofrecemos, así como la información relevante que influye en sus decisiones de compra, de la misma manera que nuestros puntos de venta físicos.

Gestión de los tiempos de entrega

Ecommerce:

Con la inauguración este 2021 de nuestro nuevo centro logístico hemos conseguido reducir drásticamente los tiempos de entrega y garantizar el suministro de productos a nuestros clientes ecommerce. Concretamente, hemos incrementado la productividad en un 30%, pasando de 45 a 60 pedidos de ecommerce preparados por persona y día.

También hemos establecido un modelo de seguimiento exhaustivo de los tiempos de entrega con el courier, mediante un informe semanal donde analizamos el nivel de servicio que tenemos en cada pedido de cliente, en base a los días de entrega prometidos en la web. Este ratio, complementa el cálculo de la media de días que tardamos en realizar el pick&pack. De esta manera, podemos conocer nuestro desempeño con cada cliente ecommerce y focalizar nuestra atención en aquellos casos que la requieran.

Además, hemos eliminado el montaje manual de cajas convencionales con precinto, pasando a cajas automontables. Con ello, disminuimos los tiempos de empaquetado y mejoramos la imagen de la caja. Todas nuestras cajas automontables son reciclables y reutilizables en caso de devoluciones. En 2021, gracias a este cambio, hemos ahorrado más de 100.000 metros de precinto.

Gracias a esta mayor eficiencia, somos capaces de expedir el 90% de los pedidos que se reciben antes de las 17:00h durante el mismo día, llegando al domicilio del cliente en un plazo máximo de 2 a 3 días. Esto supone una mejora de hasta 2 días respecto a nuestros plazos de entrega anteriores.

Retail:

Gracias a la implantación de nuevos proyectos como etiqueta 0 o integración de básculas en SAP, se han reducido los tiempos de preparación de reaprovisionamiento y pedidos de cliente en el canal de retail internacional, con una disminución de hasta el 40%.

Conectando con nuestros clientes en un entorno seguro

Garantizar la seguridad de nuestros clientes en el escenario digital es tan importante como en nuestras tiendas físicas. Por ello, hemos desarrollado un método de pago seguro pensado para garantizar la tranquilidad y confianza de los clientes.

Asimismo, entendemos la necesidad de proveer a nuestros clientes online con herramientas de contacto personalizadas para recibir el mejor trato posible y una experiencia única en nuestra tienda online. Con esa idea en mente hemos habilitado un teléfono gratuito de atención al cliente y una intuitiva herramienta de chat, que aparece en formato pop-up, para que el cliente pueda resolver todas sus dudas de manera inmediata, como si estuviera en una tienda física.

Un servicio post-venta que nos diferencia

En TOUS, creemos firmemente que la relación con nuestros clientes continúa incluso después de la venta de nuestros productos. Por ello, trabajamos continuamente en mejorar los servicios que ponemos a su disposición, garantizando su satisfacción y contribuyendo a la creación de relaciones duraderas y de calidad con todos ellos.

Del mismo modo, nuestras políticas de cambios y devoluciones están enfocadas en facilitar que nuestro cliente pueda realizar cualquier cambio o devolución del artículo adquirido en cualquier tienda TOUS del mundo.

Comprometidos con la durabilidad de nuestros productos

A lo largo de toda nuestra cadena de valor trabajamos en asegurar la máxima calidad de nuestros productos que, a su vez, asegure una larga vida de los mismos. Asesoramos a nuestros clientes en el cuidado de las joyas, a fin de que nuestras piezas sean duraderas en el tiempo. Ante cualquier desperfecto de nuestras piezas, ponemos a su disposición nuestros talleres de confianza que se encargan de proporcionarles servicios de limpieza, mantenimiento, restauración y reparación cada vez que lo necesitan.

Gestión de quejas y reclamaciones

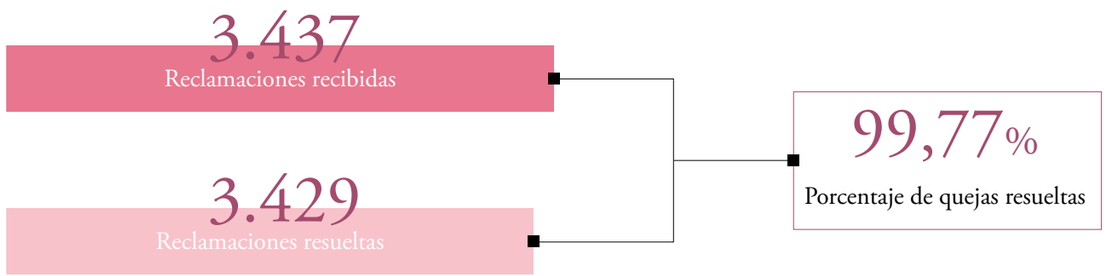
Sabemos que escuchar a nuestros clientes es la principal palanca que tenemos para mejorar cada día. Por ello, prestamos especial atención a cualquier comentario que quieran hacernos llegar.

En este sentido, ponemos a su disposición diversos mecanismos para que nos hagan llegar todas sus recomendaciones, inquietudes o motivos de insatisfacción. Estos canales son los siguientes:

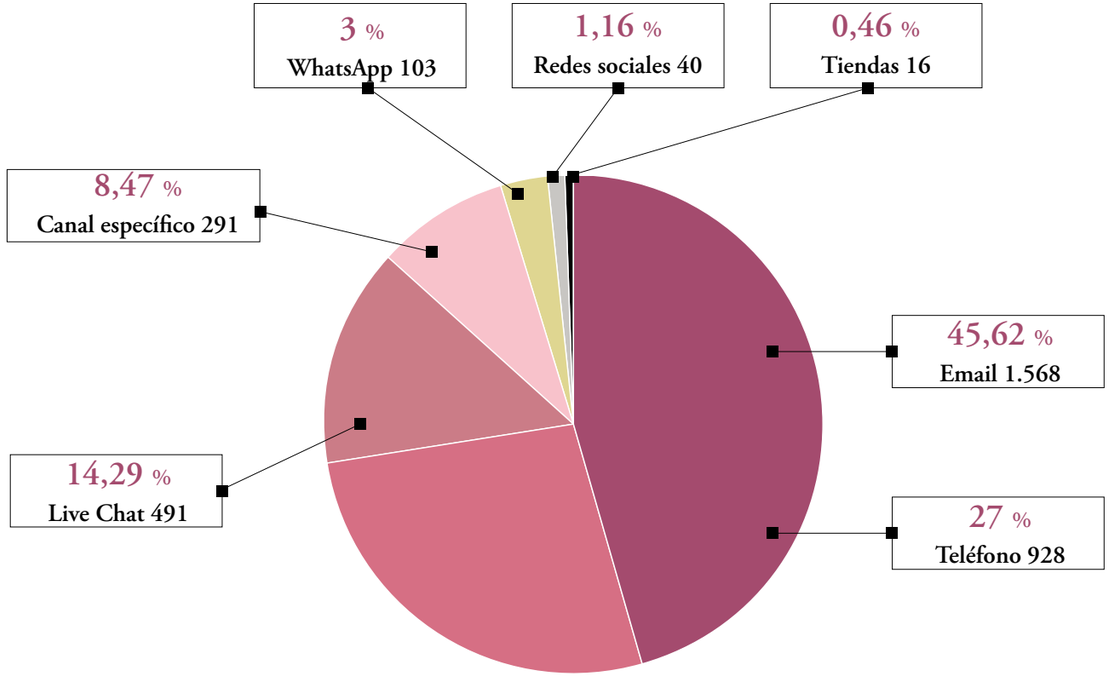
Teléfono | Formulario contacto web / e-mail Canal chat | Canal WhatsApp (actualmente sólo en España y Portugal) | Redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook)

Con el fin de garantizar una resolución satisfactoria de las mismas y estandarizar el proceso de gestión de cualquier tipo de queja o reclamación que nos hagan llegar nuestros clientes, disponemos de un Manual de Gestión de Reclamaciones.

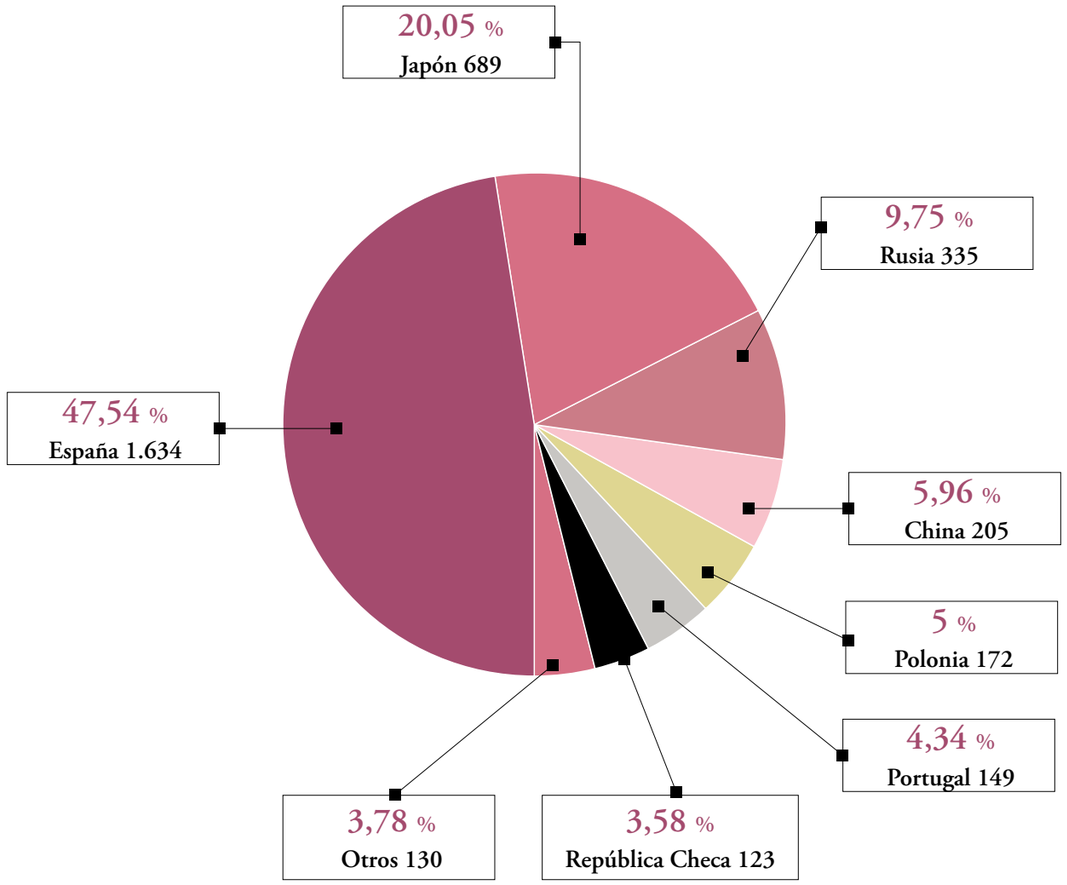
Nuestra atención al cliente en cifras



Reclamaciones recibidas por canal



Desglose por país



Nuestro portfolio de servicios

My TOUS – Loyalty Program

Mediante nuestro programa de fidelización My TOUS queremos premiar a nuestros clientes más fieles y ofrecerles un servicio post-venta gratuito. Este 2021 hemos realizado una mejora del programa, que ya está disponible en España y Portugal, y que en 2022 llegará a México, Puerto Rico, EEUU, Chile, Colombia, Polonia y Puerto Rico. El proyecto gira en torno a la creación de tres niveles de fidelización: **FAN**, **LOVER** y **EXPERT**. Para subir de nivel, el cliente debe acumular **GEMS** (puntos) que se adquieren mediante compras o participando en acciones de la marca. A mayor nivel, más servicios se pueden disfrutar de manera gratuita, entre los que se encuentran las acciones de mantenimiento, reparación o modificación del producto.

Quienes se inscriban en el programa My TOUS podrán disfrutar de una serie de beneficios adicionales.

Estos servicios son los siguientes:

Mi joyero virtual	Espacio virtual único para recordar sus productos TOUS favoritos y todos sus detalles.
Calidad de mis joyas	Descuentos en los servicios de mantenimiento y reparación, así como servicios anuales de cambio de color de cordón gratuitos.
Concursos	La posibilidad de participar en sorteos y concursos de joyas, tarjetas regalo.
My lovely friends	Si la persona que disfruta de My TOUS trae al programa a un amigo o amiga, y este o esta realiza una compra de un importe mínimo, ambas personas recibirán un obsequio de TOUS Friends.
Mi cumpleaños	El cliente recibirá un regalo si durante el mes de su cumpleaños realiza cualquier compra.

TOUS Custom – Customization service

En línea con nuestra ambición de ofrecer experiencias únicas a nuestros clientes, y conscientes de que las joyas son productos con un carácter altamente personal, nuestros joyeros y joyeras profesionales realizan composturas y ajustes a las piezas, ofreciendo la posibilidad a todos los clientes de personalizar sus joyas. No obstante, la customización de la experiencia TOUS no se limita a las modificaciones en las joyas, sino que empieza en nuestros puntos de venta, donde nuestro equipo asesora personalmente a cada cliente para que adquiera la pieza idónea para sus gustos.

TOUS Life – After sales service

Nuestros mejores expertos y expertas ayudan a nuestros clientes con el mejor servicio posible para cubrir sus necesidades y atender todas sus inquietudes. Asimismo, ofrecen el mejor servicio de devoluciones y de gestiones relacionadas con cambios en cualquiera de nuestras tiendas TOUS.

Comunicación & acciones para el cliente

Desde nuestros inicios, hemos sido muy activos en comunicación, clave esencial de nuestro éxito. Creando experiencias de marca apasionantes, en TOUS hemos conseguido llegar a nuestro cliente de manera sorprendente, fresca y actual.

Todas nuestras campañas de comunicación son globales, reflejan la ternura y cercanía de nuestra compañía y se caracterizan por su tono y formato.

Uno de nuestros objetivos principales es acercarnos a nuestro cliente final. Por ello, en los últimos años, realizamos acciones de Street Marketing que sorprenden por su innovación y porque se han llevado a cabo en un ambiente divertido y distendido. También participamos en destacados encuentros de moda, dado su posicionamiento en línea con las últimas tendencias.

Marketing responsable

Cuidar de nuestros clientes es también ofrecerles una información veraz y transparente sobre nuestros productos y nuestra empresa. Consideramos relevante hacerles partícipes de las iniciativas relacionadas con el desarrollo social y la protección del medio ambiente que llevamos a cabo, y también informarles debidamente de cuáles son los impactos económicos, sociales y ambientales que tienen los productos que consumen.

Consecuentemente, y como es natural, evitamos siempre el uso de declaraciones engañosas, falsas, discriminatorias o que puedan inducir a confusiones por parte de nuestros clientes.

Como empresa que apuesta por los principios del marketing responsable, todas nuestras actividades publicitarias están sujetas a los estándares de dos asociaciones de reconocido prestigio en el ámbito.

Asociación Española de Anunciantes

Somos miembros de la AEA, asociación profesional que vela por la creación de una publicidad ética y responsable, defendiendo la libertad de comunicación, el diálogo y la libre competencia para crear valor para las marcas y la sociedad.

Autocontrol

Autocontrol es un organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España. Su misión es conseguir una publicidad responsable, basada en los principios de veracidad,honestidad, legalidad y lealtad, a los que desde TOUS nos adherimos.

Extendiendo nuestros compromisos a lo largo de toda la cadena de valor

El cuidado de todos nuestros proveedores es un objetivo primordial para nuestro Grupo, ya que la creación de relaciones de calidad y a largo plazo con cada uno de ellos es lo que nos permite crear valor de forma conjunta y poner a disposición de nuestros clientes los productos de calidad que merecen. Conscientes de ello, consideramos que asegurar un entorno colaborativo y fomentar la comunicación constante entre la organización y todos nuestros proveedores a lo largo del mundo es clave para el éxito de nuestra actividad.

Por una cadena de suministro responsable

Entendemos las relaciones con nuestros proveedores como relaciones de cuidado mutuo, más allá del desempeño operativo de las actividades. Por este motivo, trabajamos constantemente en asegurar condiciones de trabajo justas a lo largo de toda nuestra cadena de suministro, velando por el bienestar, la salud y seguridad de nuestros proveedores.

Mediante esta relación ética y responsable, garantizamos una cadena de suministro responsable para todos nuestros productos y contribuimos con ello a cumplir los ODS 8 (trabajo digno y erradicación del trabajo infantil y la explotación laboral), 12 (producción responsable) y aspectos clave del 16 (defensa de los Derechos Humanos).

Políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro

En TOUS somos conscientes de los riesgos ambientales, sociales y de Derechos Humanos directamente asociados con nuestro sector, y que muchos de ellos se materializan a lo largo de la Cadena de Suministro. Por este motivo, antes de seleccionar a nuestros proveedores realizamos un proceso cuidadoso de selección para garantizar la idoneidad de todas nuestras colaboraciones.

Más concretamente, a fin de mitigar cualquier riesgo en este sentido formalizamos nuestra Política General de Compras del Grupo TOUS, así como nuestra Política de Homologación y Estrategia de Proveedores, que recogen los criterios que definimos para la consecución de una cadena de suministro 100% sostenible, justa y segura, tanto para nuestro entorno como para las partes involucradas en nuestra actividad. Asimismo, nuestros proveedores deben aceptar nuestro Código Ético de Fabricantes y Proveedores.

Código Ético de Fabricantes y Proveedores

Para nosotros es fundamental compartir nuestro camino con proveedores que estén comprometidos con los principios éticos y los valores que constituyen nuestra seña de identidad. Por ello, con el fin de promover y velar por la integración de dichos principios éticos a lo largo de toda nuestra cadena de valor, nuestros proveedores deben aceptar y suscribir nuestro Código Ético de Fabricantes y Proveedores.

En él, se definen los estándares mínimos que deben ser observados y respetados por los fabricantes de los productos que comercializamos y por los proveedores de servicios que contratamos en el desarrollo de nuestra actividad, de conformidad con la cultura de Compliance de TOUS.

Con su aceptación, se comprometen a respetar la legalidad vigente y las obligaciones contraídas, el desarrollo de la actividad comercial de forma ética y transparente, así como la promoción de la protección de los Derechos Humanos, la ética comercial y la responsabilidad social y medioambiental.

Los fabricantes y proveedores son responsables de garantizar el conocimiento, comprensión y aplicación del Código en sus organizaciones. Igualmente, quedamos autorizados a supervisar el adecuado cumplimiento del mismo, facilitando para ello los medios y documentación necesaria que les sea requerida. Al igual que en nuestro Código Ético, cualquier incumplimiento de los principios aquí recogidos, deberá ser puesto en nuestro conocimiento a través del Canal Ético del Grupo.

Otras políticas, estándares y principios

Además del Código Ético, exigimos a nuestros proveedores su connivencia con nuestra Política General de Compras y Política de Homologación y Estrategia de Proveedores. En esta última política se especifican los criterios de selección previamente explicados, y se expone la información a reportar y la documentación a presentar ex-ante por cada proveedor, entre las que destacan las siguientes cuestiones en materias de ESG:

- Aceptación del compromiso del Compliance Guidelines.
- Adhesión al Código Ético de Fabricantes y Proveedores del Grupo TOUS.
- Derechos de propiedad intelectual.
- Certificado de impuestos.
- Regulación de metales peligrosos de TOUS.
- Acuerdo y compromiso sobre la procedencia y calidad de los diamantes (si aplica).
- Certificado de origen de las pieles en el caso de complementos (bolsos y marroquinería).

Adicionalmente, el documento expone las auditorías, medidas de seguimiento y acciones correctivas establecidas para nuestra relación contractual con los proveedores, que serán debidamente explicadas a lo largo del presente capítulo.

Del mismo modo, valoramos positivamente que los proveedores nos hagan entrega de diferentes acreditaciones y certificaciones, entre las que se encuentran las de la RJC, la LWG, el Proceso Kimberley, el Responsible Gold Certificate de la LMBA, entre otras (para mayor detalle sobre cada certificación, consulte el capítulo "Hacia Productos Más Sostenibles" de esta Memoria). Asimismo, valoramos que el proveedor cuente con certificaciones ISO, BSCI o Sedex. Todas estas certificaciones son una garantía fiable y externa de que la manera en que nuestros proveedores operan se alinea con nuestras buenas prácticas en materia de sostenibilidad y respeto de los Derechos Humanos. Se puede encontrar una explicación detallada de las implicaciones prácticas y la relevancia de cada una de las certificaciones en el Capítulo "Hacia Productos más Sostenibles" de este informe.

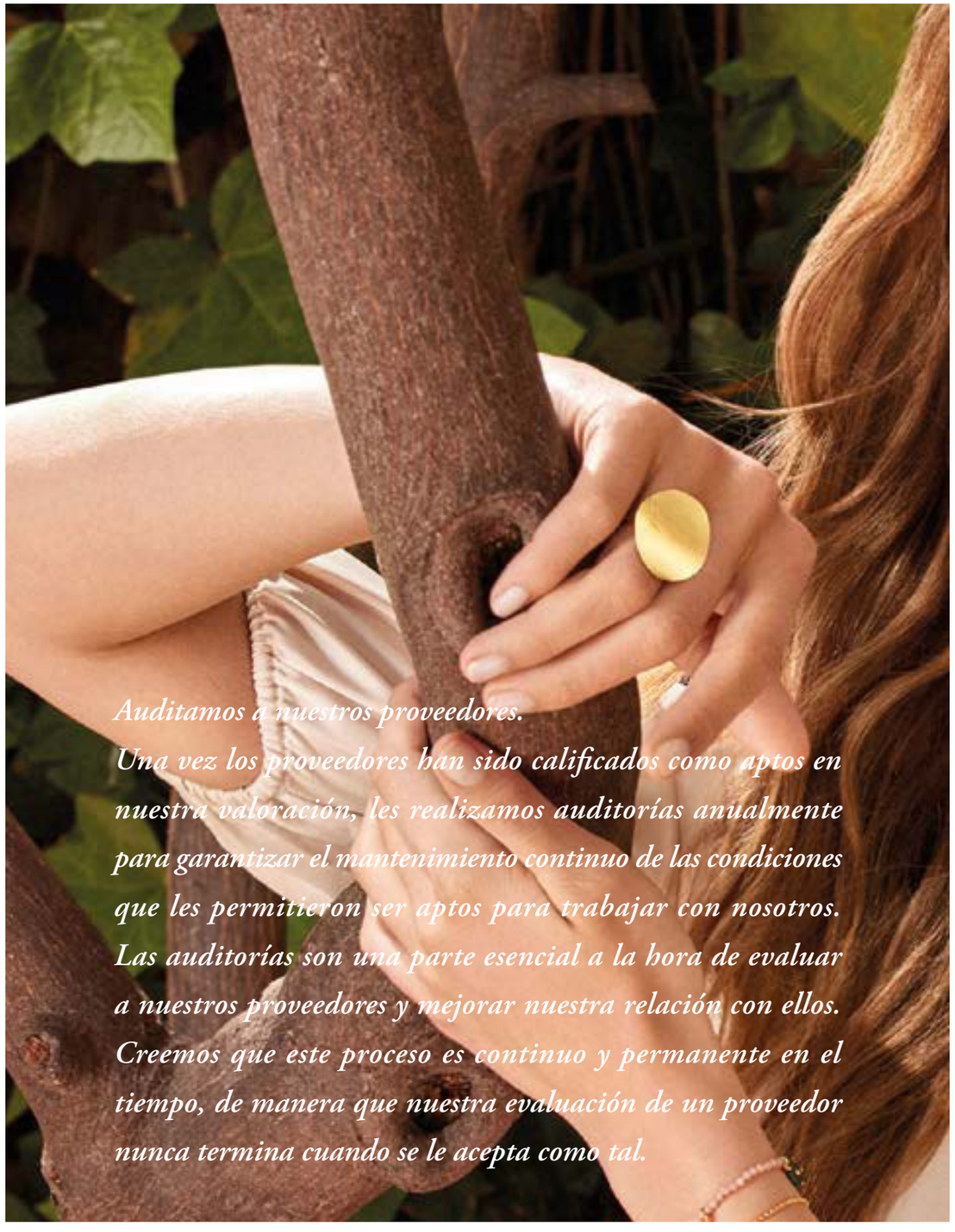
Es de especial relevancia poder trazar y conocer el origen de los metales preciosos, las pieles, las gemas y los diamantes que después utilizamos para confeccionar nuestras joyas y complementos. En la misma línea, valoramos la existencia de pólizas de seguro y de cualquier otro documento pertinente.

Evaluación y mejoras continuas

Principios de selección y homologación

A la hora de seleccionar a nuestros proveedores, tomamos en consideración cuatro principios fundamentales:

Sostenibilidad	Su compromiso con la sostenibilidad es un factor clave a la hora de evaluar a un proveedor. En este sentido, exigimos que nuestros proveedores se adscriban a los principios señalados en nuestro Código Ético para Fabricantes y Proveedores, el cual les es compartido a todos ellos, entre los que se incluye una firme apuesta por la sostenibilidad. Concretamente, el Código hace referencia a los siguientes puntos: - Promover el establecimiento de controles en materia de vertidos, emisiones, ruidos, vibraciones, residuos, gases destructores de la capa de ozono y cualquier otra amenaza medioambiental. - Someter a evaluaciones de impacto aquellos proyectos que puedan afectar al medioambiente. - Impulsar el uso de materiales sostenibles y respetuosos con el medio ambiente, estableciendo controles sobre cualquier actividad o producto que pueda crear, directa o indirectamente, un riesgo para la seguridad colectiva y/o la salud pública. Asimismo, el documento recoge los principios de no discriminación, igualdad de trato y respuesto mutuo y de protección y cuidado de los derechos laborales que nuestros fabricantes y proveedores deben cumplir con tal de garantizar un respeto íntegro a los Derechos Humanos. Para una información más detallada acerca de nuestro compromiso con los Derechos Humanos, por favor consulte el capítulo ***"Hacia productos más sostenibles"*** de esta Memoria.
Calidad	La calidad y seguridad de nuestros productos es una prioridad absoluta por lo que nuestros estándares deben estar alineados y cumplir la legislación vigente.
Coste	Valoramos muy positivamente que nuestros proveedores reflejen los costes de una forma transparente para poder mejorar la gestión de los recursos.
Servicio y Fiabilidad	El respeto a nuestra eficiencia y nuestros procesos son esenciales. Por ello, el cumplimiento de los plazos de entrega es indispensable, así como una comunicación fluida y transparente. Al margen de estos cuatro principios, la cultura de innovación que estamos promulgando a lo largo y ancho de nuestra Compañía debe también tener un papel en nuestra relación con nuestros proveedores. Queremos que este se convierta en el quinto pilar de nuestra relación con ellos, y buscamos siempre proveedores que tengan esta mentalidad innovadora. Próximamente vamos a proponerles sesiones de brainstorming con el objetivo de poder innovar a nivel de procesos y productos, acompañando a nuestros proveedores en la senda de la innovación y el desarrollo sostenible. Nuestra intención es siempre mantener una relación de continuidad, a largo plazo, basada en la confianza y el crecimiento conjunto con todos y cada uno de nuestros proveedores.



Auditamos a nuestros proveedores.
Una vez los proveedores han sido calificados como aptos en nuestra valoración, les realizamos auditorías anualmente para garantizar el mantenimiento continuo de las condiciones que les permitieron ser aptos para trabajar con nosotros. Las auditorías son una parte esencial a la hora de evaluar a nuestros proveedores y mejorar nuestra relación con ellos. Creemos que este proceso es continuo y permanente en el tiempo, de manera que nuestra evaluación de un proveedor nunca termina cuando se le acepta como tal.

¿En qué consisten las auditorías?

Realizamos dos tipos de auditorías. Por un lado, nuestro equipo técnico lleva a cabo auditorías técnicas, mientras que, por otro lado, con el asesoramiento de expertos externos, llevamos a cabo auditorías a los centros de producción, siguiendo los criterios del Working Conditions Assessment (WCA). Las auditorías técnicas realizadas por nuestro equipo evalúan cuestiones como las siguientes: la adhesión al Código Ético de TOUS, las licencias para operar, los derechos de propiedad intelectual e industrial, las buenas prácticas en materia de Compliance, el cumplimiento de las obligaciones fiscales, la existencia de certificaciones como la LWG (en caso de que aplique), los acuerdos de confidencialidad o el cumplimiento de nuestra regulación en materia de gestión de metales peligrosos, entre otras cuestiones. Asimismo, se realiza una visita presencial para verificar la capacitación técnica del proveedor para realizar la producción.

Por su parte, las auditorías WCA se centran en aspectos tales como los salarios y horas trabajadas, la salud y la seguridad de los trabajadores y trabajadoras así como de las instalaciones de trabajo, la gestión del riesgo en el uso de materiales químicos o peligrosos, los sistemas de gestión, documentación y registros, la participación de los trabajadores y trabajadoras y el diálogo social, la inexistencia de explotación laboral o trabajo infantil o el cumplimiento legal de las regulaciones relacionadas con el medio ambiente, los sistemas de gestión de residuos y las emisiones de GEI.

Supplier Statement Report

Tras realizar la auditoría, elaboramos un informe conocido como Supplier Statement Report que es entregado al proveedor. En él, le asignamos una puntuación a partir del cumplimiento de una serie de criterios cuantitativos (Compliance Calculator) y cualitativos (Criterios de negocio).

Entre los criterios cuantitativos establecidos en el Compliance Calculator, incluimos aquellos aspectos considerados en nuestro Código Ético, que han sido explicados en este mismo capítulo, así como consideraciones específicas para cada tipo de proveedor, según la materia prima con la que trabajan. Asimismo, en este cómputo puntúa de manera positiva que el proveedor tenga los certificados tanto relativos al origen de su materia prima como de carácter más normativo, tal y como hemos explicado en el apartado “Otras políticas, estándares y principios” de este capítulo, así como una red de seguros robusta.

En función de la puntuación obtenida, el proveedor consigue un nivel de certificación, el cuál determinará el mantenimiento o no de su relación comercial con nuestro Grupo.

Planes de acción correctivos

Trabajamos constantemente con nuestros proveedores para corregir desajustes en sus procedimientos que conlleven el incumplimiento de las condiciones por las cuales fueron homologados. Detectamos estas situaciones gracias a las auditorías previamente explicadas, tras lo cual, y en función de la puntuación obtenida, aplicamos acciones tales como realizar auditorías onsite, hacer una desktop review o seguimiento documental al proveedor, o elaborar planes de corrección con deadlines e indicadores clave para su reinspección, con el fin de caminar junto a nuestros proveedores para mejorar su puntuación. Si se determina que el riesgo de seguir trabajando con un proveedor es demasiado elevado debido a su bajo rendimiento en los indicadores clave que evaluamos y que los planes de acción correctivos no revierten esta situación consideramos finalizar nuestra relación comercial.

Asimismo, mantenemos una revisión constante de nuestros propios procesos de homologación y nuestras exigencias a los proveedores para poder garantizar la máxima eficiencia y eficacia del proceso.

Inspeccionamos nuestras piezas

Nuestros equipos en origen

Para garantizar las mejores prácticas allá donde estemos presentes, contamos con equipos locales en los principales centros de producción fuera de España (China, con 7 personas, e India, con 2 personas, además de un Manager), el objetivo de los cuales es velar por la calidad del producto y el cumplimiento de las políticas Compliance en nuestros proveedores. Las principales funciones de estos equipos son las siguientes:

- Ayudar en los procesos de selección de los mejores proveedores en función de cada requerimiento.
- Control de calidad en origen.
- Evaluación de proveedores.

Actualmente, inspeccionamos un 28% de piezas en origen en India y un 23% en China, lo cual supone un gran aumento respecto al 10% de piezas inspeccionadas en 2019 y 2020. Adicionalmente, en nuestro centro logístico se hace una segunda revisión para así ampliar el número de piezas revisadas.

Procesos de inspección locales

La inspección de piezas es un fenómeno que trasciende a las piezas que fabricamos en Asia. Así, entre el 45 y el 50% de las piezas que fabricamos fuera de dicho continente son también revisadas. Concretamente, para la producción propia en las instalaciones de Sabadell, Tallers TOUS, contamos con un equipo de 6 profesionales (que pueden llegar a 8 en momentos de pico de trabajo) que revisan hasta un 25% de las piezas, y para la producción en el resto de España y Europa los equipos de la sede central viajan periódicamente para realizar revisiones aleatorias y controlar así los procesos productivos. Todas estas piezas, tanto las producidas en Tallers TOUS como en otros lugares del mundo, son recibidas en nuestra sede central, donde de nuevo son revisadas.

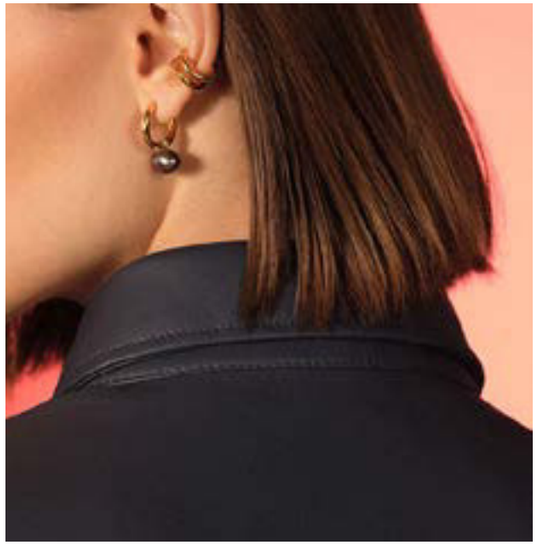
En el caso de los cortes de gemas y de la fabricación para la materia prima para la confección de bolsos realizamos inspecciones en diversos tiers de la cadena productiva, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad y ejemplaridad de nuestros productos desde su origen. De esta manera, trabajamos tanto a nivel local como en origen para garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos, que es uno de los pilares de nuestra relación con nuestros proveedores y una de nuestras señas de identidad como Compañía.

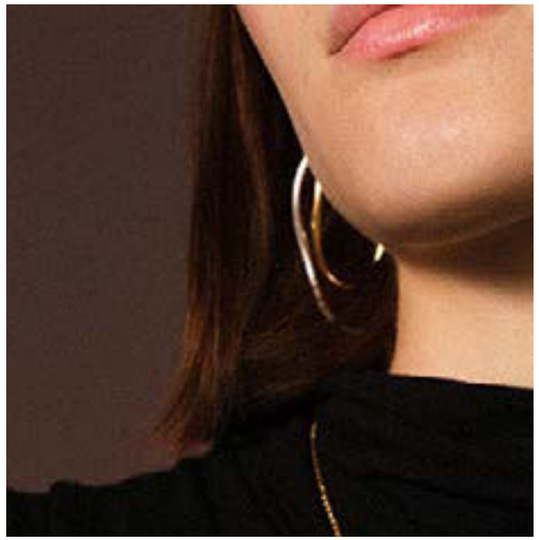
Gestión interna de los proveedores

Una de las acciones más relevantes que prevemos poner en marcha en 2022 es la colaboración con plataformas de software que permitan gestionar de manera centralizada la información de los proveedores y realizar un quality management. Este avance puede suponer una mejora significativa en la eficiencia de nuestros procesos internos, y en última instancia puede repercutir positivamente sobre los propios proveedores y, por ende, sobre toda nuestra cadena de valor.

Somos conscientes de que nuestro impacto va más allá de la actividad que realizamos. A lo largo de nuestra cadena de valor no solo generamos un impacto en aquellas personas con las que interactuamos de forma directa, sino también en el bienestar y el desarrollo socioeconómico del entorno en el que nos encontramos.

En particular, este 2021 ha sido una clara muestra de dicho compromiso, lo cual se ve reflejado en las diferentes acciones que hemos realizado; la implicación de todos los colaboradores y colaboradoras que conforman el Grupo TOUS ha contribuido a promover iniciativas que han apoyado a las personas que más lo han necesitado durante la época de la pandemia. Asimismo, hemos continuado con la preservación del oficio de la artesanía joyera, que es una de nuestras prioridades a nivel social y que se entronca en nuestro amor por todas las formas de arte y cultura. Debemos destacar también las numerosas iniciativas destinadas a promover el arte, a preservar el patrimonio cultural de la mano de las comunidades locales y a remar para conseguir una reducción de las





desigualdades y una igualdad real de oportunidades en todas las comunidades, todo ello mediante el fomento de una educación de calidad, contribuyendo así a cumplir los ODS 4 y 10.

Nuestro compromiso con la sociedad se cristaliza en diferentes iniciativas y acciones ¿Qué hacemos?

1) Establecemos vínculos de colaboración con diferentes organizaciones locales y globales que generan un impacto positivo para la sociedad y sus comunidades.

2) Fomentamos el empleo local mediante los distintos programas que ponemos a disposición de estudiantes y recién graduados, a la par que preservamos nuestro patrimonio cultural y nuestro milenario oficio.

3) En 2021, hemos invertido 68.265,65€ destinados a asociaciones sin ánimo de lucro, patrocinios y donaciones Establecemos vínculos de colaboración con otras organizaciones locales. Contamos con numerosas membresías que nos permiten unir fuerzas con diferentes instituciones, empresas y sectores productivos con el fin de fortalecer la cohesión social y crear lazos de unión que aporten valor a nuestro ecosistema.

Apostamos por el desarrollo local

Desde nuestros inicios, nuestra marca ha sido partícipe del progreso de la sociedad y de las comunidades con las que interactuamos a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Como empresa familiar, sentimos un especial arraigo por lo artesanal y lo local, y hemos estado siempre conectados con nuestro entorno. Así, siguiendo nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa, hemos querido fomentar una participación activa en el bienestar de las comunidades en las que operamos. Este 2021 hemos llevado a cabo acciones específicas encaminadas a proteger a las comunidades más desfavorecidas y contribuir en su desarrollo local.

SAVE Eugenia by TOUS

De la pasión y el compromiso de Eugenia Martínez de Irujo nace SAVE, una colección que representa un recorrido por la naturaleza de la mano de siete animales en peligro de extinción y que reivindica nuestro compromiso con la conservación del medio ambiente y la biodiversidad al destinar un 5% de las ventas a la ONG WWF, dedicada a la defensa de la naturaleza y la conservación de la biodiversidad. Gracias a este financiamiento, que asciende en total a más de 54.000€, se ha generado un impacto positivo en comunidades de España, Portugal, Colombia y México.

Por ejemplo, los fondos aportados han contribuido en México al establecimiento por parte de WWF, junto con grupos de mujeres indígenas, de jardines aromáticos en la ruta migratoria de las mariposas monarca. Estos jardines atraen a polinizadores y proveen de néctar a las mariposas. Este néctar es necesario para las mariposas monarca porque es su principal fuente de energía para realizar sus célebres migraciones entre Canadá y México. Esta migración tiene una importancia ecológica máxima, conservando corredores biológicos, agua, flores y bosques.

Debido a su contribución social, la colección ha sido galardonada con el Premio Woman Planet Colección Joyería.

Preservamos la cultura y el arte

Nos mueve un profundo amor por la cultura. Específicamente, estamos orgullosos de formar parte de un legado milenario, el oficio de la artesanía joyera, y realizamos esfuerzos en preservar su gran patrimonio y en formar a las personas que mantendrán vivo el oficio en el futuro.

Creemos que la cultura y el arte permiten cohesionar a la sociedad y enriquecerla, independientemente de la forma en que se manifiesten, además de suponer una expresión de gran valor, de las diferentes emociones humanas. En este sentido, desde TOUS llevamos a cabo distintos proyectos encaminados a preservar y fomentar la cultura, lo cual consideramos un importante objetivo a nivel social.

TOUS HERITAGE

TOUS HERITAGE es el resultado de nuestra implicación con la conservación, potenciación y comunicación de nuestro patrimonio histórico. TOUS HERITAGE es un proyecto en el que empezamos a trabajar en 2015 teniendo como objetivo la conmemoración de los 100 años de nuestra compañía, y vio la luz en 2020, coincidiendo justamente con nuestro centenario como TOUS. Se ha consolidado este año como un proyecto estratégico.

Pretende ser un espacio de reunión, abierto a todos y todas y en constante evolución, con el objetivo de compartir, experimentar, inspirar y crear complicidad entre nuestros grupos de interés, invitándoles a viajar por nuestro pasado, presente y futuro.

¿Por qué TOUS HERITAGE?

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

Para promover nuevos usos económicos, sociales y culturales de los bienes de nuestro patrimonio histórico industrial bajo criterios de responsabilidad social.

Para preservar la memoria y la identidad de nuestra marca a través de la investigación, la conservación, la difusión y la puesta en valor de nuestro patrimonio histórico empresarial.

Para potenciar el uso de las TIC, acciones de innovación y transferencia de conocimiento, mediante la documentación y difusión de nuestro legado histórico empresarial.

Resultados del Proyecto

Creación e implementación del subsistema de gestión de la documentación, objetos, joyas y accesorios semiactivos e históricos de la compañía.

Dotar a la empresa de un gestor de intangibles y hacer una comunicación verificada y certificada.

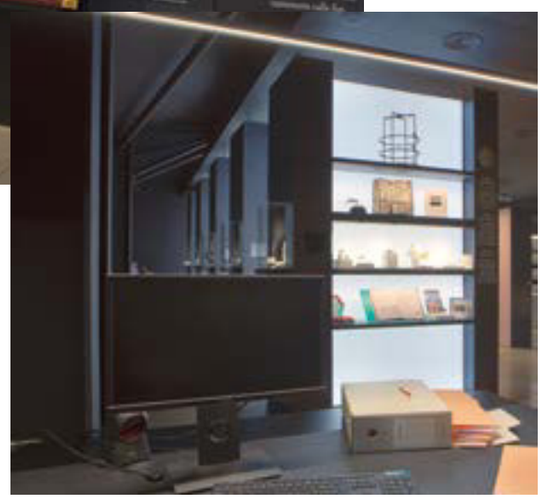
Creación del espacio virtual: página web TOUS HERITAGE.
https://heritage.tous.com/es-es/

Creación del espacio físico: Archivo y Museo Joyería TOUS.

Consolidación y profesionalización de un archivero en el ámbito privado, integrando su posición en la compañía y dando un servicio integrado y referente para la acreditación de nuestra historia.

Museo Joyería TOUS

Una de las joyas de la corona de TOUS HERITAGE es el museo que recorre los cien años de historia de nuestra compañía. Hace un siglo que comenzamos a forjar una trayectoria de éxito, y ahora cualquier persona puede acceder a un espacio de preservación y exposición de este legado.



El museo es un espacio pensado para que el o la visitante se sumerja en el universo TOUS a través de un variado conjunto de objetos que representan nuestra esencia y evolución. De esta voluntad nace un diseño y planificación del espacio de representación y del relato en clave de recorrido experiencial. Somos conscientes de nuestra marcada presencia internacional y queremos hacer partícipes de nuestra historia a todas las personas que nos han ayudado a llegar hasta aquí, con independencia de dónde se encuentren. Por ello, hemos habilitado el recorrido para que pueda hacerse también de forma virtual a través de la página web de TOUS HERITAGE.

Desde que abrimos las puertas internamente en 2019, el museo ha recibido 160 grupos de visitantes (22 de ellos en 2021) que han podido sumergirse de primera mano en el mundo TOUS y conocer desde cerca nuestra esencia, valores e historia. El itinerario que se propone, que está cuidadosamente preparado y pensado, ofrece a la persona visitante una aproximación a la colección en clave de interrelacionar los objetos expuestos con los valores corporativos y los hitos más significativos de la producción de la compañía.

Archivo TOUS

El gran esfuerzo que hemos realizado para desplegar este producto de comunicación corporativa no sería posible sin la capacidad de demostrar que lo que dice se sustenta en registros documentales reales, comprobables y accesibles. Esa es la función del espacio Archivo en el que la persona visitante puede acceder mediante la base de datos del Archivo Histórico a los documentos y, por tanto, al origen de las fuentes del relato de la historia de TOUS.

El archivo contiene piezas y documentos que acreditan nuestra actividad centenaria que, por su relevancia, han pasado a formar parte de nuestra historia. Se trata de un espacio vivo que se irá enriqueciendo con documentos, objetos y piezas que pasarán a formar parte del fondo histórico de TOUS.

Dentro del archivo encontramos piezas de todas las épocas, tipologías e inspiraciones. Encontramos pulseras, anillos, collares, colgantes, bolsos, pendientes, broches y una gran variedad de productos que han construido lo que somos hoy en día y a los que guardamos un especial cariño. Nuestro recorrido histórico nos llena de orgullo y nos mueve para seguir creando nuevas piezas atemporales y para preservar el oficio joyero y sus valores.

En ocasiones, las piezas de este valioso fondo son expuestas también en el Museo, de manera que los visitantes puedan conocer nuestras piezas históricas más icónicas y rememorar, quién sabe, los tiempos en que lucían alguna de ellas con orgullo.

Escuela TOUS De Joyería y Oficios Artesanos

Una de las patas fundamentales para el desarrollo y la preservación cultural, así como para el correcto funcionamiento de la sociedad en general, es la educación. Como todo oficio, el oficio joyero requiere de la adquisición de unos valores y unas técnicas que desde TOUS queremos continuar transmitiendo a las nuevas generaciones.

Por este motivo, en 2018 creamos la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos (ETJOA), un programa global de formación profesional en el que, en colaboración con las mejores escuelas de artesanía y diseño de España, México y Portugal, estudiantes con conocimientos previos de joyería, provenientes de todo el mundo, profundizan en el oficio joyero mediante un programa lectivo que aúna conocimientos teóricos y prácticos.

ETJOA es un proyecto que se hace con voluntad integradora y buscando la colaboración con reputadas escuelas que realizan una labor admirable a la hora de formar a los joyeros y joyeras del futuro y mantener vivo este oficio. Nuestros estudiantes provienen de los siguientes nueve centros: Escuela de Joyería JORGC (Barcelona), Escuela de Arte Manolo Blahnik (La Palma), IES Barajas (Madrid), Escuela de Arte Arsenal (Vilafranca del Penedès), Escuela Ténica de Joyería del Atlántico (Vigo), Escuela de Joyería de Córdoba, Prezzi Escuela de Joyería (México), Escuela de Artesanías INBA (México) y Escuela Cindor (Portugal). En dichas escuelas los alumnos y alumnas aprenden a crear las piezas desde 0. Es importante destacar que en ETJOA ofrecemos el aprendizaje de la restauración de las mismas para ampliar sus conocimientos y potenciar sus habilidades para prestar servicios de post-venta innovadores y sostenibles, algo a lo que en TOUS damos una relevancia máxima.

Este 2021 hemos lanzado la tercera edición de la escuela con un formato 100% digital. Esto nos ha permitido contar con más de 180 estudiantes de España, México y Portugal, lo cual supone un récord absoluto de participación en esta iniciativa. Todos los y las estudiantes tienen acceso al Campus TOUS para tener a su disposición numerosos recursos didácticos (píldoras, vídeos…) y webinars (tutorías) con sus tutores y tutoras de TOUS. Nuestra apuesta por la digitalización es a futuro y la Escuela seguirá creciendo en esta dirección. Además, hemos incorporado en los diferentes centros colaboradores la figura de los Artisan Experts, una red de expertos que servirá de inspiración y apoyo para los alumnos y alumnas.

Para poder llevar a cabo esta digitalización se proporcionó el equipo necesario a aquellas escuelas que no tenían las herramientas necesarias para realizar el seguimiento de los cursos telemáticos y las herramientas de taller poco habituales que utilizamos en TOUS.

La Escuela tiene una voluntad transformadora. Con el paso del tiempo, hemos constatado cómo más de un 15% de los de los alumnos y alumnas que participaron en la edición de 2018 obtuvieron empleo de manera directa, en los Tallers TOUS, o indirecta, en Talleres Externos que trabajan con la marca o en otros que precisan de especialistas en restauración de joyas.

Sabías que…

Desde su creación, han sido diversas las instituciones y organizaciones que han reconocido nuestra iniciativa Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos. Entre ellos, cabe destacar los siguientes:

- Premiada en la categoría de ***"Retail and Wholesale Engagement"*** de los International CSR Excellence Awards 2019, otorgados por The Green Organization.

- Premiada con 6 galardones en la 8ª edición de los Premios Empresa Social por las buenas prácticas en el ámbito de la sostenibilidad y la solidaridad en 2019.

- Finalistas en la categoría "Grandes Empresas" de los X Premios Corresponsables, otorgados por la Fundación Corresponsables que ponen en valor las mejores iniciativas de RSE en 2019.

Recuperación de tiendas icónicas

Los edificios son también uno de los principales bienes culturales que queremos preservar. Por ello, hemos llevado a cabo procesos de recuperación de joyerías centenarias ubicadas en edificios de un elevado valor patrimonial. Por ejemplo, en 2012 realizamos un gran trabajo de restauración y recuperación arquitectónica y artística en el histórico local Ourivesaria Aliança, joyería emblemática de Lisboa, y considerado uno de los establecimientos más exclusivos de la ciudad.

Nos comprometimos a mantener el valor patrimonial del edificio adaptándolo a la normativa vigente. La fachada fue realizada en 1914 en fundición, elementos metálicos y vegetales en bronce. El interior se caracteriza por sus molduras de yeso en forma de guirnaldas y coronas de flores, junto con pinturas del famoso pintor portugués Artur Alves Cardoso. El proceso de rehabilitación incluyó la restauración íntegra de la fachada, así como de los frisos, molduras y todo el mobiliario del interior.

Nuestra sede, una antigua fábrica textil

En la misma línea, en 2007 trasladamos nuestra sede corporativa a una antigua fábrica textil construida en 1870 en El Guix (Manresa, provincia de Barcelona). Para ello, llevamos a cabo un proceso de restauración de la fábrica, aplicando criterios de sostenibilidad ambiental orientados al siglo XXI, pero respetando la esencia y la vida de un edificio histórico. Esta fábrica textil es, actualmente, la más antigua del territorio que se mantiene en pie con la misma estructura y aspecto con el que nació.

En 2021, en el marco del programa de transformación TOUS Next, estamos impulsando una ambiciosa remodelación de la sede, con la idea de convertirla en un espacio lleno de vida e impulsar la creatividad, la co-creación y el bienestar de nuestras colaboradoras y colaboradores, conjugando así el espacio de trabajo con el espacio de vida. Todo ello respetando la estructura y la historia de un edificio al que de esta manera queremos brindar una segunda vida.

Colaboramos con el MACBA

El Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona, conocido también por sus siglas MACBA, está dedicado a la exposición de obras realizadas durante la segunda mitad del siglo XX.

En TOUS, desde nuestra apuesta por apoyar el arte en todas sus facetas, ejercemos como empresa colaboradora con la Fundación MACBA desde 2012, aportando financiación para consolidar la colección de arte del museo y potenciar así su consolidación como institución comprometida con el arte, la innovación y la contemporaneidad.

A partir de nuestra voluntad de crear piezas más inclusivas, y en línea con el momento social en el que vivimos, desde TOUS estamos impulsando el lanzamiento de diversas colecciones genderfluid, es decir, que estén dirigidas a todas las personas independientemente de su género.

A nivel de diseño, para elaborar estas colecciones jugamos con siluetas limpias y una ornamentación controlada. El concepto que seguimos es el de buscar piezas polivalentes e inclusivas, pensadas para personas, con independencia de su género. A lo largo de 2022 tenemos previsto lanzar al mercado las colecciones TOUS Empire Padded y TOUS Empire Travel, así como numerosas joyas (cadenas de rutenio, bolas, pendientes),

Acercamos el oficio a la sociedad:

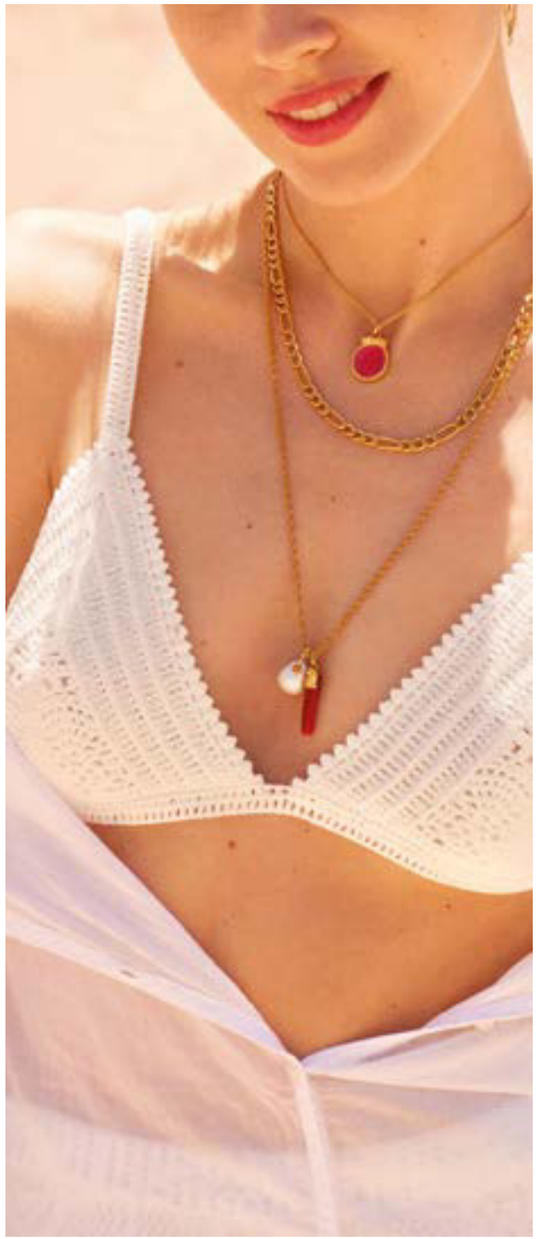
Colecciones Genderfluid

que nos permitirán ofrecer a nuestros clientes opciones genderfluid en prácticamente todas nuestras tipologías de producto.

De esta manera, buscamos impulsar los valores de igualdad que nos caracterizan y convertirlos en troncales dentro de nuestro milenario oficio, con el fin de adaptarlo al siglo XXI, acercarlo a la sociedad actual e impulsar un nuevo y refrescante concepto de joyería para todo el público.

Comprometidos con la sociedad & la gestión del covid-19

Como actores sociales que somos, y guiándonos por los valores de amor y empatía que son nuestra seña de identidad, vivimos con gran preocupación el desarrollo de la pandemia generada por la Covid-19. Ante esta trágica situación, impulsamos diferentes actuaciones para ser parte de la solución y poner nuestro granito de arena para ayudar a la sociedad de la mano de las autoridades y las instituciones sanitarias.



Transformación de nuestras líneas de producción para producir respiradores

Ante la necesidad de recursos adicionales a los que se enfrentaron los profesionales y las profesionales de la salud tras la irrupción de la pandemia, no dudamos en poner nuestra capacidad productiva a disposición de las instituciones sanitarias. Así, durante 2020 firmamos un convenio de colaboración con el Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya (COEIC), el Col·legi de Metges de Barcelona y el Institut d'investigació i Innovació I3PT del Hospital Universitari Parc Taulí.

Fruto de este acuerdo, adaptamos nuestras máquinas de impresión 3D a fin de producir componentes para los tubos de paso de oxígeno de las UCIs necesarios para paliar la falta de recursos que sufrían los hospitales. Todo ello se desarrolló en los Tallers TOUS, que abrieron sus puertas exclusivamente para su producción, siempre extremando las medidas de seguridad en base a los protocolos establecidos por las autoridades para garantizar la salud de nuestros trabajadores y trabajadoras.

Patrocinios & donaciones

Una de las iniciativas que empleamos para contribuir al desarrollo social son las donaciones y los patrocinios. De esta manera, podemos colaborar directamente con ONGs, entidades y asociaciones sin ánimo de lucro para mejorar la vida de personas en situación de vulnerabilidad, extendiendo nuestro compromiso con la sociedad y asumiendo el papel de agentes sociales que nos corresponde como empresa.

A fin de garantizar que los fondos que destinamos a donaciones, proyectos de financiación, patrocinio y/o mecenazgo, organización o patrocinios de eventos, o participación en cualquier otro proyecto social, cultural, científico, benéfico o similar, se utilizan para el fin acordado, en la Política Anticorrupción del Grupo hemos definido un protocolo de verificación del destino de dichas contribuciones.

En 2021 hemos realizado donaciones por un total de 66.265,65€, destinadas a las siguientes entidades:

World Wildlife Fund (WWF)

Asociación Sant Joan de Déu

Hermanitas de los Pobres

Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA)

Fundació Lacetània

Alianzas sectoriales & Membresías

En TOUS consideramos que el establecimiento de alianzas estratégicas con instituciones y representantes de la sociedad civil y de nuestro sector es fundamental. Únicamente desde la cooperación, el entendimiento y la unión entre diferentes actores podemos lograr defender los valores que nos representan y generar sinergias para construir una sociedad mejor. Mediante nuestra participación y membresía con las instituciones nombradas a continuación, logramos los siguientes objetivos:

- Potenciar nuestro sector para adaptarlo al siglo XXI y defender a la par su historia y contribuciones a la cultura y la sociedad.

- Generar un clima empresarial y social basado en la cooperación y el diálogo como herramientas vertebrales.

- Defender la empresa familiar como motor social y económico en nuestra sociedad y contribuir a mantener las mejores prácticas y el mejor futuro para la compañía y sus grupos de interés.

- Establecer lazos y vínculos con la cultura y el arte como pilares esenciales de nuestros valores.

En 2021 tenemos establecidas las siguientes alianzas sectoriales y membresías:

Responsible Jewellery Council

En TOUS recibimos con ilusión en 2020 la certificación del Responsible Jewellery Council, el organismo que establece los estándares de ética empresarial y cadena de suministro responsable en la industria joyera y relojera de todo el mundo, tras superar un proceso de auditoría que reconoce nuestra apuesta por la sostenibilidad de forma transversal.

Foro de Marcas Renombradas Españolas

El FMRE es una alianza público-privada creada para defender la importancia de la marca y de la internacionalización para las empresas españolas y su economía. Fundada en 1999, TOUS forma parte de esta prestigiosa asociación desde 2013.

Círculo Fortuny

Círculo Fortuny es una asociación sin ánimo de lucro nacida para unir en un foro común al sector español de las marcas culturales y creativas de prestigio y promover y defender su entidad propia. La asociación está formada actualmente por 61 marcas e instituciones, entre las que nos encontramos desde 2015.

Asociación Creadores de Moda de España (ACME)

En 2019 nos adherimos a la Asociación Creadores de Moda de España (ACME), una organización profesional sin ánimo de lucro fundada en 1998 por un grupo de prestigiosos y reputados diseñadores españoles. ACME trabaja fundamentalmente para defender los intereses de la creación de moda en España, ofreciendo herramientas para aumentar su competitividad.

Instituto de la Empresa Familiar

Como empresa familiar que somos, es relevante para nosotros formar parte desde 2016 de esta organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es defender los intereses y buenas prácticas de las empresas familiares, y cuyos socios son exclusivamente representantes destacados del mundo de la empresa familiar española.

Asociación Catalana de la Empresa Familiar

Asimismo, y también desde 2016, nos complace formar parte de la ACEE, creada en 1998 por un grupo de reputados empresarios familiares catalanes. Actualmente, la asociación la integran alrededor de 100 empresas familiares que representan los sectores productivos, comercializadores y de servicios de nuestra tierra.

Cercle d'Economia

Desde este 2021 somos parte del Cercle d'Economia (Círculo de Economía), una asociación cívica fundada en 1958 que busca contribuir a la mejora de la calidad del debate público mediante la emisión de opinión independiente sobre los principales retos que condicionan el progreso económico, social y político.

International Trademark Association

Desde 2014 somos miembros de la International Trademark Association (INTA), una asociación global de propietarios y propietarias de marcas y profesionales dedicados a respaldar las marcas comerciales y la propiedad intelectual relacionada para fomentar la confianza de los consumidores y consumidoras, el crecimiento económico y la innovación.

Asociación para la Defensa de la Marca (ANDEMA)

La ANDEMA es una asociación puntera que actúa como portavoz de las empresas ante las instituciones y la sociedad en la defensa de sus derechos de marca. Somos miembros desde 2010, y Rosa Tous ejerce como presidenta de la institución desde 2017.

AIPPI

AIPPI es la organización internacional líder en el mundo dedicada al desarrollo y mejora de leyes para la protección de la propiedad intelectual. El objetivo de AIPPI es mejorar y promover la protección de la propiedad intelectual tanto a nivel internacional como nacional. Somos miembros desde 2019.

Asociación de Profesionales de Compliance (CUMPLEN)

La Asociación de profesionales de Compliance (CUMPLEN) es una asociación sin ánimo de lucro cuya finalidad fundamental es contribuir al desarrollo, difusión y profesionalización del Compliance, abarcando un enfoque multidisciplinar que intensifique la concienciación sobre la importancia de las prácticas de Compliance.

Asociación Española de Joyeros, Plateros y Relojeros (AEJPR)

La AEJPR es una asociación cuyo foco de acción principal es la defensa del sector joyero, platero y relojero, la creación de mecanismos de protección internos y externos para combatir el fraude y la delincuencia hacia el sector.

Globalization & Localization Association (GALA)

GALA es una asociación internacional dedicada a ayudar a sus miembros a impulsar exitosamente el desarrollo de su industria mediante la construcción de comunidades profesionales, el intercambio de conocimientos y el fomento de las mejores prácticas en el ámbito de la globalización.

Reconocimientos a nuestra labor

Pese a la complejidad de este año 2021, hemos recibido reconocimientos que nos crean un gran orgullo debido a nuestro compromiso con el desarrollo social y cultural de las comunidades que nos rodean.

Premio Woman Planet Colección de Joyería: este prestigioso galardón, entregado por la revista Woman, premia nuestra colección "SAVE Eugenia by TOUS", explicada en detalle en el apartado "Apostamos por el Desarrollo Local" de este capítulo, por el compromiso que demuestra con la sostenibilidad. Rosa Tous, vicepresidenta de TOUS, recogió el galardón junto a Eugenia Martínez de Irujo, creadora de la colección.

"Uno de los grandes objetivos de la familia Tous es la sostenibilidad dentro de la perdurabilidad. Queremos construir para perdurar y este es un ejemplo,

destacó Rosa en su discurso de agradecimiento.

Hacia productos más sostenibles

05

TOUS

La naturaleza de nuestros productos los dota de la capacidad para perdurar en el tiempo, convirtiéndose en detalles o regalos personales que, además de tener un significado especial, acompañan a las personas a lo largo de toda su vida. En ocasiones, incluso son heredadas de generación en generación, transmitiendo el amor y cariño con la que fueron compradas por primera vez.

Con la ambición de ofrecer productos de calidad, trabajamos incansablemente para garantizar que cumplimos con los más altos estándares de sostenibilidad y las exigencias de la sociedad.

¿Qué entendemos por un producto sostenible? Identificamos 4 aspectos que nuestros productos deben cumplir:

1. Impacto ambiental mínimo, desde la creación, hasta ser protagonista de momentos especiales con nuestros clientes.
2. Ser el resultado final de un proceso 100% ético y transparente.
3. Asegurar productos seguros para el cliente en su uso y disfrute.
4. Cumplir con los más altos estándares de calidad y garantizar su durabilidad.

Compromiso con la calidad de nuestros productos

Elaborar productos de la más alta calidad es una de nuestras principales señas de identidad. Para garantizar tal fin, y en línea con este compromiso, todas nuestras joyas de oro y plata cuentan con la garantía del Laboratorio Oficial de Contrastes, que consiste en una señal que certifica el cumplimiento de la ley oficial en la pieza.

Todas las joyas TOUS cumplen con los estándares de certificación y garantía de metales preciosos de primera ley. Esto queda reflejado en las piezas de forma física mediante los contrastes establecidos en la normativa española de objetos fabricados con metales preciosos:

| Contraste de identificación y origen: señal llevada a cabo en nuestros talleres o proveedores certificados y que nos identifica como fabricantes o importadores.

| Contraste de garantía: señal realizada mediante punzón por un laboratorio oficial o autorizado, debidamente facultado para llevar a cabo esta tarea. Los laboratorios seleccionados por TOUS están acreditados por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación y Certificación), y garantizan los estándares más altos de calidad.

| Los punzones con los que los laboratorios marcan nuestras piezas son fabricados exclusivamente por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y les son facilitados a través del centro directivo competente del Ministerio de Industria y Energía.

Las marcas de los punzones de garantía son figuras geométricas, de forma diferente para el oro y la plata. En ellas debe figurar la “Ley” (o pureza) de la aleación, que se corresponde con la proporción de metal precioso puro en la aleación, seguida de la contraseña del laboratorio que realice el contraste.

De forma adicional a nuestros compromisos ambientales y para garantizar la máxima calidad de nuestras piezas en la etapa de producción, en el Capítulo 6. Comprometidos con nuestros colaboradores y colaboradoras, se detallan los compromisos de carácter más social adquiridos con este colectivo, tanto en los talleres, como en las áreas de gestión y ventas, que hacen posible la producción y distribución de los productos TOUS.

Compromiso con la minimización del impacto ambiental

El reto que supone el cambio climático y la presión a la que se encuentran sometidos los recursos limitados del planeta requieren que todos los agentes, tanto públicos como privados, actuemos de forma rápida y coordinada.

En TOUS queremos asumir una posición activa de liderazgo para abordar este reto y, en el marco de nuestro compromiso con el entorno, aplicamos ambiciosas medidas para reducir nuestro impacto sobre los recursos naturales y proteger la biodiversidad en toda nuestra cadena de valor. De esta manera, contribuimos activamente a la consecución del ODS 12, así como a aspectos clave de los ODS 7 y 13.

Por ello, nuestra responsabilidad con el medio ambiente se basa en considerar el ciclo de vida completo del producto y de la cadena de valor, desde el diseño de nuestros productos TOUS hasta el fin de su vida, y desarrollar iniciativas en cada una de las etapas, siendo la circularidad una herramienta clave para avanzar en nuestra visión de un mundo más sostenible.

Trabajamos bajo los principios de la circularidad, mediante la utilización de materiales más sostenibles, la eficiencia en los procesos, la minimización de recursos y el asegurar un correcto fin de vida de nuestros productos.

Diseño de nuestras piezas & abastecimiento sostenible

El proceso de creación de cada una de nuestras piezas empieza inspirándose en una emoción o en un recuerdo, para convertirse en una idea y luego materializarse en un diseño.

En esta primera etapa del ciclo de vida de nuestros productos, la elección del material tiene una gran relevancia en el proceso de diseño, dado que puede suponer una mejora significativa de nuestras piezas, ya sea otorgándoles una mayor durabilidad o facilitando su posterior reciclabilidad. Asimismo, nuestro proceso productivo tiene en cuenta el trabajar las piezas que tengan el mínimo de rechazo/mermas posible tanto en gemas como en metales.

En este sentido, uno de nuestros pilares estratégicos para la minimización del impacto ambiental en nuestra cadena de valor es impulsar el uso de materias primas más sostenibles, es decir, aquellas que tienen un mejor desempeño ambiental y conllevan un consumo más eficiente de los recursos, con el objetivo de minimizar el impacto en la biodiversidad, el clima y en el uso de los recursos naturales.

Trazabilidad de la cadena de suministro

Hablar de sostenibilidad es hablar de trazabilidad. Consideramos no solo su calidad, sino que podamos conocer su procedencia y la garantía de cumplimiento de una serie de requerimientos sociales, éticos y ambientales.

En este sentido, este 2021 hemos seguido avanzando en dicha materia con una alianza con Tracemark, compañía pionera en garantizar la trazabilidad completa de piezas joyeras, que sólo trabaja con empresas certificadas por la RJC (Responsible Jewellery Council). Gracias a esta asociación, nos acercamos a nuestro objetivo de garantizar la trazabilidad del origen de todas nuestras joyas.

Esta alianza ha dado como resultado un proyecto piloto que ha empezado con una primera colección, Teddy Bear Stars en oro y diamantes, que fue presentada en Navidad de 2020 y que ha vuelto a estar disponible desde del mes de abril 2021 en cuatro mercados de nuestras áreas de operación principales: España, México, Portugal y Rusia. Ante el éxito de este primer proyecto, en octubre de 2021 hemos lanzado una segunda colección con Tracemark, Hav, elaborada también en oro y diamantes, y cuyas joyas están disponibles en los mismos mercados que Teddy Bear Stars y, por primera vez, también en Perú. Este 2022 tenemos previstos dos nuevos lanzamientos de colecciones trazables, de acuerdo con nuestro objetivo de sacar al menos una colección de este estilo por temporada de ahora en adelante.

Esto permite a nuestros clientes comprobar la procedencia de los materiales, la manufactura que hay detrás de cada joya y sus certificaciones de abastecimiento responsable a través de un código QR que acompaña a cada pieza.

Materias primas sostenibles

Complementariamente a nuestros esfuerzos en materia de trazabilidad, desde TOUS trabajamos continuamente para integrar y mejorar las prácticas en nuestra cadena de valor con el objetivo de extender nuestro compromiso con la sostenibilidad a lo largo de la cadena productiva. Por esta razón, en los últimos años hemos suscrito los principios de varias iniciativas del sector y hemos colaborado con nuestros proveedores para ayudarles a integrar y mejorar las prácticas en nuestra cadena de valor.

En este sentido, desde 2020 hemos sido reconocidos por la Responsible Jewellery Council (RJC) por garantizar que todos nuestros procesos, desde la obtención de las materias primas hasta la entrega de nuestras joyas finales en los puntos de venta, se realizan de manera responsable y sostenible. Esta certificación cubre la inmensa mayoría de las materias primas que utilizamos, tales como metales, diamantes y gemas.

Metales

Los metales son la materia prima más utilizada en la elaboración de nuestras joyas. De hecho, los metales nobles son nuestra esencia y sello de identidad. Utilizamos oro, plata, titanio y acero, y los trabajamos con técnicas que combinan vanguardia y sostenibilidad con la mejor tradición del oficio joyero.

Con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de nuestros metales, nuestros proveedores de metales preciosos deben disponer, entre otras, de las certificaciones Responsible Gold Certificate de la London Bullion Market Association (LBMA), Conflict-Free Sourcing Initiative, y deben estar certificados bajo la Responsible Jewellery Council.

En el caso concreto del oro, en 2022 hemos alcanzado el compromiso de empezar a trabajar con oro Fairmined, garantizando así que este proviene de procesos de minería responsable.

Mediante estos procesos, contribuimos al cumplimiento de la meta 7 del ODS 8, el fin del trabajo y explotación infantil. En este sentido, la OIT estima que un millón de menores de edad trabajan ilegalmente en minas de oro en todo el mundo. Con la adhesión a estas iniciativas, en TOUS mostramos nuestro rechazo más absoluto a los incumplimientos de los Derechos Humanos y, gracias a estas certificaciones, somos capaces de garantizar que el oro que utilizamos tiene un origen legal, ético y sostenible.

Gemas

Las gemas son minerales que, después de ser tallados y pulimentados, poseen el suficiente atractivo para ser usados de forma ornamental y personalizada. Su belleza, dureza y rareza determinan su valor, y sus intensos colores inspiran nuestros diseños más innovadores.

Todos nuestros procesos realizados con gemas gozan de la validación de la Responsible Jewellery Council y se ajustan por tanto a las mejores prácticas de sostenibilidad y responsabilidad en la materia.

Diamantes

Nuestros preciados diamantes proceden de Sudáfrica, Rusia, Canadá, Australia, Zimbabwe y Angola. A fin de garantizar a nuestros clientes que, mediante la compra de dichos diamantes, no se están financiando guerras ni abusos de los Derechos Humanos, desde TOUS siempre exigimos a nuestros proveedores que se ajusten a lo dispuesto en el proceso Kimberley, sistema impulsado en 2005 por las Naciones Unidas.

La importancia de esta última exigencia es fundamental. Los conocidos como “diamantes de sangre” han supuesto un problema mayúsculo en un gran número de países del Sur Global. Mediante la compra de diamantes se han financiado numerosas guerras, incluyendo las guerras civiles en Sierra Leona y Liberia. Solo en 2007, el valor de

venta de diamantes de sangre alcanzó los 10 millones de dólares. Es por tanto una responsabilidad ética y social de primera magnitud para nuestra compañía y para todas las de nuestro sector garantizar que nuestros diamantes provienen de mercados legales que permiten el crecimiento económico y la creación de puestos de trabajo dignos en los países de origen.

Perlas

La mayoría de las perlas que comercializamos son cultivadas. Las perlas cultivadas se forman en ostras, de manera casi idéntica a las naturales. La única diferencia es que se introduce de forma manual un núcleo artificial en una ostra para que ésta empiece a segregar nácar. En TOUS hemos apostado por este sistema.

La sobrepesca de perlas silvestres de lechos naturales ha provocado la destrucción masiva de hábitats marinos y la consiguiente alteración de dichos ecosistemas, con un impacto irreparable y trágico en su biodiversidad. Únicamente un 2% de las ostras generan perlas de manera natural, con lo que es necesaria la pesca de 50 veces más de ejemplares para conseguir el mismo número de perlas que con un cultivo. Los cultivos, a su vez, requieren de trabajadores y trabajadoras para su cuidado y mantenimiento, contribuyendo así a generar puestos de trabajo en las comunidades locales.

De esta manera, contribuimos al mantenimiento de los ecosistemas marinos, cumpliendo con el ODS 14 de la ONU, no consumimos más materias primas contaminantes y proporcionamos a nuestros clientes perlas de calidad, naturales y sostenibles.

Pieles

En TOUS utilizamos pieles naturales y pieles sintéticas para la elaboración de nuestros bolsos y complementos. La combinación de ambos tipos de materiales nos permite crear productos de alta calidad y con un gran componente de diseño.

Las pieles naturales que utilizamos provienen, en su mayoría, de pieles de animales de granja con certificados de origen, principalmente vacuno, y certificadas por parte de nuestros proveedores, asegurándonos de que estas no contienen sustancias químicas nocivas.

Además, desde 2020 contamos con la certificación de Leather Working Group (LWG), mediante la que acreditamos el origen y sostenibilidad de la materia prima utilizada para la elaboración de nuestros bolsos y complementos.

Asimismo, promovemos que nuestros fabricantes de complementos también utilicen materias primas con certificación LWG. Así, el 97% de las pieles que utilizamos para nuestra producción de bolsos ya están certificadas por la LWG, superando el objetivo que nos habíamos marcado llegar para el 2021 (85%) y en el 2022 (95%).

Materiales reciclados

El empleo de materiales reciclados supone un importante beneficio en términos de sostenibilidad.

El hecho de emplear minerales reciclados y no procedentes de minas supone un ahorro de la huella de carbono del producto. Del mismo modo, se reducen drásticamente los impactos que se producen sobre la biodiversidad y el entorno en las etapas extractivas y de transporte.

En este sentido, según un reciente estudio de la Universidad de Pforzheim of Applied Sciences, entre los beneficios de emplear oro reciclado se encuentra una potencial reducción de la huella de carbono de un producto en un 99%. Por este motivo, este año hemos alcanzado un hito significativo: el 85% del oro que utilizamos para elaborar nuestras joyas es oro reciclado.

Todo ello manteniendo siempre los más altos estándares de calidad que nos caracterizan.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, el año pasado lanzamos nuestra primera colección de bolsos fabricados con materiales de origen reciclado, Shelby. Los bolsos de la colección están compuestos de una combinación de piel con nylon reciclado. Todo el nylon reciclado utilizado está certificado conforme el Global Recycling Standard.

Iniciativas destacadas

Responsible Jewellery Council

Desde 2020 somos miembros certificados de la **RJC**, cuya certificación garantiza que elaboramos nuestras joyas siguiendo unos estrictos estándares de sostenibilidad, con el foco en nuestra ética empresarial y en trabajar con una cadena de suministro responsable: todos los metales, diamantes y gemas que compramos proceden de fuentes responsables verificadas y realizamos auditorías a nuestros proveedores para garantizar que cumplen con estos estándares.

Responsible Gold Certificate de la London Bullion Market Association

El certificado otorgado por la LBMA indica que nuestros proveedores de metales cumplen con los requerimientos en materia de extracción y abastecimiento sostenible impuestos por la asociación.

Conflict-Free Sourcing Initiative

Recibir el certificado de la CFSI implica que los minerales con que producimos nuestras joyas son obtenidos de zonas libres de conflicto. El organismo nos guía y aconseja sobre esta materia para contribuir al desarrollo próspero y libre de conflicto de los países del sur global en vías de desarrollo.

Global Recycling Standard

Este estándar internacional nos permite verificar que el contenido reciclado de nuestros productos es realmente contenido reciclado, sostenible y de calidad.

Kimberley Process Certification Scheme)

Este sistema de certificación creado por la ONU y con reconocimiento internacional y sectorial garantiza que los diamantes que utilizamos para nuestras joyas no provienen de zonas de conflicto y que no financiamos con su compra ni guerras ni ningún abuso de los Derechos Humanos. Este sistema de certificación creado por la ONU y con reconocimiento internacional y sectorial garantiza que los diamantes que utilizamos para nuestras joyas no provienen de zonas de conflicto y que no financiamos con su compra ni guerras ni ningún abuso de los Derechos Humanos.

Leather Working Group (LWG)

LWG identifica las mejores prácticas a nivel de sostenibilidad y cuidado por el medio ambiente en la industria del cuero, con lo que contar con su certificado es una garantía de que el cuero utilizado en nuestros bolsos cumple con los mejores estándares de sostenibilidad, desde su origen y hasta la totalidad de la cadena de suministro.

Fairmined

A partir de 2022, realizaremos compras de oro con el sello de Fairmined, con lo cual nos aseguraremos de que este oro proviene de organizaciones mineras artesanales de pequeña escala que implementan prácticas responsables e internacionalmente reconocidas, a la par que fomentamos el empleo y desarrollo de las comunidades locales. A partir de 2022, realizaremos compras de oro con el sello de Fairmined, con lo cual nos aseguraremos de que este oro proviene de organizaciones mineras artesanales de pequeña escala que implementan prácticas responsables e internacionalmente reconocidas, a la par que fomentamos el empleo y desarrollo de las comunidades locales.

Relación con nuestros proveedores

A todas estas medidas han de sumarse los requerimientos medioambientales y sociales que desde TOUS hemos fijado en el proceso de selección y evaluación de los proveedores involucrados en la obtención de las materias primas, así como el conjunto de políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro, entre las que destaca el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores del Grupo TOUS.

En el capítulo 5. Cadena de Suministro Responsable se describen con mayor detalle los compromisos que adquirimos con nuestros proveedores, en especial, para garantizar la sostenibilidad en toda la cadena de suministro.

https://static.tous.com/21502/pub/directus/originals/c05e8827-9da0-481f-8c1c-ee06e5989d89.pdf

Fabricación & distribución de nuestros productos

Tras esbozar un diseño evocador y bello a la par que sostenible y garantizar el abastecimiento de materias primas sostenibles para su elaboración, nuestros expertos joyeros convierten la idea en una joya única a través de un proceso de fabricación que recoge la tradición del oficio e incorpora innovadoras técnicas de producción.

Nuestra motivación es crear las mejores joyas desde el respeto más integral al medio ambiente. Desde este propósito, impulsamos ambiciosas medidas para guiar a nuestra marca por el camino de la sostenibilidad en esta fase productiva.

Nuestro compromiso con el impulso de la Economía Circular

Ante el actual sistema lineal de producción, basado en extraer, fabricar, consumir y desechar, en TOUS apostamos por cerrar el círculo.

Por ello, promovemos la economía circular mediante la integración de materiales de origen reciclado y/o sostenible, la minimización de residuos generados y el reaprovechamiento de excedentes en los procesos de producción.

Integración de materiales reciclados y sostenibles y gestión de residuos

En nuestro compromiso con el medio ambiente trabajamos juntamente con gestores de residuos

autorizados para aumentar la cantidad de materiales de origen reciclado utilizados en nuestras joyas, así como para reciclar y reaprovechar un mayor volumen de los restos de las materias que utilizamos durante todo el proceso de producción. Desde el ejercicio 2021, contamos con compactadoras para facilitar la gestión y segregación de los residuos de cartón, plástico y desecho general.

Utilizamos una gran cantidad de cartón para embalar nuestros productos de manera segura. Este 2021, además, todos los materiales utilizados para el almacenaje y distribución de nuestras joyas se han cambiado por cubetas de cartón. Gracias a esta acción hemos dejado de utilizar unos 4.000 cajones de plástico, impactando en nuestro objetivo de reducción del uso de plásticos a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Como se puede comprobar, el uso del cartón, más sostenible que el plástico, es amplio dentro de nuestra empresa. Por este motivo, estamos apostando por la compra de cartón con la etiqueta FSC (Forest Stewardship Council), que garantiza que este procede de montes aprovechados de forma racional. De esta manera, estamos contribuyendo a la no deforestación y al uso de papel y cartón que proviene de bosques controlados. A partir de marzo de 2022 vamos a empezar a recibir las primeras entregas tanto de bolsas como de cajas de cartón FSC.

Asimismo, en el caso en el que alguna de las piezas producidas no esté en perfecto estado para su venta, procedemos a su fundición para volver a utilizar la materia prima. De esta manera, el oro o plata de las piezas obsoletas es fundido y refinado para volver a incorporarse en la cadena de suministro. Concretamente, este 2021 hemos enviado a recuperar más de 70 toneladas de oro, más de 1.200 toneladas de plata y 53 gramos de rodio, un metal muy poco abundante de gran valor.

Por último, de cara a 2022 queremos dar un paso más en nuestra apuesta por la integración y uso de materiales reciclados y sostenibles. En este sentido, están previstos, entre otros, los lanzamientos de una colección de relojes elaborada a partir de materiales y packaging 100% reciclados, de la colección TOUS Net, elaborada con malla reciclada obtenida de botellas, y de la colección Empire Soft Chain, elaborada con nylon reciclado.

Gestión del stock no vendido

La gestión de los artículos no vendidos de temporada que no se pueden fundir son primero ofertados en rebajas, posteriormente puestos en venta en outlets o vendidos a nuestros colaboradores y colaboradoras, con tal de evitar llegar al proceso de destrucción.

Nuestros productos clásicos, por otra parte, tienen una vida indeterminada, con lo que siempre permanecen en venta. En el caso de que uno de nuestros clásicos deje de serlo pasa a formar parte del circuito de gestión recién explicado

Alargar la vida útil de nuestros productos

De forma adicional, gran parte de nuestros esfuerzos también se centran en alargar la vida útil de nuestros productos. De aquí nuestra responsabilidad de que nuestra relación con las personas no acabe en el momento de venta. Realizamos acciones de mantenimiento y reparación para nuestros clientes, así como estrategias de reciclaje y reutilización para poder cerrar el círculo. Para mayor detalle, consultar el apartado ***"Post-venta y fin de vida de nuestros productos"*** de este capítulo. .

Nuestro compromiso con la descarbonización de nuestra actividad y la gestión de la energía

En los últimos años, la preocupación social acerca del cambio climático y las consecuencias globales que puede tener ha ido en aumento. Ante esta situación, en TOUS estamos comprometidos con ser parte de la solución de una forma activa en el esfuerzo global por la reducción de gases de efecto invernadero (GEI), establecido en el Acuerdo de París de 2015.

Con el objetivo de contribuir a este fin, desde el Grupo TOUS promovemos una cultura de gestión eficiente de la energía, acompañada de una decidida apuesta por el consumo energético procedente de fuentes renovables.

En este sentido, apostamos por las energías renovables; por un lado mediante instalaciones propias de autoconsumo de energía solar fotovoltaica, y por otro lado con la compra de energía eléctrica de orígen verde.

Asimismo, durante el ejercicio 2021 hemos seguido trabajando en la mejora de los equipos y procesos de nuestros talleres ubicados en Sabadell (Cataluña), con el objetivo de reducir y conseguir un consumo más eficiente de los recursos en el proceso productivo.

Destacamos que desde 2019 el 100% de la energía que utilizamos en estas instalaciones es renovable.

Distribución de nuestros productos

Con la finalidad de mejorar la eficiencia asociada a nuestras operaciones de distribución y logística y poder reducir las emisiones indirectas de alcance 3 derivadas, trabajamos en el objetivo de reducir el packaging generado por nuestra actividad mediante la optimización del embalaje, reduciendo así además el transporte y una generando una cantidad menor de residuos, todo ello además mediante un sistema más eficiente.

Adicionalmente, estamos trabajando en reemplazar todos los plásticos monouso en nuestra cadena de distribución a lo largo de 2022.

Nuestro compromiso con la gestión del agua

El agua es el recurso natural más importante con el que contamos, dado que es vital para el desarrollo de la vida. Es necesario preservar tanto su disponibilidad como su calidad y, en consecuencia, debe ser un pilar fundamental dentro de nuestro enfoque de sostenibilidad ambiental.

El uso sostenible de este recurso y la reducción de su consumo en nuestros procesos productivos es uno de los mayores retos que asumimos como empresa responsable.

En cuanto a los vertidos, de cara a 2022 tenemos previsto adquirir una depuradora en nuestra central para tratar las aguas residuales y, en especial, los residuos químicos, para así tener una gestión óptima de los mismos, tal y como hacemos en Tallers TOUS, donde ya contamos con una depuradora para este fin.

Nuestro compromiso con la biodiversidad

El tesoro más preciado que tenemos los seres humanos es nuestro planeta. En él, convivimos con millones de especies y ecosistemas únicos que tenemos la responsabilidad de preservar. Desde esta mentalidad, en TOUS tenemos un compromiso firme de lograr que nuestra actividad tenga un impacto mínimo allí donde nuestra cadena de valor se encuentre presente.

Los certificados que hemos obtenido tras un proceso minucioso de revisión de nuestras prácticas y evaluación de las mismas por parte de organismos independientes internacionalmente reconocidos garantizan que cumplimos con este objetivo, en aspectos tan sensibles y relevantes como los siguientes:

1) Nuestra actividad minera nunca se desarrolla ni tiene impacto directo o indirecto en zonas consideradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO y otras áreas protegidas.

2) Identificamos las Áreas Clave de Biodiversidad (KBA, por sus siglas en inglés) de nuestras operaciones y ponemos en marcha planes de acción y de mitigación para evitar causar impactos adversos en las mismas.

3) Mantenemos controles internos y externos para garantizar que nuestra actividad nunca genera peligro para cualquier especie vulnerable reconocida por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).

4) Las pieles que utilizamos no se obtienen nunca de animales clasificados como exóticos ni de animales no criados o destinados para ser parte de la cadena alimenticia humana.

Además, colaboramos con WWF (Fondo Mundial por la Naturaleza), organización no gubernamental que vela por la preservación de la biodiversidad.

Para mayor detalle sobre esta colaboración, ver capítulo “Contribuimos al desarrollo social y cultural” de este informe.

Sede corporativa, centro logístico & tiendas

Sede corporativa

Nuestra sede corporativa es una extensión de nuestra manera de actuar: ser sostenibles para tener un impacto positivo sobre el entorno que nos rodea y avanzar hacia una economía circular. En 2021 hemos llevado a cabo una remodelación total de nuestra Sede considerando en cada etapa del proyecto criterios de sostenibilidad.

Para un mayor detalle, ver el capítulo ***"Somos parte del cambio: TOUS en el Siglo XXI"***.

Centro Logístico

En el canal online hemos optado por un modelo Paperless y Packless en los pedidos que se preparan desde el centro logístico.

| **Paperless:** Hemos suprimido la impresión del albarán de entrega en los pedidos online. Gracias a la implantación de este modelo, en 2021 hemos ahorrado el uso de 400.000 hojas de papel A4 y 150.000 carpetas porta-documentos.

| **Packless:** Se ha incluido en la web una opción para que el cliente indique si el pedido es regalo, eliminando en el caso de que no lo sea, la impresión de certificados (el cliente los puede descargar online desde su perfil), las carpetas de portacertificados y las bolsas gofradas de regalo. Con esta iniciativa prevemos ahorrar 325.000 bolsas de papel y 325.000 carpetas de certificados en 2022.

Por otro lado, las cajas de envío de ecommerce a nuestros clientes cuentan con un doble precinto que asegura que el cliente pueda reutilizar la caja para su devolución a nuestro almacén. En el caso de que el producto

defectuoso sea la caja, procedemos a su devolución al proveedor para darles un nuevo uso como materia prima para la producción de nuevas cajas. Todo el packaging de las devoluciones, si está en buen estado, vuelve a nuestro circuito para su reutilización.

Complementariamente a nuestros esfuerzos en la reducción del papel en el canal online, para el resto de operaciones del centro logístico también reciclamos el 100% del papel, cartón y plástico que utilizamos, reutilizamos los pallets de madera para nuestros circuitos logísticos internos, y reutilizamos las cajas de cartón de los envíos nacionales de retail.

Por último, hemos impulsado un cambio de las etiquetas de joyería, antes de plástico, por etiquetas con base de cartón, más sostenibles. Esta modificación agiliza también el empaquetado de pedidos online ya que no es necesario retirarla (al ser visualmente bonita para nuestros clientes), y facilita reconocer el producto en caso de devoluciones. Mediante esta iniciativa, prevemos ahorrar el uso de 2.500.000 etiquetas de plástico en 2022.

Tiendas

Desde 2021 en nuestras tiendas ofrecemos la posibilidad de enviar los tickets a nuestros clientes por correo electrónico. Asimismo, hemos eliminado el uso de albaranes físicos en los envíos internos desde nuestras tiendas al centro logístico y viceversa.

Venta y uso

En TOUS cuidamos hasta el más mínimo detalle a la hora de poner nuestros productos a disposición de los clientes, nuestra razón de ser.

Todas nuestras piezas se presentan en un packaging que refleja nuestros valores de marca, entre los que destaca el compromiso con la sostenibilidad. Nuestra popular caja en forma de bombonera y nuestras bolsas están diseñadas en cartón parcialmente reciclable. De forma adicional, trabajamos en conjunto con Ecoembes, lo que nos permite identificar nuestras bolsas de papel y cajas de cartón con el símbolo del Punto Verde.

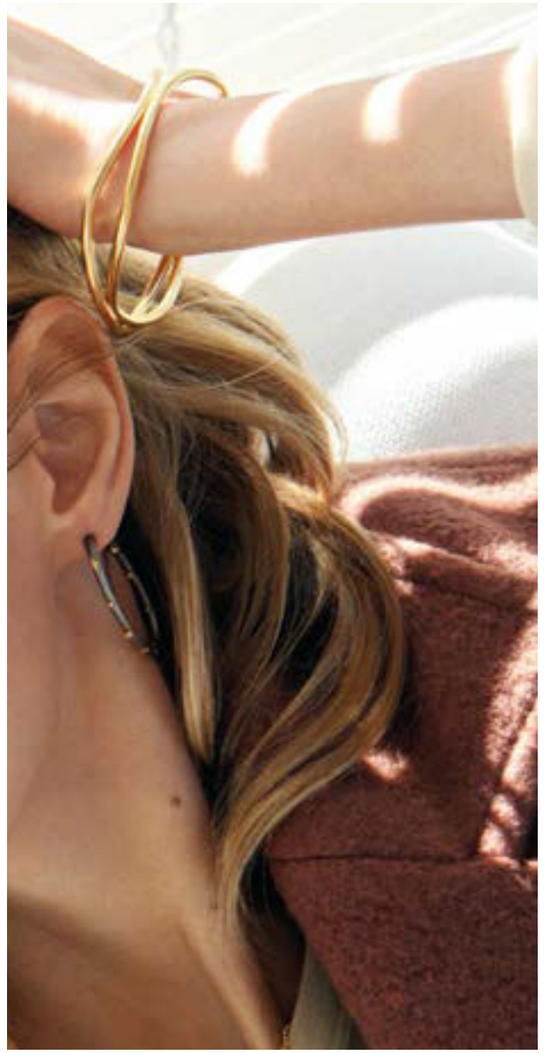
Post-venta y fin de vida de nuestros productos

Sin una robusta estrategia de sostenibilidad post-venta, sería imposible cerrar el círculo y contribuir efectivamente a luchar contra el cambio climático. En la última fase del ciclo de nuestros productos intentamos alargar al máximo la vida de los mismos, así como recuperarlos y darles una segunda utilidad en el caso que sea necesario. Esto nos permite reducir el uso de los recursos naturales.

En nuestros más de 100 años de historia, hemos acumulado una gran experiencia en revivir, reusar y reciclar nuestras joyas. De hecho, una parte fundamental de la relación con nuestros clientes empieza en el momento en que se ha cerrado la venta, ya que somos responsables del mantenimiento de los productos junto a ellos y ellas.

Complementariamente al mantenimiento de nuestros productos, llevamos a cabo varias iniciativas que persiguen alargar la vida de nuestros productos. En este sentido, en TOUS ofrecemos un servicio de taller para realizar composturas y ajustes a las piezas, garantizando la satisfacción inmediata del cliente.

Además, nuestros colaboradores y colaboradoras proporcionan información sobre cómo cuidar las joyas y ofrecen un servicio post venta de limpieza, mantenimiento, restauración y reparación, así como encargos para la personalización y diseño a gusto del cliente. En este sentido, en 2021 realizamos un total de 884.315 composturas, incluyendo relojería y complementos. Realizamos estas composturas con un tiempo medio de entrega de 12 días y cumpliendo en el 97% de las veces la fecha de entrega informada al cliente.



Compromiso con los derechos humanos

Estamos comprometidos con el respeto por los Derechos Humanos a lo largo de toda nuestra cadena productiva. En este sentido, exigimos a nuestros proveedores y fabricantes una serie de requisitos en la materia, con la finalidad de poder garantizar que nuestros productos tienen un origen ético y sostenible y que en ningún caso se vulnera ninguno de los Derechos Humanos en el proceso de fabricación, distribución o venta de nuestros productos TOUS. Concretamente, nuestro Código Ético para Fabricantes y Proveedores recoge las siguientes exigencias:

No discriminación, respeto mutuo e igualdad de trato: → Los fabricantes y proveedores deben basar las relaciones de trabajo en los principios de no discriminación, respeto mutuo e igualdad. En línea con ello, los fabricantes y proveedores no pueden practicar ninguna forma de discriminación por motivos de ideología, lengua, religión o creencias, pertenencia a una etnia, raza o nación, sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o minusvalía, por ostentar la representación legal o sindical de los trabajadores.

Protección y cuidado de los derechos laborales: → Se prohíbe a los fabricantes y proveedores la implantación de condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que los trabajadores tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contratos individuales; y se rechaza expresamente cualquier trabajo relacionado con la explotación infantil o similar.

Prohibición de acoso o abusos: → Las relaciones deben estar basadas en el respeto profesional y en la colaboración mutua. Se prohíbe expresamente cualquier manifestación de violencia, abuso de autoridad, acoso o conducta generadora de un entorno intimidatorio u ofensivo. De igual modo, se prohíbe expresamente el empleo de mano de obra forzada, obligada por contrato, por deuda o convicta, así como el uso de cualquier práctica destinada a coaccionar el empleo continuo de una persona.

Respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva: → Los fabricantes y proveedores deben reconocer y respetar el derecho de los empleados a la libertad de asociación y la negociación colectiva, así como a la creación de organizaciones sindicales, sin que por ello sean objeto de represalia alguna.

Asimismo, a nivel interno promovemos también una política de respeto por los Derechos Humanos, recogiendo en nuestro Código Ético, aplicable para todo nuestro Grupo, un firme compromiso con los siguientes principios:

Derecho a la igualdad: → Las relaciones de trabajo dentro del Grupo están basadas en los principios de respeto mutuo e igualdad.

Seguridad en el trabajo: → Todos los trabajos a desarrollar dentro del Grupo deberán cumplir con las condiciones de seguridad exigidas por la normativa de prevención de riesgos laborales.

Derechos laborables: → En ningún caso se impondrán en el Grupo condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que los trabajadores tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contratos individuales.

Derecho a la intimidad → Se respetará y protegerá la intimidad de las personas que, en sus relaciones con nuestro Grupo, nos faciliten sus datos personales o información de carácter reservado.

Somos parte del cambio

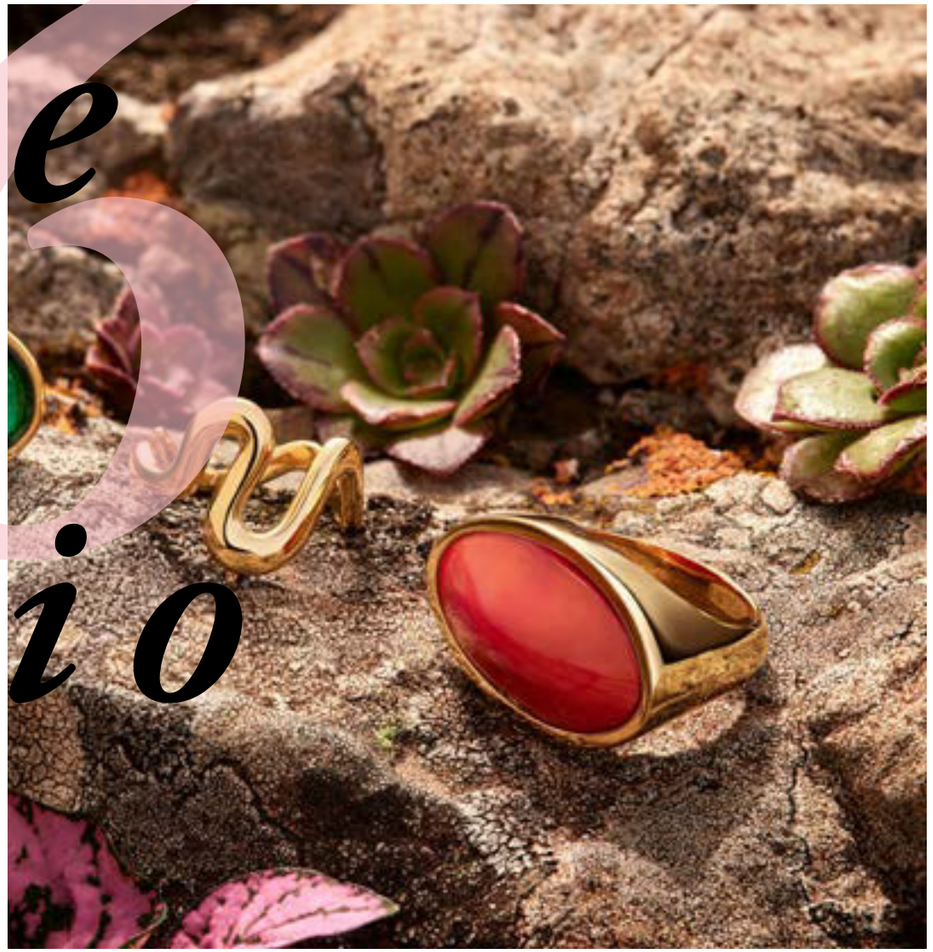
"Para TOUS la innovación no es un departamento, es una actitud

Alba Tous, Presidenta de TOUS

En TOUS evolucionamos continuamente para poder seguir sorprendiendo con innovación y diseño, pero sin perder nuestra esencia. Combinamos las últimas tecnologías con técnicas artesanales que forman parte de nuestro oficio y nuestra tradición.

Tenemos una visión, que es convertir TOUS en la marca de joyería y complementos más exitosa y deseada del mundo, con el compromiso de aportar valor a los clientes, colaboradores y colaboradoras, y al conjunto de la sociedad.

Para ello, nos hemos propuesto los siguientes retos: avanzar con la digitalización de la compañía y la omnicanalidad, seguir innovando en nuestros productos y procesos productivos y también captar el mejor talento digital.



Transformación & digitalización

En TOUS tenemos una apuesta decidida por adaptar nuestro modelo a los cambios sociales y a las nuevas maneras de trabajar y comunicarse. Queremos evolucionar junto a la sociedad, de manera sostenible y responsable, ofreciendo productos, servicios y valores acordes a las exigencias latentes de nuestro entorno.

Por ello, estamos siempre en un constante proceso de renovación, siguiendo las tendencias sociales y de mercado, que nos conducen a seguir transformando nuestra marca de manera adecuada. En este contexto, estamos plenamente inmersos en un proceso de digitalización para una transformación ambiciosa y profunda de la compañía.

Nuestra decidida apuesta por la digitalización

En TOUS destacamos la digitalización por la gran oportunidad que representa para la compañía y por el impacto que tiene en la relación con los clientes, puesto que nos permite fortalecer el engagement y conectar con más eficiencia. Por ello, llevamos años realizando una decidida apuesta por la digitalización y la flexibilidad de nuestros servicios. Esto cristalizó con la creación, en 2018, del Comité Digital dentro de nuestra compañía. Queremos que esta apuesta nos lleve también a la integración de procesos dentro de TOUS, convirtiéndonos en una empresa más eficiente a nivel interno. En este sentido, hemos integrado en 2021 nuestro ERP en Portugal, para gestionar las finanzas de manera centralizada desde nuestra sede. En 2022 prevemos integrar otras filiales (comenzando por las de Polonia y México), construyendo así un Modelo TOUS eficaz y unificado.

TOUS Next, el futuro de la empresa

El impulso y la inversión en transformación que iniciamos en 2020 se ha visto reflejado en 2021 con un proyecto de transformación transversal que definirá nuestros fundamentos para ser más competitivos y para nuestro crecimiento a futuro.

TOUS Next es el nombre de esta iniciativa, con la que queremos estar más cerca de los consumidores y consumidoras y de la sociedad a través de una forma de trabajo más ágil, digital, eficaz y sostenible.

Este proyecto se basa en tres ejes:

| Digitalización poniendo foco en el cliente

| El impulso de las responsabilidad social y la sostenibilidad

| La revisión de los procesos para lograr la máxima eficiencia y agilidad.

TOUS Moving

En el marco de TOUS Next estamos embarcados en el proyecto TOUS Moving, una ambiciosa transformación de nuestra sede central en Manresa. El objetivo clave es convertir los espacios de trabajo en zonas de vida que fomenten la creatividad, la inspiración, la innovación, la salud y la motivación del equipo humano.

Sabías que…

- El Feng Shui busca el equilibrio de la energía vital de la persona, a través de la distribución, la decoración y la orientación de los espacios.
- La neuroarquitectura es una rama de las neurociencias que busca entender cómo el entorno modifica nuestras emociones, pensamientos o conductas.
- La biofilia fomenta el sentimiento de serenidad a través del contacto con la naturaleza.

En base a estos principios se han reorganizando los espacios teniendo en cuenta factores como la localización de las salas, las distribuciones de las plantas, la iluminación o los flujos de movimiento. Así, logramos facilitar la comunicación, además de fomentar la colaboración, la cooperación y el dinamismo entre los equipos.

Asimismo, hemos remodelado una parte de nuestra sede central para convertirla en un espacio de encuentro y relajación bajo el nombre de Espai Fòrum. En este espacio hemos incorporado duchas para fomentar el deporte entre nuestros colaboradores y colaboradoras. Contamos con un espacio natural privilegiado en los alrededores de nuestra sede, ideal para la práctica del ciclismo, y queremos ofrecer la posibilidad a nuestros colaboradores y colaboradoras de disfrutar de él y poder ducharse posteriormente en este espacio.

Este nuevo concepto sobre el que versa nuestra nueva sede central ha sido desarrollado gracias a la participación de un equipo multidisciplinar formado por talento interno en colaboración con dos partners clave: Sara Escolá, especialista en la integración de las técnicas del Feng Shui clásico y Elisava Research, el Departamento de Investigación de Elisava, Facultad de Diseño e Ingeniería de Barcelona.

Nuestra apuesta por la omnicanalidad avanzada

La omnicanalidad es otro foco estratégico por el beneficio real que aporta a nuestras y nuestros clientes en cuanto a la flexibilidad mediante las diferentes opciones de compra y recogida.

En este sentido, en nuestros puntos de venta estamos apostando, sobre todo, por la innovación en la omnicanalidad, utilizando la tecnología y la digitalización para facilitar la compra a nuestros clientes. De este modo, hoy pueden reservar sus productos desde nuestro e-commerce y recogerlos en nuestras tiendas, o comprar uno de nuestros productos desde la tienda sin que este se encuentre físicamente en el punto de venta, recibiendo este producto en casa o recogiéndolo en nuestros locales.

Gracias a la omnicanalidad avanzada en beneficio del cliente, estamos dando día a día un mejor asesoramiento y servicio, además de ofrecer todas las opciones posibles para una compra segura y satisfactoria.

Innovación en nuestros procesos productivos

Valoramos y utilizamos las técnicas artesanas que han mantenido vivo nuestro oficio durante milenios, e incorporamos el uso de tecnologías punteras para encarar el siglo XXI con las mejores herramientas productivas y la innovación como motor de nuestro crecimiento y éxito.

Innovación de procesos

Nuestras técnicas de producción

En nuestro taller, la mayor fábrica de joyería de España, conviven las últimas tecnologías con la microfundición o fundición a la cera perdida, técnica milenaria que ya utilizaban griegos y romanos para hacer joyas.

El Electroforming es una técnica que TOUS utiliza desde los años 90, resultado de una gran inversión en innovación, que permite elaborar piezas de gran volumen, ligeras, sin apenas soldaduras y de gran calidad. A diferencia de la técnica de fundición, con la que se fabrican piezas macizas, el electroforming hace posible crear piezas de metal de primera ley (oro y plata) sin núcleo. Para hacerlo posible, en primer lugar, se elaboran moldes para confeccionar las piezas con una base metálica de baja fusión. Montadas en estructuras y colgadas en unos bastidores y/o bombos, estas piezas se organizan en decenas de carruseles para ser sumergidas en cubetas, en un procedimiento que puede durar hasta 15 horas. Con el proceso químico conocido como electrólisis, las partículas de metal disueltas en las cubetas (oro o plata) se depositan en la base de metal para crear piezas de hasta 200 micras de grosor en oro y hasta 500 micras para la plata. A continuación, el joyero o joyera realiza un minúsculo agujero en cada pieza para que, mediante la maquinaria especializada, el material de base metálica de baja fusión pueda ser fundido y extraído. Tras este paso, la pieza resultante está compuesta íntegramente por metal de primera ley."Asimismo, utilizamos otras técnicas vanguardistas e innovadoras como la sinterización. Esta técnica, de bajo impacto ambiental, nos permite crear complejos diseños de una pieza y sin soldaduras. Éstos pueden ser macizos, huecos, con volumen e incluso articulados, fabricados en oro, platino y titanio. La sinterización consiste en una

impresión 3D utilizando polvo de metal atomizado que es fundido por un láser que va creando la pieza a capas desde abajo hacia arriba.

Nuestro nuevo centro logístico

Hemos inaugurado un nuevo centro logístico, cerca de nuestra sede en Manresa, que fusiona en un único espacio nuestros dos anteriores centros e incorpora la última tecnología para optimizar nuestros procesos de almacenamiento y distribución. Este cambio ha venido motivado por el gran crecimiento en nuestras ventas por ecommerce y la voluntad de conseguir un centro logístico puntero e innovador en el marco de TOUS Next. Gracias a este cambio, hemos podido unificar todos nuestros procesos logísticos, haciéndolos más eficientes y versátiles.

La consolidación de la logística en un único centro ha supuesto un gran cambio en términos de **eficiencia y productividad**, y ha permitido la unificación de stocks para poder dar un mejor y **más rápido servicio**, así como la **versatilidad** para poder adaptar los pedidos a las diferentes tipologías de cliente: tiendas propias y franquicias del canal offline, y online.

Entre otras mejoras, hemos estandarizado los procesos, aplicando la metodología Lean Management, hemos introducido nuevos sistemas de picking avanzado para la preparación de pedidos y también incorporado soluciones innovadoras para atender a la demanda por ecommerce.

De esta manera, podemos gestionar picos de demanda y ofrecer un servicio rápido y fiable a nuestros clientes. El centro puede recepcionar, almacenar y expedir más de 7 millones de productos anualmente, distribuyendo desde este punto productos de todo tipo a las más de 700 tiendas TOUS que tenemos en los 46 países en los que estamos presentes.

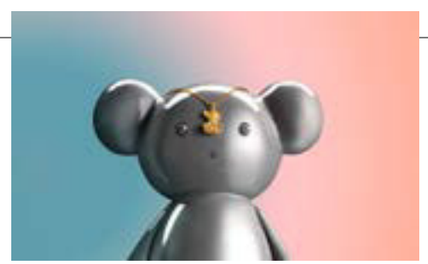
Este nuevo centro logístico abandera nuestro compromiso con la innovación y la eficiencia, y nos prepara para abordar los retos del futuro y brindar siempre un servicio de calidad, rapidez y fiabilidad a nuestros clientes.

Introducimos el uso de robots

Ahondando en nuestro espíritu innovador, hemos incorporado en el nuevo centro logístico el uso del robot Teddy 1, cuya función es trasladar los productos recibidos (de proveedor o de tiendas) hasta la zona de almacenaje para evitar los desplazamientos e interrupciones de los operarios. En el futuro próximo esperamos acompañar a Teddy 1 con otros robots que nos ayuden a ser aún más eficientes y mirar al futuro.

Nuevas soluciones tecnológicas

Picking con SGA de SAP y pistolas de radiofrecuencia: a nivel logístico, hemos pasado de realizar un picking manual a recorrido guiado por radiofrecuencia. De esta manera, mejoramos la productividad en la preparación de pedidos on y offline, conseguimos un mayor control sobre los inventarios (el sistema permite inventarios permanentes rotativos) y alcanzamos la trazabilidad total de cada producto en todos los procesos. Además, esta solución tecnológica es verde, pues nos ha permitido eliminar el papel soporte utilizado en el picking manual. Esto ha supuesto un ahorro en el consumo de 200 hojas A4 cada día, es decir, 50.000 en todo el año.



Materias primas innovadoras

Nuestra apuesta por la innovación también se traduce en la búsqueda de nuevos materiales para nuestros productos gracias al uso de las técnicas más punteras y el trabajo en nuestros laboratorios.

En este sentido, hemos empezado a trabajar con diamantes de laboratorio, diamantes creados de manera sintética con alta tecnología y que conservan las mismas propiedades químicas, ópticas y físicas que los diamantes de mina, y por lo tanto la misma calidad que estos, pero que requieren de un proceso de producción mucho más corto. El uso de estos diamantes nos permite realizar diseños innovadores adaptados a distintos estilos y creando una gran variedad de colores imposibles de encontrar en diamantes naturales para nuestras joyas.

Los diamantes de laboratorio han sido ampliamente utilizados en nuestro proyecto de joyería experimental SUOT Studio, donde también hemos desarrollado joyas con materiales como gemas naturales o perlas cultivadas de agua dulce, sin descartar el uso de otros materiales en el futuro en línea con nuestra apuesta en la mejora de la sostenibilidad de la compañía.

Talento digital

*En TOUS apostamos por ampliar el talento en nuestras áreas más estratégicas. Queremos atraer al talento joven y su **conocimiento digital.***

Creamos un Hub Digital en Barcelona para desarrollar proyectos innovadores

Para dar respuesta a nuestro objetivo hemos creado un **"Hub Digital"** en el centro de Barcelona para atraer talento digital y desarrollar nuevos proyectos innovadores de la mano de las nuevas tecnologías.

El **"Hub Digital"** se encuentra en funcionamiento desde 2019 y se trata de un espacio colaborativo en el que pueden trabajar junto a nuestros propios colaboradores y colaboradoras, proveedores, clientes o 'startups' con los que desarrollan ideas conjuntamente. A raíz de la pandemia, esta interacción con proveedores se vio minimizada, pero adaptamos la función del espacio para convertirlo en un lugar en el que nuestros colaboradores y colaboradoras pudieran trabajar en un entorno único y explotar así nuestras posibilidades de atracción y retención del talento.

En línea con el hub de innovación hemos desarrollado también el Content Factory.

Nuestro nuevo modelo organizativo derivado del proyecto de transformación TOUS Next contempla nuevas unidades de trabajo que sirven de palanca en nuestro proceso de digitalización y que fomenta nuestra apuesta por el talento más innovador y creativo.

Por ello, el objetivo del nuevo Content Factory, un espacio de innovación focalizado en la fotografía, ubicado en el distrito 22@ de Barcelona, es acompañar la transformación digital de nuestra compañía, mejorar la conversión y atraer talento.

Nuestro nuevo estudio fotográfico da respuesta al elevado volumen de material audiovisual requerido tras el incremento del volumen de nuestra cuota de venta online mediante procesos flexibles y eficientes, lo que nos permite crear un gran archivo audiovisual, así como aportar más valor a nuestros recursos gráficos.

Anexo 1

Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de la memoria de sostenibilidad.

El desarrollo de la Memoria de S.TOUS, S.L y sociedades dependientes (en adelante, Grupo TOUS) se ha llevado a cabo en conformidad con la opción Esencial (Core) establecida en la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la Global Reporting Inititative (GRI) 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).

Adicionalmente, el diseño del contenido se ha elaborado en línea con las principales prescripciones del Marco Internacional de Reporting Integrado <IR>.

Con ello, el Grupo TOUS pretende mostrar su compromiso con el refuerzo de la transparencia ante sus grupos de interés y con la adaptación completa de su informe a lo establecido por ambos marcos en próximos ejercicios.

Principios de reporting seguidos en la Memoria de Sostenibilidad

Con el objeto de garantizar tanto la correcta recopilación de la información como su calidad y tratamiento, se han tenido en cuenta los siguientes principios.

PRINCIPIOS PARA LA RECOPILACIÓN DEL CONTENIDO			
Participación de los grupos de interés	Contexto de la sostenibilidad	Materialidad	Exhaustividad

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN					
Comparabilidad	Precisión	Puntualidad	Claridad	Fiabilidad	Equilibrio

Principios para la recopilación del contenido

Con el objeto de garantizar tanto la correcta recopilación de la información como su calidad y tratamiento, se han tenido en cuenta los siguientes principios.

• **Participación de los grupos de interés.** La presente Memoria de Sostenibilidad ha sido elaborada atendiendo a las expectativas de los grupos de interés en relación con el desarrollo de la actividad del Grupo TOUS y sus principales líneas estratégicas. En el capítulo del informe dedicado a “Nuestros Grupos de Interés” se proporciona información sobre cuáles son las partes interesadas, la relación que se mantiene con ellas y la forma en la que se identifican y tienen en cuenta esas expectativas.

• **Contexto de la sostenibilidad.** Se ha realizado una evaluación sobre cómo las actividades, servicios y productos del Grupo TOUS interactúan con el contexto económico, ambiental y social en el que el Grupo lleva a cabo su actividad. Este análisis se ha tenido en cuenta en el diseño del contenido de la Memoria.

• **Materialidad.** Con la finalidad de definir los aspectos más relevantes en materia de sostenibilidad para TOUS, se ha realizado un estudio de materialidad. La metodología empleada para la identificación de los aspectos materiales se detalla más adelante.

• **Exhaustividad.** Una vez identificados los aspectos materiales, se ha procedido a comunicar la información suficiente sobre ellos, proporcionando de este modo una imagen completa de TOUS en el periodo de referencia, con la finalidad de que los grupos de interés puedan comprender la evolución, los resultados y la situación actual del Grupo.

Principios para el tratamiento y la calidad de la información

• **Equilibrio.** El presente informe refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño del Grupo TOUS, y ofrece una visión objetiva y completa sobre la evolución general actual del Grupo.

• **Comparabilidad**. Para facilitar a sus Grupos de Interés el análisis de la evolución del desempeño del Grupo en los últimos años y contrastarlo con el de otras organizaciones, se ha recopilado información para el periodo 2020 (y, en algunas ocasiones, 2019) y se ha incluido en los contenidos presentes en este informe.

• **Precisión.** La información incluida se expone de forma precisa y pormenorizada para cubrir las expectativas manifestadas por los grupos de interés.

• **Puntualidad.** El Grupo TOUS publicará anualmente una actualización de los contenidos del presente Informe, al objeto de facilitar a sus Grupos de Interés el acceso periódico a información acerca del desempeño del Grupo.

• **Claridad.** Con la finalidad de evitar inducir a error por inexactitudes o por la omisión de información significativa, el Grupo presenta la información sobre su situación de forma accesible y clara para todos sus Grupos de Interés.

• **Fiabilidad.** El Grupo TOUS ha detallado a lo largo de la presente Memoria de Sostenibilidad el proceso seguido para su elaboración, sentando las bases para que el contenido incluido pueda ser sometido a una revisión y evaluación externa que permita valorar la calidad y el grado de materialidad de la información.

Análisis de materialidad

Siguiendo las directrices establecidas en la guía GRI-Standards, TOUS ha desarrollado un análisis específico para evaluar qué aspectos en materia de sostenibilidad son materiales para la compañía, entendiendo por aspecto material aquel que refleja alguno de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos para el Grupo o su estrategia corporativa o bien pueda afectar a las decisiones de sus Grupos de Interés.

El objetivo de este análisis de materialidad es la priorización de los aspectos clave de TOUS. Con dicha finalidad, se ha elaborado un análisis específico para identificar los asuntos materiales, bien por el impacto directo a medio y largo plazo que tienen los mismos en la estrategia del Grupo (relevancia interna) o por la percepción que tienen sus Grupos de Interés (relevancia externa).

El análisis está basado en la siguiente metodología:

1. Identificación de asuntos relevantes en RSC valorados por analistas en sostenibilidad (GRI core, ODS y Principios del Pacto Mundial, SASB).

2. Análisis de la información interna de TOUS.

3. Análisis de la información sobre TOUS y el sector encontrada en la web.

4. Análisis de los competidores de TOUS (sector Joyería y moda de accesorios), así como de las principales asociaciones sectoriales.

5. Elaboración de un análisis del negocio y de su entorno.

6. Entrevistas presenciales con las diferentes Direcciones de TOUS.

7. Priorización de los temas relevantes y valoración de sus impactos en las operaciones y reputación de TOUS.

En línea con el análisis realizado, se identificó 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 TOUS.

ASPECTOS MATERIALES

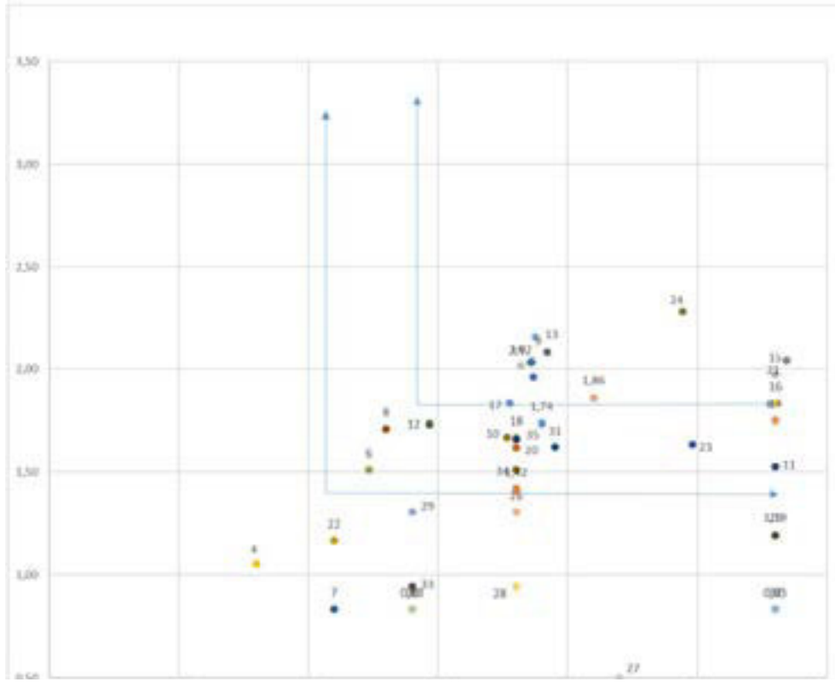


Gráfico 6: Matriz de materialidad de TOUS. Se pueden identificar los aspectos materiales Top A, Top B y Top C, según su importancia para el negocio y estrategia de TOUS.

TOP A

Ética de los negocios (5)

Promoción de la igualdad y diversidad (19)

Valores (9)

Salud y seguridad (21)

Economía Circular y Residuos (13)

Derechos humanos (24)

Gestión de energía (15)

Protección de la información (38)

Cambio Climático (16)

Comunicación RRPP (39)

Protección de la biodiversidad (17)

TOP B

Modelo de negocio (1)

Gestión del agua (14)

Estrategia de RSC (2)

Empleo (18)

Grupos de interés (6)

Organización del trabajo (20)

Información fiscal y transparencia (8)

Desarrollo y Formación (23)

Modelo de Compliance y lucha contra la corrupción y el soborno (10)

Impacto y Acción social (31)

Sistema de Gestión (11)

Innovación (34)

Reducción impacto (12)

Gestión de la Calidad (35)

TOP C

Impacto reputacional y gestión de marca (3)

Formacion adicional (28)

Modelo de gobierno (4)

Evaluación y auditorías (29)

Competencia y gestión de precios (7)

Comunidad local (30)

Relaciones Sociales (22)

Seguridad consumidores (32)

Políticas de compra sostenible - criterios/ fair trade (25)

Consumo responsable (33)

Conducta ética (26)

Trazabilidad (36)

Monitorizar la cadena de suministro (27)

Satisfacción clientes (37)

Este 2021 hemos realizado un ejercicio de priorización de los aspectos más materiales para nuestro Grupo, para complementar y reajustar nuestra matriz de materialidad. En este sentido, se han realizado 23 entrevistas a los diferentes grupos de interés (fundadores, consejeros, dirección, country managers y empleados de tienda TOUS, inversores, comunidad local y expertos), así como una encuesta entre nuestros colaboradores y colaboradoras con el objetivo de conocer los aspectos que consideran más relevantes, puntuando diferentes aspectos del 1 (más importante) al 10 (menos importante). Como resultado de esta acción se han priorizado los siguientes asuntos materiales (en orden de más material a menos material):

Calidad y satisfacción del cliente

Ética empresarial y anti-corrupción

Transparencia y trazabilidad

Gestión eficiente de los recursos

Diversidad e igualdad

Abastecimiento ético de materiales

Contribución a la comunidad

Economía circular

Cambio climático

Protección de la biodiversidad

Perímetro de la información

La presente Memoria recoge el Estado Consolidado de Información no Financiera de S.TOUS, S.L y sociedades dependientes (Grupo TOUS) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021. En él se encuentra representado el 100% de la información del Grupo, y el 100% de las personas empleadas. En concreto, se recoge la información de las siguientes sociedades.

TOUS

S.TOUS,S.L	Joyería TOUS, S.A	Tallers TOUS, S.L.U	TOUS Joyeros Canarias, S.L
Russkiy Roznichniy Holding LLC	TOUS Shanghai co, Ltd.		TOUS International, Ltd.
TOUS Portugal, Lda.	TOUS Puerto Rico LLC	TOUS USA Inc.	LATAM Logistics S de RL de CV
Central LATAM S de RL de CV	TOUS (Dong Guan) Trading Co., L		TOUS Poland SP ZOO
TOUS Japan, Ltd.			

Hechos posteriores

Con fecha 24 de febrero de 2022 Ucrania fue invadida por parte de Rusia. A raíz de este acontecimiento y en fecha 5 de marzo de 2022 el Consejo de Administración de la Sociedad dominante decidió cesar temporalmente su actividad en Rusia para las 33 tiendas propias que opera en el país, tanto en el canal online como el offline, donde el Grupo cuenta con una plantilla de 191 empleados.

En el ejercicio 2021, las ventas en Rusia representaron aproximadamente un 6% de la facturación consolidada del grupo. En este sentido, nos encontramos ante un escenario incierto por la imposición de sanciones internacionales a Rusia, así como la alteración provocada en el comercio internacional en la zona, aspecto que tendrá igualmente consecuencias imprevistas en el precio de determinadas materias primas en Europa. Consecuentemente, el Consejo de Administración está llevando a cabo un seguimiento pormenorizado de la situación con el objetivo de tomar las decisiones oportunas en cada momento en función de la evolución del conflicto.

No se han producido otros acontecimientos significativos posteriores al cierre del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021 que puedan afectar a la información contenida en las cuentas anuales consolidadas, así como en la memoria de sostenibilidad..

Anexo 2

Índice de contenidos GRI.

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alcance	Descripción	Vinculación a los ODS
Perfil de la organización					
	102-1	S. TOUS, S.L.	Grupo TOUS	Nombre de la organización	
	102-2	2. Mundo TOUS	Grupo TOUS	Actividades, marcas, productos y servicios	
	102-3	Carretera de Vic - El Guix Km 3, 08243 Manresa (Barcelona), España	Grupo TOUS	Localización de la sede	
	102-4	2. Mundo TOUS	Grupo TOUS	Localización de las operaciones	
	102-5	2. Mundo TOUS	Grupo TOUS	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	
	102-6	2. Mundo TOUS		Mercados servidos	
	102-7	2. Mundo TOUS	Grupo TOUS	Dimensión de la organización	
	102-8	2. Mundo TOUS	Grupo TOUS	Información sobre empleados y otros trabajadores	
	102-9	4.4. Por una Cadena de Suministro Responsable	Grupo TOUS	Cadena de suministro	
	102-10	2. Mundo TOUS	Grupo TOUS	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	
	102-11	Desde el Grupo TOUS aplicamos el principio de precaución en todas nuestras actividades trabajando deforma continua para minimizar el impacto sobre el medio ambiente	Grupo TOUS	Información sobre cómo aborda la compañía el principio de precaución	
	102-12	2. Mundo TOUS	Grupo TOUS	Iniciativas externas	
	102-13	4.5. Contribuimos al desarrollo social y cultural	Grupo TOUS	Relación de las asociaciones de las que la organización es miembro	
Estrategia					
	102-14	2. Mundo TOUS	Grupo TOUS	Declaración del presidente	
	102-15	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Principales impactos, riesgos y oportunidades	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alcance	Descripción	Vinculación a los ODS
Ética e Integridad					
	102-16	2. Mundo TOUS	Grupo TOUS	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	
	102-17		Grupo TOUS	Mecanismos de consulta sobre ética	
Gobernanza					
	102-18	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Estructura de gobierno	
	102-19	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Delegación de autoridad	
	102-20	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	
	102-21	4.1. Cómo nos comunicamos con nuestros grupos de interés	Grupo TOUS	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	
	102-22	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	
	102-23	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Información sobre si la persona que preside el órgano superior ocupa también un puesto ejecutivo	
	102-25	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Conflictos de intereses	
	102-26	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	
	102-29	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	
	102-30	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Gobernanza					
	102-31	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	
	102-32	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	
	102-35	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Políticas de remuneración	
Participación de los grupos de interés					
	102-40	4.1. Cómo nos comunicamos con nuestros grupos de interés	Grupo TOUS	Lista de grupos de interés	
	102-41	4.2. Las personas, el motor de TOUS	Grupo TOUS	Acuerdos de negociación colectiva	
	102-42	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Identificación y selección de grupos de interés	
	102-43	4.1. Cómo nos comunicamos con nuestros grupos de interés	Grupo TOUS	Enfoques para la participación de los grupos de interés	
	102-44	4.1. Cómo nos comunicamos con nuestros grupos de interés	Grupo TOUS	Aspectos clave y preocupaciones surgidos	
Prácticas para la elaboración de informes					
	102-45	Anexo 1	Grupo TOUS	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados	
	102-46	Anexo 1	Grupo TOUS	Definición del contenido y cobertura de cada aspecto	
	102-47	Anexo 1	Grupo TOUS	Lista de asuntos materiales	
	102-48	Se ha reexpresado la unidad de consumo de agua (de L a m3) de memorias anteriores, al ser el consumo real reportado en m3. Se ha reexpresado la unidad de ácido clorhídrico y ácido nítrico (de L a Kg), al ser el consumo real reportado en Kg. Se ha reexpresado la unidad de medida del consumo de gasóleo	Grupo TOUS	Reformulación de la información	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Prácticas para la elaboración de informes					
	102-48	B (de L a kWh) para facilitar su comparabilidad con otros consumos energéticos.	Grupo TOUS	Reformulación de la información	
	102-49	No se han producido cambios en el alcance o la cobertura de ningún contenido con respecto a ejercicios anteriores	Grupo TOUS	Cambios en el reporte	
	102-50	1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021	Grupo TOUS	Período de reporte	
	102-51	2020	Grupo TOUS	Fecha del reporte más reciente	
	102-52	Anual	Grupo TOUS	Ciclo de reporte	
	102-53	Apartado de contacto de la página web corporativa	Grupo TOUS	Punto de contacto para preguntas y dudas sobre el reporte	
	102-54	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	Grupo TOUS	Opción de conformidad con el GRI Standards	
	102-55	Anexo 2	Grupo TOUS	Índice de contenido de GRI	
	102-56	Anexo 6	Grupo TOUS	Verificación externa	
Desempeño económico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Anexo 1	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	Anexo 1	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	Anexo 1	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-4	Nota 12 de las Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo TOUS	Valor económico directo generado y distribuido	
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Anexo 1	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	Anexo 1	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	Anexo 1	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Impactos económicos indirectos					
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-2	Anexo 1	Grupo TOUS	Impactos económicos indirectos significativos	
Prácticas de adquisición					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	204-1	El gasto en proveedores locales ha sido del 61,95%.	Grupo TOUS	Proporción de gasto en proveedores locales	
Anticorrupción					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-02	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
	205-3	No se ha detectado ningún caso de corrupción	Grupo TOUS	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
Competencia desleal					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Competencia desleal					
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206-1	En el Grupo TOUS no hemos recibido ninguna demanda por competencia desleal	Grupo TOUS	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	
Fiscalidad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Enfoque fiscal	
	207-2	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	
	207-3	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	
	207-4	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Presentación de informes país por país	
Materiales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 301: Materiales 2016	207-4	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Materiales utilizados por peso o volumen	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Energía					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 302: Energía 2016	302-1	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Consumo energético dentro de la organización	
	302-2	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Consumo energético fuera de la organización	
Agua					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Anexo 5	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	Anexo 5	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	Anexo 5	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 303: Agua 2018	303-1	Anexo 5	Grupo TOUS	Interacción con el agua como recurso compartido	
	303-2	Anexo 5	Grupo TOUS	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	
	303-3	Anexo 5	Grupo TOUS	Extracción de agua	
Biodiversidad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Biodiversidad					
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1	La totalidad de los centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados se encuentran en áreas urbanas	Grupo TOUS	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Anexo 5	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	Anexo 5	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	Anexo 5	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Anexo 5	Grupo TOUS	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	
	305-2	Anexo 5	Grupo TOUS	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	
Residuos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 306: Efluentes y residuos 2020	306-1	Anexo 5	Grupo TOUS	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	
	306-3	Anexo 5	Grupo TOUS	Residuos generados	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Cumplimiento ambiental					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	5. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016	307-1*	No han existido incumplimientos en esta materia	Grupo TOUS	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Anexo 4	Grupo TOUS	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	
	401-2	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 401: Empleo 2016	401-3	Anexo 4	Grupo TOUS	Permiso parental	
Relaciones trabajador-empresa					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Cumplimos con los periodos de preaviso establecidos por los convenios colectivos y normativa local de aplicación.	Grupo TOUS	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
	403-2	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-3	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Servicios de salud en el trabajo	
	403-4	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	
	403-5	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	
	403-6	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Fomento de la salud de los trabajadores	
	403-8	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
	403-9	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Lesiones por accidente laboral	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-3	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Dolencias y enfermedades laborales	
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1	Anexo 4	Grupo TOUS	Media de horas de formación al año por empleado	
	404-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	
	405-2	Anexo 4	Grupo TOUS	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
No discriminación					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	En el ejercicio 2021 no se han producido casos de discriminación en el Grupo TOUS	Grupo TOUS	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	
Trabajo infantil					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.2. Las personas, el motor TOUS		Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	4.2. Las personas, el motor TOUS 4.4 Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	
Trabajo forzoso u obligatorio					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	4.2. Las personas, el motor TOUS	Grupo TOUS	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Comunidades locales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.5. Contribuimos al desarrollo social y cultural	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.5. Contribuimos al desarrollo social y cultural	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.5. Contribuimos al desarrollo social y cultural	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	4.5. Contribuimos al desarrollo social y cultural	Grupo TOUS	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	4.4. Por una cadena de suministro responsable	Grupo TOUS	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	
Contribución a partidos y/o representantes políticos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 415: Contribución a partidos y/o representantes políticos 2016	415-1	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Contribución a partidos y/o representantes políticos	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.3. Acompañamos a nuestros clientes	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.3. Acompañamos a nuestros clientes	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.3. Acompañamos a nuestros clientes	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1	4.3. Acompañamos a nuestros clientes	Grupo TOUS	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	
	416-1	No se ha detectado ningún incidente derivado del incumplimiento de la normativa de seguridad y salud	Grupo TOUS	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	
Marketing y etiquetado					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	4.3. Acompañamos a nuestros clientes	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	4.3. Acompañamos a nuestros clientes	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	4.3. Acompañamos a nuestros clientes	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1	4.3. Acompañamos a nuestros clientes	Grupo TOUS	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	
	417-2	No se ha producido ningún incumplimiento de la regulación ni de los códigos voluntarios relacionados con el etiquetado de los productos y servicios	Grupo TOUS	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	
	417-3	No se ha producido ningún incumplimiento relacionado con comunicaciones de marketing	Grupo TOUS	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	

Estándar GRI	Contenidos básicos generales	Referencia o respuesta directa	Alacance	Descripción	Vinculación a los ODS
Privacidad del cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	En el Grupo TOUS no hemos recibido ninguna reclamación por violación de la privacidad o fuga de datos de los clientes	Grupo TOUS	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Explicación de asunto material y sus limitaciones	
	103-2	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Enfoque de gestión y componentes	
	103-3	3. Nuestro Modelo de Buen Gobierno	Grupo TOUS	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 419: Privacidad del Cliente 2016	419-1*	No hemos recibido ninguna multa o sanción derivada del incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Grupo TOUS	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	

*Multas o sanciones firmes (en término contencioso) significativas (superiores a 50.000 €) derivadas de sanciones e incumplimientos (excluyendo administrativos y fiscales) sobre los que no exista posibilidad de recurso alguna y que sea imputable directamente a conductas o actos realizados por sociedades o colaboradores/as del Grupo TOUS con anterioridad al 31 de diciembre de 2021

Anexo 3

Índice de contenidos de la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad e indicadores GRI asociados.

Ámbitos	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Estándares GRI relacionados	Capítulo de referencia
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	Si	102-1 102-2 102-3 102-4 102-6 102-7 102-14	1. Mundo TOUS
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	Si	103 Enfoques de gestión de cada ámbito material dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	2. Nuestro Modelo de Buen Gobierno
Riesgos a corto, medio y largo plazo	Los 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.	Si	102-15 102-30	2. Nuestro Modelo de Buen Gobierno

Ámbitos	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Estándares GRI relacionados	Capítulo de referencia
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. - Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. - Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. - Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. - En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.	Si	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques y que son materiales para la compañía	2. Nuestro Modelo de Buen Gobierno
Cuestiones medioambientales	Global medio ambiente			
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental. 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).	Si	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito material dentro de la dimensión Ambiental 102-11	4. Hacia Productos Más Sostenibles
Cuestiones medioambientales	Contaminación			
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Si	1103 Enfoque de gestión de Emisiones. Biodiversidad	4. Hacia Productos Más Sostenibles
	Economía circular y prevención y gestión de residuos			
	Economía circular	Si	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos 306-1 306-3	4. Hacia Productos Más Sostenibles
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	Si		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	No		-
	Uso sostenible de los recursos			
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	Si	303-3	Anexo 5
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Si	103 Enfoque de gestión de Materiales. 301-1	Anexo 5 4. Hacia Productos Más Sostenibles
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	Si	103 Enfoque de gestión de Energía 302-1 302-2	
	Cambio Climático			
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Si	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 305-2	4. Hacia Productos Más Sostenibles
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Si	103 Enfoque de gestión de Emisiones	

Ámbitos	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Estándares GRI relacionados	Capítulo de referencia
Cuestiones medioambientales	**Cambio Climático**			
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Si	103 Enfoque de gestión de Emisiones	4. Hacia Productos Más Sostenibles
	Protección de la biodiversidad			
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	Si	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad 304-2	4. Hacia Productos Más Sostenibles
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Empleo**			
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	Si	102-8 405-1	Anexo 4
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	Si	102-8	
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	Si	102-8 405-1	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	Si	401-1	
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	Si	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2	
	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.	Si	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 102-35	
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	Si	103 Enfoque de gestión de Empleo	3.2. Las Personas, el Motor de TOUS
	Empleados con discapacidad.	Si	405-1	
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Organización del trabajo**			
	Organización del tiempo de trabajo	Si	103 Enfoque de gestión de Empleo	3.2. Las Personas, el Motor de TOUS Anexo 4
	Número de horas de absentismo.	Si	403-9 403-10	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Si	103 Enfoque de gestión de Empleo	
	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Si	103 Enfoque de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo 403-9 403-10	3.2. Las Personas, el Motor de TOUS
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Si		
	Relaciones sociales			
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	Si	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	3.2. Las Personas, el Motor de TOUS
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	Si	102-41	Anexo 4
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Si	403-4	3.2. Las Personas, el Motor de TOUS
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	Si	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Formación**			
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	Si	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza 404-2	3.2. Las Personas, el Motor de TOUS
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Si	404-1	Anexo 4

Ámbitos	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Estándares GRI relacionados	Capítulo de referencia
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Formación**			
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Si	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	3.2. Las Personas, el Motor de TOUS
	Igualdad			
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	Si	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	3.2. Las Personas, el Motor de TOUS
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Si		
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Si		
Cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	Si	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 102-17	3.4. Por una Cadena de Suministro Responsable 4. Hacia Productos Más Sostenibles
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Si	406-1	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Si	103 Enfoque de gestión de Libertad de asociación y negociación colectiva	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Si	103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	Si	409-1	

Ámbitos	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Estándares GRI relacionados	Capítulo de referencia
	Formación			
Cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos	La abolición efectiva del trabajo infantil.	Si	408-1	3.4. Por una Cadena de Suministro Responsable 4. Hacia Productos Más Sostenibles
Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	Si	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 102-17 205-2 205-3	2. Nuestro Modelo de Buen Gobierno
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	Si		
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Si	413-1	
Cuestiones relativas a la sociedad	**Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**			
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	Si	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-2 413-1	3.5. Contribuimos al desarrollo social y cultural
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	Si		
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	Si	1102-43	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Si	102-12 102-13	

Ámbitos	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Estándares GRI relacionados	Capítulo de referencia
Cuestiones relativas a la sociedad	**Subcontratación y proveedores**			
	- La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; - Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	Si	103 Enfoque de gestión de Evaluación ambiental y social de proveedores 102-9 308-1 414-1	3.4. Por una Cadena de Suministro Responsable
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Si		
	Consumidores			
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	Si	103 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los productos 416-1 / 417-1	3.3. Acompañamos a nuestros clientes
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Si	103 Enfoque de gestión de Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente 416-2 417-2 418-1	
	Información fiscal			
	- Beneficios obtenidos país por país. - Impuestos sobre beneficios pagados. - Subvenciones públicas recibidas.	Si	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico y Fiscalidad 201-4	2. Nuestro Modelo de Buen Gobierno

Anexo 4

Información no financiera - Recursos Humanos.

Tabla 1: Plantilla del Grupo TOUS por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
2019	2.629	358	2.987
2020	2.450	320	2.770
2021	2.560	348	2.908

Tabla 2: Plantilla del Grupo TOUS por edad

	≤30	31-50	>50
2019	1.085	1.680	222
2020	890	1.655	225
2021	962	1.632	314

Tabla 3: Plantilla del Grupo TOUS por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2019	42	133	652
2020	30	120	682
2021	30	138	681

	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2019	98	1.661	401
2020	81	1.508	349
2021	80	1.658	321

Tabla 4: Plantilla del Grupo TOUS por país

	España	México	Polonia	Rusia	Portugal	EEUU
2019	1.994	308	n/a	208	176	105
2020	1.757	286	200	179	165	87
2021	1.799	348	198	191	171	88

	Puerto Rico	China	Japón	Italia	Francia
2019	66	76	35	11	8
2020	55	39	2	0	0
2021	72	26	15	0	0

Tabla 5: Tipo de contrato por sexo

	Mujer	Hombre	Grupo TOUS
Indefinido	2.201	316	2.517
Temporal	359	32	391

Tabla 6: Tipo de contrato por edad

	≤30	31-50	>50
Indefinido	697	1.532	288
Temporal	265	100	26

Tabla 7: Tipo de contrato por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
Indefinido	30	133	675
Temporal	0	5	6

	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Indefinido	77	1.381	221
Temporal	3	277	100

Tabla 8: Evolución del tipo de contrato

	2019	2020	2021
Indefinido	86%	92%	87%
Temporal	14%	8%	13%

Tabla 9: Tipo de jornada por sexo

	Mujer	Hombre	Grupo TOUS
Completa	1.713	319	2.032
Parcial	847	29	876

Tabla 10: Tipo de jornada por edad

	≤30	31-50	>50
Completa	576	1.204	252
Parcial	386	428	62

Tabla 11: Tipo de jornada por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
Completa	29	128	614
Parcial	1	10	67

	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Completa	73	967	221
Parcial	7	691	100

Tabla 12: Evolución del tipo de jornada

	2019	2020	2021
Completa	68%	70%	70%
Parcial	22%	30%	30%

Tabla 13: Número de despidos por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
2019	85	21	106
2020	132	35	167
2021	111	12	123

Tabla 14: Número de despidos por edad

	≤30	31-50	>50
2019	38	58	10
2020	56	84	27
2021	33	72	18

Tabla 15: Número de despidos por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2019	3	5	38
2020	4	9	50
2021	1	2	28

	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2019	5	42	13
2020	8	91	5
2021	2	73	17

Tabla 16: Altas del ejercicio (número de empleados)

	≤30	31-50	>50
Mujeres	476	254	44
Hombres	92	39	5
Total	568	293	49

Tabla 16bis: Bajas del ejercicio (número de empleados)

	≤30	31-50	>50
Mujeres	361	258	59
Hombres	43	28	14
Total	404	286	73

Tabla 17: Remuneración media por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
2019	18.636 €	25.676 €	19.479 €
2020	19.479 €	24.767 €	17.531 €
2021	19.105 €	25.541 €	19.886 €

Tabla 18: Remuneración media por edad

	≤30	31-50	>50
2019	15.008 €	21.191 €	28.382 €
2020	11.615 €	19.491 €	26.520 €
2021	14.476 €	21.463	28.857 €

Tabla 19: Remuneración media por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2019	106.968 €	24.445 €	28.327 €
2020	125.921 €	27.850 €	22.044 €
2021	147.367 €	29.942 €	23.428 €

	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2019	19.416 €	14.971 €	17.996 €
2020	18.143 €	12.597 €	17.029 €
2021	19.918 €	15.301 €	19.406 €

Tabla 20: Remuneración media por sexo por regiones*

2021	Mujeres	Hombres	Total
Europa [7]	21.199,92 €	34.494,27 €	22.547,68 €
América del Norte [8]	25.107,61 €	27.775,12 €	25.328,23 €
México	5.949,12 €	7.438,72 €	6.432,81 €
China	18.206,94 €	28.648,32 €	19.813,31 €

* Valores expresados en euros con tipos de cambio, de acuerdo con el Banco de España, a 31/12/2021.

[7] Europa incluye España (remuneración media: 25.052€), Portugal (remuneración media: 11.926€), Polonia (remuneración media: 13.811€) y Rusia (remuneración media: 9.974€).

[8] América del Norte incluye TOUS USA (remuneración media: 29.605€) y Puerto Rico (remuneración media: 20.718€).

Tabla 21: Remuneración media por edad por regiones

2021	≤30	31-50	>50
Europa	17.770,94 €	23.279,02 €	29.526,72 €
América del Norte	20.685,42 €	34.937,48 €	29.612,26 €
México	4.784,17 €	8.209,94 €	5.865,96 €
China	7.227,54 €	23.589,03 €	—

Tabla 22: Remuneración media por categoría profesional por regiones

2021	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
Europa	155.642,81 €	30.133,53 €	28.280,41 €
América del Norte	97.121,68 €	30.761,08 €	36.376,43 €
México	24.546,23 €	15.373,07 €	9.330,42 €
China	—	34.608,90 €	26.515,54 €

2021	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Europa	20.741,89 €	17.657,98 €	19.474,76 €
América del Norte	18.364,82 €	21.060,99 €	—
México	12.503,06 €	4.052,95 €	8.425,57 €
China	27.059,42 €	7.227,54 €	—

Tabla 23: Brecha salarial

2021	Brecha salarial
Europa	38,54%
América del Norte	9,60%
México	20,02%
China	36,45%
TOTAL	25,20%

La fórmula utilizada para el cálculo de la brecha es la siguiente: (remuneración hombres - remuneración mujeres) / remuneración hombres. La brecha salarial del Grupo en 2020 fue igual a 33%.

Tabla 24.1: Número total de contratos por sexo, según modalidad de contrato

	Indefinido		Indefinido		Grupo TOUS
Tipo de jornada	Completa	Parcial	Completa	Parcial	
Mujeres	2.199	2.041	464	464	5.286
Hombres	421	59	70	40	590
TOTAL	2.620	2.100	534	622	5.876

Tabla 24.2: Promedio total de contratos por sexo, según tipo de jornada y modalidad de contrato

	Indefinido		Indefinido		Grupo TOUS
Tipo de jornada	Completa	Parcial	Completa	Parcial	
Mujeres	1.521	803	100	59	2.483
Hombres	296	21	18	5	339
TOTAL	1.817	824	117	65	2.823

Tabla 24.3: Promedio total de contratos por edad, según tipo de jornada y modalidad de contrato

	Indefinido		Indefinido		Grupo TOUS
Tipo de jornada	Completa	Parcial	Completa	Parcial	
≤30	436	261	79	43	819
31-50	1.140	490	28	20	1.677
>50	241	73	11	2	327
TOTAL	1.817	824	117	65	2.823

Tabla 24.4: Promedio total de contratos por edad, según tipo de jornada y modalidad de contrato

	Indefinido		Indefinido		Grupo TOUS
Tipo de jornada	Completa	Parcial	Completa	Parcial	
Director	29	2	0	0	31
Medium degree graduates	116	12	4	1	133
Middle managers	615	106	4	1	725
Non-admin. officers	68	15	1	0	84
Admin. officers	806	629	81	52	1.568
Auxiliary workers and subordinates	183	60	28	11	281

Tabla 25: Horas y tasa de absentismo laboral

	Horas totales de absentismo	Horas reales trabajadas	Tasa de absentismo
2021	472.784,96	4.547.466,01	10,40%

Fórmula empleada para el cálculo de la tasa de absentismo: $\frac{\text{Horas totales de absentismo}}{\text{Horas reales trabajadas}} \times 100$

A la hora de computar las horas totales de absentismo se han considerado las siguientes casuísticas:
- Accidente laboral. | Enfermedad laboral. | Maternidad, paternidad y riesgo de embarazo

Tabla 26: Horas de formación totales por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
2021	42.999	6.120,9	49.119,9

Tabla 27: Horas de formación por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2021	683,6	856,9	10.666,81

	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2021	690,35	32.293,46,9	2.708,77

Cabe destacar que 1.220 horas de formación corresponden a becarios y becarias, que no entran dentro de ninguna de las categorías profesionales identificadas para colaboradores y colaboradoras del Grupo.

Tabla 28: Porcentaje de colaboradores y colaboradoras cubiertos por convenio colectivo por país

	España	México	Polonia	Rusia	Portugal
2019	100%	100%	0%	0%	100%
2020	100%	100%	0%	0%	100%
2021	100%	100%	0%	0%	100%

	Puerto Rico	China	Japón	EE.UU	Grupo Tous
2019	0%	0%	0%	0%	84%
2020	0%	0%	0%	0%	83%
2021	0%	0%	0%	0%	80%

Anexo 5

Información no financiera - Medio Ambiente.

Tabla 29: Consumo de energía y agua

	Electricidad	Gas Natural	Gasóleo B	Gasolina	Gasóleo A	Agua
2019	7.243.010 kWh	954.182 kWh	222.182 kWh	—	—	8.698 m³
2020	6.705.550 kWh	852.445 kWh	222.547 kWh	—	—	5.044 m³
2021	8.730.569 kWh	851.558 kWh	234.493 kWh	402,75 kWh	44.327 kWh	10.222 m³

Consumo de electricidad

- 2019: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, TOUS&TOUS, tiendas nacionales y las tiendas de México, Portugal, China, Italia, Japón y Puerto Rico en su totalidad. En el caso de Rusia y Estados Unidos, solo se han podido obtener consumos de aquellas tiendas en las que el consumo de electricidad se factura de forma separada respecto del alquiler. En el caso de Francia, solo se ha podido contabilizar el consumo de la tienda de Saint Honoré.

- 2020: El perímetro considerado incluye todas las oficinas centrales y tiendas del Grupo TOUS, a excepción de aquellas en las que el consumo de electricidad se factura de manera conjunta con el alquiler del local, y no existe medición individualizada del consumo atribuible a TOUS. La reducción en el consumo eléctrico en 2020 viene derivado por el cierre de tiendas entre marzo y mayo como consecuencia de las restricciones derivadas del COVID-19.

- 2021: El perímetro considerado incluye todas las oficinas centrales y tiendas del Grupo TOUS, a excepción de aquellas en las que el consumo de electricidad se factura de manera conjunta con el alquiler del local, y no existe medición individualizada del consumo atribuible a TOUS.

Consumo de gas natural

En 2019, 2020 y 2021 el perímetro considerado incluye JTSA y Tallers TOUS. La reducción en el consumo en 2020 viene derivado por el cierre de los centros entre marzo y mayo como consecuencia de las restricciones derivadas del COVID-19.

Consumo de gasóleo

En 2019 y 2020 el perímetro considerado incluye TOUS & TOUS. La reducción en el consumo en 2020 viene derivado por el cierre de los centros entre marzo y mayo como consecuencia de las restricciones derivadas del COVID-19. En 2021 el perímetro no incluye explícitamente TOUS & TOUS pues la sociedad se ha fusionado con JTSA.

Consumo de agua

- 2019: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, TOUS&TOUS, tiendas nacionales (únicamente

en aquellas en las que el consumo de agua se factura de manera separada al alquiler del local) y las tiendas de Japón, Puerto Rico, y Portugal.

- 2020: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS y TOUS&TOUS, al considerarse inmaterial el consumo de agua en las tiendas de las filiales internacionales. Todo el consumo de agua proviene de la red de abastecimiento municipal de Manresa y Sabadell, y está vinculado al proceso productivo y sanitario de nuestras instalaciones.

- 2021: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, tiendas nacionales (únicamente aquellas en las que el consumo de agua se factura de manera separada al alquiler del local) y las filiales internacionales. Todo el consumo de agua proviene de la red de abastecimiento local, y está vinculado al proceso productivo y sanitario de nuestras instalaciones.

Consumo de gasóleo A y gasolina

En 2019 y 2020 no se incluye esta información. En 2021 el perímetro considerado incluye Tallers TOUS.

Tabla 30: Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

	Alcance 1	Alcance 2	Total
2019	247,46 tnCO2eq	1.772,36 tnCO2eq	2.019,82 tnCO2eq
2020	218,38 tnCO2eq	1.489,20 tnCO2eq	1.707,58 tnCO2eq
2021	228,10 tnCO2eq	1.936,93 tnCO2eq	2.165,03 tnCO2eq

Alcance 1

Se ha calculado a partir del consumo de Gas Natural y Gasóleo B.

Alcance 2

Se ha calculado a partir del consumo de electricidad en la sede central, centros productivos y tiendas del grupo, a excepción de Tallers TOUS, cuya electricidad es de origen 100% renovable.

Alcance 3

Como parte del nuevo Plan Estratégico en materia de sostenibilidad que emprenderá el Grupo TOUS en 2022, en el próximo ejercicio se llevará a cabo el cálculo de las emisiones indirectas recogidas en el Alcance 3, conforme a las prescripciones del GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Standard

Tabla 31: Consumo de materiales

	2020	2021
Cianuros para solución electrolítica	1,25 tn	0,794 tn
Solución para baño electrolítico	0,953 tn	0,4973 tn
Plata en granalla para baños galvánicos	0,9 tn	1,45 tn
Abrillantadores diversos	0,857 tn	0,485 tn
Ácido clorhídrico	4.446 kg	5.422 kg
Ácido nítrico	40 kg	56 kg
Hipoclorito de sodio	4,8 tn	8,8 tn
Cloruro férrico	1,529 tn	5,788 tn
Metal: oro, plata (oro y plata de fundición)	0,588 tn	1,2085 tn
Sosa cáustica	1,785 tn	2,12 tn

Tabla 32: Gestión de residuos

	2020	2021
Papel y Cartón industrial	6,32 tn	5,46 tn
Lodos depuradora	14,62 tn	17,74 tn
Residuos de baños para recuperar metales preciosos	4,79 tn	5,212 tn
Envases vacíos con residuos químicos	0,703 tn	1,046 tn
Disolventes	0,15 tn	0,119 tn
Productos caducados	0,264 tn	0,233 tn
Lodos depuradora y strippers con metales preciosos	1,6 tn	1,889 tn
Residuo banal	5,15 tn	11,64 tn
Trapos, absorbentes y resinas de intercambio iónico	0,971 tn	0 tn
Envases metálicos	0,152 tn	0,116 tn

S. Tous, S.L. y sociedades dependientes

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera
31 diciembre 2021

Informe de verificación independiente

A los socios de S. Tous, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, de S. Tous, S.L. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante TOUS o el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado de TOUS.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas "Anexo 3. Índice de contenidos de la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad e indicadores GRI asociados" y "Anexo 2. Índice de contenidos GRI" incluidas en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de TOUS, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de S. Tous, S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Esencial de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Anexo 3. Índice de contenidos de la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad e indicadores GRI asociados" y "Anexo 2. Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de S. Tous, S.L. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª.
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

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

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de TOUS que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de TOUS para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por TOUS y descrito en el apartado "Anexo 1. Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de la memoria de sostenibilidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de S. Tous, S.L. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Esencial de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Anexo 3. Índice de contenidos de la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad e indicadores GRI asociados" y "Anexo 2. Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

Otras cuestiones

Con fecha 10 de marzo de 2021 otros verificadores emitieron su informe de verificación independiente del Estado de Información No Financiera Consolidado de TOUS del ejercicio 2020 en el que expresaron una conclusión favorable.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Margarita de Rosselló Carril

28 de abril de 2022

Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya

PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.

2022 Núm. 20/22/04789

IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR

Segell distintiu d'altres actuacions

TOUS