

# Tous



**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA  
2024**

## RESUMEN EJECUTIVO

(Pág.3)

## 01 UNIVERSO TOUS

(Pág.5)

Somos TOUS  
Negocio y Cadena de valor  
Las tendencias en el mercado

## 02 NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD

(Pág.13)

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad  
Modelo de gobierno de sostenibilidad  
Nuestros grupos de interés  
Nuestros temas materiales

## 03 NUESTRO VALOR COMPARTIDO

(Pág.20)

El buen gobierno, nuestra esencia  
Integridad  
Cercanía y transparencia  
Proactividad y responsabilidad  
El planeta, nuestro hogar  
Transición climática  
La circularidad como mentalidad  
Aliados con la naturaleza  
Las personas, nuestra familia  
Actitud empoderadora  
Contagiando alegría  
Comprometidos con la comunidad  
La artesanía, nuestro legado  
Alargando la vida de nuestros productos  
De la mano de nuestros proveedores  
Innovando a través de la artesanía

## 04 VISIÓN A FUTURO

(Pág.61)

Nuestra Hoja de ruta

## ANEXO I: ACERCA DE ESTE INFORME

(Pág.66)

## ANEXO II: TABLA LEY 11/2018

(Pág.68)

## ANEXO III: OTROS INDICADORES GRIS

(Pág.76)

## ANEXO IV: TABLAS DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

(Pág.78)

## ANEXO V: INFORMACIÓN FISCAL

(Pág.84)

# RESUMEN EJECUTIVO

# HITOS 2024

	<p>CREACIÓN JUNTO CON <b>ELISAVA</b> (FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERÍA DE BARCELONA) DE LA <b>CÁTEDRA CREATIVE DESIGN CRAFTS</b></p>	<p><b>99% DE RESIDUOS GESTIONADOS</b></p>	<p><b>13% AUTOCONSUMO DE ENERGÍA EN NUESTROS CENTROS</b></p>	<p><b>OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO ISO 50001 DE GESTIÓN AMBIENTAL EN NUESTRA FÁBRICA</b></p>
<p><b>6º ANIVERSARIO TOUS SCHOOL</b></p> <p><b>+668 ESTUDIANTES</b></p> <p><b>+36.468 HORAS DE FORMACIÓN</b></p> <p><b>DESDE 2018</b></p>	<p><b>80% DE ORO RECICLADO EN NUESTRA FÁBRICA</b></p>	<p><b>91% DE PROVEEDORES EVALUADOS CON PERFORMANCE MEDIO O ALTO EN AUDITORÍAS SOCIALES</b></p>	<p><b>+677.000 RESTAURACIONES HECHAS POR EL EQUIPO DE AFTERSALES</b></p>	<p><b>LANZAMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD 2024-2028</b></p>
<p><b>30 COLABORACIONES CON UNIVERSIDADES</b></p>	<p><b>LANZAMIENTO DE LA COLECCIÓN CIRCULAR TOUS AFTERLIFE DENIM</b></p>	<p><b>ACTUALIZADO MANUAL GENERAL DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO</b></p>	<p><b>NUESTROS RELOJES DE ACERO SON 100% RECICLABLES</b></p>	<p><b>1.533KG DE PLATA Y 116KG DE ORO RECUPERADOS</b></p>
	<p><b>+5M UNIDADES DE BOLSAS DE PLÁSTICO DE UN SOLO USO AHORRADAS</b></p>		<p><b>149.324,35€ DONADOS A CAUSAS SOCIALES</b></p>	
			<p><b>98% DE PIELES DE PROVEEDORES CERTIFICADOS CON LWG</b></p>	

# 01 UNIVERSO TOUS

# SOMOS TOUS

MÁS DE 600 TIENDAS EN TODO EL MUNDO

PRESENCIA EN MÁS DE 40 PAÍSES

## NUESTRA HISTORIA

La historia de TOUS se remonta a 1920, cuando la familia Tous comenzó su aventura en el oficio relojero. En 1965, Salvador Tous, miembro de la segunda generación, contrajo matrimonio con Rosa Oriol, cuya imaginación y creatividad dio una nueva vida al negocio familiar.

Esa unión de más de cien años de *savoir-faire* joyero y una visión innovadora y creativa dio lugar a lo que TOUS es actualmente: un grupo líder global de joyas y accesorios únicos, creativos y cuidadosamente producidos que invitan a la **autoexpresión**.

En la década de los noventa, la **tercera generación** de la familia fundadora comenzó a incorporarse progresivamente a la compañía. Actualmente, Alba Tous ocupa la Presidencia; Rosa Tous es Vicepresidenta Corporativa y *Reach and Relevance Officer*, y Marta Tous es Directora de Arte del grupo y lidera la marca de joyería experimental SUOT Studio.

Algunos de los hitos de este viaje de más de un siglo de historia son:

- **1920** Salvador Tous Blavi era ya un joven aprendiz de relojero en Montblanc (Tarragona).
- **1930** La familia se instala en **Manresa**, donde continuamos teniendo nuestra sede, y Salvador Tous Ponsa, hijo de Salvador Tous Blavi, se inicia en el negocio familiar.
- **1965** **Salvador se casa con Rosa Oriol**. Ambos eran vecinos: la familia de Rosa Oriol regentaba la zapatería que estaba frente a la tienda de los Tous.
- **1970** Rosa Oriol instala un pequeño **taller de joyería** en la trastienda para poder personalizar joyas a sus clientas.
- **1985** **Nace el Oso**. Rosa Oriol se inspira en un oso de peluche y crea un icono. El Oso representa el afecto y es un símbolo de valores universales con los que cualquiera puede sentirse identificado.
- **1989** Abrimos la **primera tienda en Barcelona**. Diez años después teníamos ya más de 200 tiendas y empleábamos a más de 1.000 personas.
- **1992** Comienza la gran expansión con tiendas, con las cuatro hijas del matrimonio Tous Oriol al negocio familiar.
- **1996** Comienza la expansión internacional.
- **2000** Comienza la **diversificación**. Hoy, TOUS es una marca multicategoría: tenemos bolsos, perfumes, relojes, gafas, complementos para bebés y otros accesorios.
- **2005** Se incorpora por primera vez un primer ejecutivo externo a la familia fundadora, y en 2008 Alba Tous asume la presidencia de la compañía.
- **2015** El fondo suizo **Partners Group** toma un 25% del capital para impulsar la expansión y consolidar TOUS como una marca líder global.
- **2018** Lanzamos la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos para extender nuestro legado (hoy TOUS Shool).
- **2020** **Cumplimos cien años, lanzamos el documental Oso y creamos el archivo y el museo**.
- **2021** **Renovamos nuestra marca** y nuestros valores corporativos para hacer frente a los próximos cien años de historia.
- **2024** Lanzamos el plan estratégico **GEM: Growth, Elevation, Mindset**.
- **2025** La empresa vuelve a ser 100% familiar con la compra de la participación de Partners Group.



Imagen del oso icónico de TOUS.

## EL OSO: UN ICONO DESDE 1985

Desde su creación en 1985, el Oso de TOUS se ha convertido en un **icono global** y un **símbolo de la marca**. Inspirado en un osito de peluche, el Oso apela a sentimientos universales y representa la manera TOUS de ver la joyería: a través de la **creatividad** y la **autoexpresión**.

Muy reconocible y con capacidad para conectar con diferentes generaciones, continúa siendo un éxito de ventas.

En 2021, al icónico Oso de TOUS se unió una nueva incorporación a la familia, el **Bold Bear**, una reinterpretación tridimensional que se erige como un lienzo en blanco para la expresión artística. El Oso de TOUS reside en el **Museo del Diseño de Barcelona** y en el **Museo del Traje de Madrid**, un testimonio de la creatividad vanguardista de la marca y del impacto cultural de este icono.

## IDENTIDAD Y VALORES

En TOUS, creemos en la importancia de una cultura corporativa fuerte como clave del éxito del negocio. Nuestro propósito, misión, visión y valores son claves en las relaciones con todos nuestros stakeholders, desde la fidelización y captación de talento diverso y comprometido hasta la conexión con los clientes. Trabajamos con un enfoque *glocal*: con visión global pero adaptada localmente en los distintos mercados en los que operamos.

## NUESTRO PROPÓSITO

Nuestro propósito corporativo, *We Craft a World of Joy*, sintetiza en seis palabras el motor que ha impulsado a la compañía a lo largo de su historia y que guía su futuro. 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.

# WE CRAFT A WORLD OF JOY

COMMUNITY  
HUMAN

CRAFTSMANSHIP  
INNOVATION  
QUALITY  
CARE

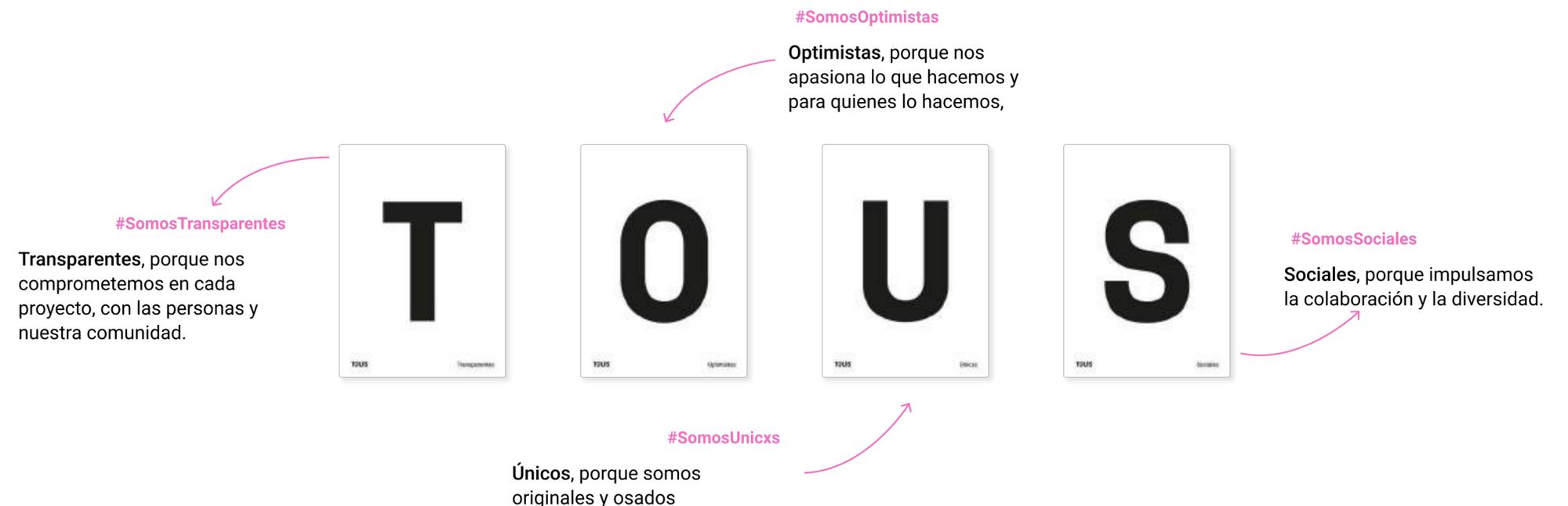
CONTRIBUTION  
ENVIRONMENT  
SUSTAINABILITY  
SECTOR

FEELINGS  
HAPPINESS  
FUN ATTITUDE  
EMPOWERMENT

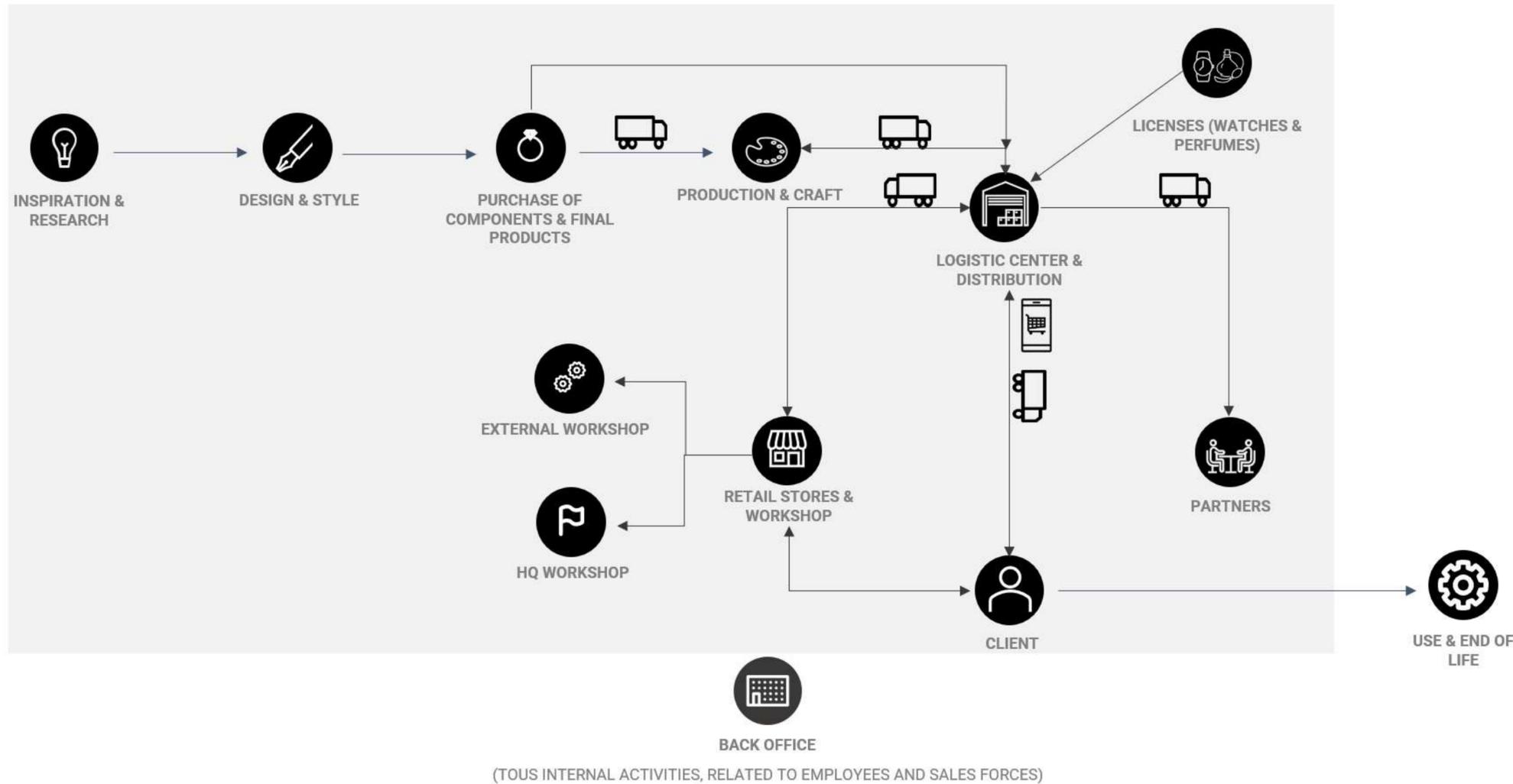
## NUESTRA VISIÓN Y VALORES

Nuestra visión es ser *la marca de joyería de lujo asequible más deseada, exitosa y comprometida del mundo*. En este camino, nos apoyamos en unos valores que nos definen como empresa y como marca, que renovamos en 2023. Los valores corporativos son transparencia, optimismo, únicos y sociales. , y Son los elementos que nos hacen diferentes, que guían nuestras decisiones y que constituyen el ADN de TOUS.

Estos valores se declinan en unos también concretos de marca, que son los que permean en las tiendas, las campañas de comunicación, en el producto y los escaparates: audacia, creatividad y sentido del humor.



# NEGOCIO Y CADENA DE VALOR



Cadena de valor de las operaciones de TOUS.

La calidad y la excelencia nos guían desde 1920. Por ese motivo, desde nuestros inicios apostamos por un modelo de negocio de **integración vertical**. Cuidamos todos los procesos, desde la inspiración, I+D, diseño, aprovisionamiento, producción y distribución, hasta la venta y posventa del artículo, garantizando un resultado único. Bajo este criterio de excelencia, hemos ido creciendo y abriéndonos a nuevas categorías de producto como accesorios, perfumes o relojes, convirtiéndonos en una firma multicategoría y expresándonos a través de distintas líneas de productos.

Nuestro cuartel general se encuentra en Manresa (Barcelona), la ciudad donde abrimos nuestra primera tienda a principios del siglo XX. En la misma localidad se encuentra nuestro **centro logístico** y taller de artículos de piel, mientras que en Sabadell está nuestra **fábrica propia de joyería**. Además, contamos con un estudio de fotografía y un hub digital en Barcelona, y oficinas locales en mercados como México, Polonia o Portugal. Actualmente, hay más de 4.000 personas que trabajan en la marca TOUS en todo el mundo, incluyendo personas colaboradoras propias y personal de tiendas.

En TOUS combinamos nuestra tradición artesana con los últimos avances tecnológicos, sin perder de vista nuestro compromiso con la calidad y la sostenibilidad. Actualmente tenemos presencia en más de 40 países de tres continentes con una red de más de 600 tiendas en ciudades como Barcelona, Nueva York, Miami o Ciudad de México. Además, desde 2024 llegamos a todo el mundo gracias a una nueva plataforma de ecommerce global.

## HITOS DE TOUS EN 2024

Lanzamiento del plan estratégico GEM: *growth, elevation, mindset*.

Creación de la **Cátedra TOUS Creative Design Crafts** con Elisava Facultad de Diseño e Ingeniería de Barcelona para fomentar la investigación en diseño y creatividad empresarial.

Presencia en tres **semanas de la moda: New York Fashion Week** (de la mano de Ludovic de Saint Sernin), en **ModaLisboa** (con Buzina) y en **Colombiamoda** (con A New Cross).

Apertura de la **primera tienda del mundo con los tres conceptos de la compañía** (TOUS, Atelier TOUS y SUOT Studio): el pop up TOUS Casa Patio, en Sevilla.

Apertura de la **primera tienda de Atelier TOUS** en Nueva York (Rockefeller Center) y México (El Palacio de Hierro León).

Nombramiento de Anaïs Durand como **nueva Brand Development Director**, para supervisar los proyectos de legado y conexión con nuevos territorios culturales, y de Anna Sió como **nueva Directora de Marketing**.

Lanzamiento de **Global E**, la plataforma global de e-commerce con la que llegamos a 150 mercados.

Lanzamiento del **Proyecto ANT**, liderado por el equipo del centro logístico, para mejorar y optimizar la gestión del stock en el grupo.

## NUESTROS PRODUCTOS

La joyería es el negocio principal de TOUS. Con el éxito de la marca, a finales del siglo XX empezamos a diversificar para ofrecer una amplia gama de complementos: bolsos, perfumes, relojes, gafas y accesorios. Bajo la rigurosa supervisión de la dirección de arte de nuestra compañía, la inspiración joyera se transmite a todas las categorías.



### JOYERÍA

Actualmente representa el 70,1 % de nuestras ventas. Además de nuestros clásicos, lanzamos más de 35 colecciones de joyería al año (45 en 2024). Trabajamos con metales nobles como oro, plata y titanio. En TOUS utilizamos oro de 18 kt. de primera ley (750/000), una aleación formada por el 75% de oro puro y el 25% de otros metales. A su vez, la plata de TOUS, con su característico y deslumbrante color, es resultado del rigor empleado durante años en nuestros procesos de innovación. En TOUS utilizamos únicamente con plata de primera ley (925/000), trabajada con técnicas como la microfundición.

Combinamos nuestra tradición artesana con los últimos avances tecnológicos para poder abastecer a nuestros puntos de venta ubicados en 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.



Junto con la marca principal, hoy operamos con otros dos conceptos:

**Atelier TOUS.** La línea de alta joyería dentro de TOUS, es la máxima expresión de nuestra experiencia joyera y de la visión creativa de Rosa Oriol. Se vende online, en tiendas TOUS seleccionadas y cuenta con dos puntos de venta propios en Nueva York y México.

**SUOT Studio:** La máxima expresión de otros de los valores del grupo, la innovación y la creatividad. Nacida en 2021 como un laboratorio de ideas liderado por Marta Tous, empleando gemas que se descartaban por "imperfectas", SUOT Studio es una marca que invita a experimentar, en diálogo constante con la comunidad creativa y con el cliente. Se vende online, en concept stores seleccionadas y en tiendas efímeras.



### RELOJERÍA

La relojería está en los orígenes de la compañía, cuando Salvador Tous Blavi comenzó su carrera como aprendiz de relojero, por lo que ofrecer una línea de relojería TOUS está en el ADN de nuestra marca. Nuestra gama comprende colecciones de piezas atemporales, así como una gama de piezas actuales en línea con las últimas tendencias. Actualmente representa el 3,7 % de nuestras ventas.

A lo largo de los años, hemos ido incorporando medidas y materiales para minimizar nuestro impacto ambiental:

Realizamos los relojes Vibrant Sun, realizados con maquinaria solar y con cajas y correas de plástico reciclado.

Todos nuestros relojes de acero (80% de la colección) son fabricados con acero reciclado en un 85% y son 100% reciclables.

Estamos incorporando biocerámicas en lugar de plásticos para la fabricación de algunos modelos. La biocerámica usa nylon 100% sintetizado con microorganismos (biobased) a partir de sustancia vegetal.



## BOLSOS Y ACCESORIOS

Los bolsos representan el 17,2 % de nuestras ventas entre las categorías de producto. Para su creación, empleamos los mejores materiales, priorizando criterios sostenibles en nuestro aprovisionamiento. Somos miembros certificados del Leather Working Group (LWG), que garantiza un origen ético y sostenible del cuero que utilizamos. Un 98 % de las pieles que utilizamos para nuestros bolsos provienen de proveedores certificados por LWG.



## PERFUMES

Tras iniciarnos en el mundo de los perfumes en 2002, a día de hoy estamos presentes con esta categoría de producto en más de 90 países, con un porfolio de 5 familias y más de 21 referencias. Posicionadas en el sector de perfumería selectiva, nuestras fragancias se distribuyen en tiendas TOUS y en las mejores perfumerías.



## GAFAS

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.



## TOUS BABY

El universo TOUS abarca también productos para los consumidores más pequeños a través de TOUS Baby, una colección de prendas y accesorios de bebé, niña y niño, en la que destaca la calidad de los tejidos y el cuidado en los detalles.

# CAMPAÑAS Y COLECCIONES DESTACABLES

En 2024, hemos lanzado varias campañas, con mensajes que estamos orgullosos de defender.



## MOTHER OF PEARL: FIND A TREASURE FOR HER

Inspirada en la Madre perla y en el mundo que gira alrededor de ella. Las piezas creativas de la campaña del Día de la Madre apelan al storytelling simbólico que relaciona la madreperla – presente en las joyas de la selección- con el amor materno incondicional y con atributos como la protección o la calma. Cada conexión entre madre e hijos e hijas es tan única y especial como las perlas, y en TOUS cada joya se convierte en un tesoro para celebrarla. Desde esta conexión, TOUS presenta la colección TOUS Grain, TOUS Gloss y TOUS Medallions, donde la majestuosidad del fondo marino inspira las texturas y los relieves de estas joyas.



## MANIFESTO: UN ICONO DE COMUNIDAD

Centrada en cómo la conexión entre las joyas de la colección TOUS MANIFESTO trasciende a la conexión entre personas, creando un vínculo entre ellas. Mediante diferentes *statements* que empiezan por TO, se narra el nuevo manifiesto de marca: TO YOU, TO US, TO TOGETHERNESS.



## HOLD: ENDLESS CREATIONS TO MATCH YOUR STYLE

TOUS HOLD es la colección que inspira a formar parte del *everyday styling jewelry*. Cadenas, anillas y colgantes de diferentes diseños crean una selección muy versátil con la que crear estilismos ilimitados y personales que expresen la individualidad de cada persona. Tanto los juegos, como las joyas, pueden entenderse como formas de autoexpresión: ambos permiten crear personajes, explorar identidades y mostrar un estilo singular. Acompañan también y evolucionan constantemente con nuevas tendencias y estilos, ofreciendo una experiencia estimulante, desafiante y gratificante al consumidor.



## TOUS AFTERLIFE DENIM

TOUS Afterlife Denim es una colección hecha en colaboración con Infinite Denim desarrollada, en parte, a partir de residuos de denim posconsumo, fibras recicladas y kapok.



## TOUS 1950: IT'S A TOUS WORLD

El origen de esta colección se remonta en un boletín de garantía de TOUS correspondiente a la venta de un reloj en 1950. Más de 70 años después, la primera tipografía con la que se escribió TOUS ha inspirado un abecedario de colgantes de estilo vintage. Estos diseños capturan los relieves del logotipo original de la firma, creando un tributo al heritage de la marca. Cada letra evoca las líneas y formas tubulares del texto de aquel tarjetón, incorporando el emblemático oso en la silueta de cada joya mediante el proceso de extrusión.

Mediante esta técnica de extrusión también se han reinterpretado los motivos más icónicos de TOUS – el oso, el corazón y la flor– con siluetas escultóricas y volúmenes rotundos, creando una colección de piezas tan ligeras como impactantes que invitan a ser coleccionadas. Cada icono celebra un detalle de la personalidad e historia de cada individuo.



## A(BIG) DETAIL

El detalle se convierte en el hilo conductor de una campaña irónica protagonizada por el modelo Lindsey Wixson y fotografiada por Felicity Ingram. Un recorrido que pasa por propuestas recargadas o más discretas para la *holiday season*. En las propias piezas, ese (BIG) Detail se convierte en símbolo de los valores de TOUS -calidad, diseño e innovación- que tiene como eje central los diamantes de laboratorio manteniendo la misma estructura y composición química que los naturales, sólo diferenciándose por su origen.

# LAS 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 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 arraigados en nuestros valores corporativos. Analizamos todos los inputs, identificamos las **tendencias y factores socioeconómicos** más relevantes que pueden afectar nuestra evolución y marcar el **futuro del 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 algunos de los factores y tendencias observados y cómo desde TOUS estamos dando respuesta.

## Mayor exigencia de personalización por parte del consumidor

El consumidor actual está sobreexpuesto a estímulos, lo que aumenta la paradoja de la elección y motiva una mayor preferencia por artículos y experiencias personalizadas y relevantes desde el principio de su **customer journey**, el descubrimiento, hasta la atención posventa y la retención.

### Cómo TOUS responde a ello

Desde TOUS, continuamos evolucionando nuestros modelos de relación con los clientes para poder ofrecerles interacciones y contenidos más relevantes. Para ello, estamos trabajando con las capacidades analíticas más avanzadas, una gestión integrada de los datos y herramientas tecnológicas que nos permiten personalizar nuestro acercamiento al cliente a lo largo de todo el *customer journey*.

## Incremento de la percepción de la joyería como accesorio de moda

Cada vez más, el cliente percibe la joya como un accesorio con el que autoexpresarse cada día, y no sólo como un artículo de regalo para una ocasión especial. Esto ha motivado un aumento de la sensibilidad del cliente al diseño y el precio de las joyas y una búsqueda de marcas aspiraciones que compartan sus valores.

### Cómo TOUS responde a ello

Desde la creación de la marca, TOUS ha sido pionera en abordar la joyería como una vía creativa para la autoexpresión. Después de décadas en el mercado, contamos con un posicionamiento diferencial en este ámbito, que continuamos reforzando mediante colaboraciones estratégicas con artistas y caras conocidas, campañas inspiradoras y productos diferenciales con los que el cliente puede conectar y hacer suyos.

## Exigencia del consumidor por una mayor transparencia y trazabilidad en el sector de la joyería

El incremento de la sostenibilidad de los consumidores por la sostenibilidad y la ética de las organizaciones implica una mayor transparencia y trazabilidad, respaldando con datos las afirmaciones que se realizan respecto a los productos y asegurando toda la información posible al cliente sobre sus productos durante todo el ciclo de vida.

### Cómo TOUS responde a ello

En TOUS, creamos joyas destinadas a pasar de generación en generación, facilitando al cliente el alargamiento de la vida de sus productos con servicios de cuidado de sus joyas, reparación, personalización o adaptación. Además, contamos con una fábrica propia en Sabadell (Barcelona), con los más altos estándares de respeto al medioambiente y las personas, y formamos parte de entidades como el Responsible Jewelry Council, que garantiza unas buenas prácticas en toda nuestra cadena de valor.

## Consolidación de la integración online-offline

La creciente madurez de la venta de productos de joyería a través de Internet motiva la exigencia de desarrollar un modelo integrado entre tiendas físicas y online que garantice una experiencia consistente entre ambos entornos. En una compra con un carácter emocional como la joyería, el cliente demanda una experiencia en tienda diferencial y de valor, pero complementada con el componente de conveniencia que proveen las herramientas digitales.

### Cómo TOUS responde a ello

Durante 2024, TOUS ha continuado apostando por conceptos de tiendas diferenciales, con servicios que aportan valor añadido y convierten la tienda en un lugar de destino. Además, hemos seguido desarrollando herramientas digitales para mejorar la integración online-offline, la continuada implantación de nuestro sistema Omnio o el desarrollo de nuestro Data Roadmap, definido en 2022, y hemos lanzado una nueva plataforma para vender online en todo el mundo.

## Un grado sostenido de incertidumbre en la economía global

Las principales entidades de análisis continúan anticipando un considerable grado de incertidumbre en el escenario económico y geopolítico mundial. El Fondo Monetario Internacional (FMI) prevé que el crecimiento mundial se mantenga “estable, pero con tasas decepcionantes”.

### Cómo TOUS responde a ello

TOUS cuenta con una presencia geográfica diversificada, con presencia en cuarenta países de todo el mundo y un creciente peso de las ventas internacionales, con México como principal mercado en el extranjero. Entre los principales territorios donde operamos se encuentran economías en distinto grado de desarrollo y en geografías diversas. Además, en el marco del plan GEM (*growth, elevation, mindset*) hemos encarado una nueva etapa en nuestra expansión internacional, reforzando nuestra presencia en territorios como Estados Unidos y explorando nuevas geografías.

# 02 NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD

# NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

## NUESTRA FILOSOFÍA

Desde sus inicios, TOUS se ha cimentado en una filosofía y cultura empresarial basada en el respeto hacia el medioambiente, las personas y la comunidad. Anualmente, nos esforzamos por mantener estos valores fundamentales cerca de nuestro corazón y emprendemos acciones pioneras para continuar priorizando una operativa responsable con las personas y el entorno.

La sostenibilidad está arraigada en nuestro propósito, *We Craft a World of Joy*, y se vehicula a través de una estrategia basada en tres pilares fundamentales: **People, Planet y Craft**, y del pilar transversal de *Governance*, consolidando así nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas las facetas de nuestras operaciones.

El enfoque circular es clave desde nuestros orígenes: creemos que las joyas TOUS deben ser disfrutadas toda la vida y pasar de generación en generación. Este planteamiento nos guía a lo largo de toda la cadena de valor, con una producción pensada para la durabilidad de las piezas y una cartera de servicios posventa que permitan a los clientes y clientas disfrutar sus joyas para siempre.

En 2024, hemos empezado a implementar nuestra Segunda Estrategia de Sostenibilidad (2024-2028), basada en nuestros pilares estratégicos:

**El buen gobierno, nuestra esencia:** Un buen gobierno es un pilar transversal y esencial para poder impulsar los otros tres pilares, a través de una cultura de sostenibilidad, ética, cumplimiento, gestión de riesgos y formalización de procesos.

**El planeta, nuestro hogar:** Consideramos la Tierra como nuestro hogar y nos sentimos responsables de elegir alternativas sostenibles en nuestras operaciones y productos para preservar este planeta, nuestro único hogar, con recursos finitos.

**Las personas, nuestra familia:** Tenemos una dedicación hacia el cuidado y la satisfacción de nuestros grupos de interés: las personas colaboradoras, los clientes y la sociedad en la que queremos dejar huella y generar un impacto positivo.

**La artesanía, nuestro legado:** La artesanía es nuestro legado, y para nosotros *Craft* significa cuidado, excelencia y creatividad. Estos valores son fundamentales en nuestro recorrido por la sostenibilidad, donde nos esforzamos por preservar la artesanía y fomentarla mediante sinergias e innovación.

# DISEÑANDO UN CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD

El marco de sostenibilidad actúa como hoja de ruta y base de la Política de Sostenibilidad y del presente informe. La estructura se compone de tres niveles: pilares, palancas estratégicas y temas materiales. Cada uno de los 4 pilares se compone de 3 palancas estratégicas, y en cada una de ellas se da respuesta a uno o más temas materiales.

## METODOLOGÍA

Cada pilar tiene tres líneas de acción temáticas donde nos apalancamos para generar valor compartido para nuestros grupos de interés. A través de estas palancas, abordamos diversos temas ya identificados como relevantes en cuanto a impacto en el nuevo ejercicio de materialidad, que se presentará más adelante.

Para definir este marco estratégico que proporciona foco a nuestros esfuerzos en sostenibilidad, y fomenta la reflexión interna, se realizó un ejercicio, para conocer el punto de partida de TOUS en relación con la sostenibilidad y sus peers. Este ejercicio también ayudó a determinar en qué áreas estamos teniendo impacto y en cuáles recibimos impacto. Todo ello, se realizó a través de un análisis de tendencias de mercado, análisis de madurez, ejercicio de materialidad y priorización de temas materiales por parte de la Comisión Delegada de Sostenibilidad. Esto permitió la definición de compromisos adquiridos por TOUS en la nueva Política de Sostenibilidad.

La segunda fase se basaba en la transformación e integración operacional de la sostenibilidad: donde se definió el marco estratégico, el modelo de gobernanza de sostenibilidad, y se estableció el plan de acción con una hoja de ruta detallando las iniciativas a implementar a partir de 2024 hasta 2028, acompañado por objetivos concretos. La hoja de ruta se puede encontrar en el capítulo de 'Visión a futuro'.

En este proceso, la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 se erige como fundamento esencial de nuestro camino, para poder alinear nuestros esfuerzos y contribuir desde nuestra actividad y propósito a las metas comunes. Como resultado final de la estrategia, impulsamos un plan de acción transversal a todos los departamentos, para progresar en nuestro desempeño sostenible en cada tema material, así como acelerar nuestra transformación hacia un modelo de negocio capaz de generar un mayor cambio para todos. Esta hoja de ruta establece iniciativas vinculadas a objetivos concretos e indicadores de seguimiento para facilitar la consecución de nuestros compromisos. Esta estrategia fue aprobada y validada por la Comisión Delegada de Sostenibilidad y posteriormente por el Consejo de Administración del Grupo, alineándola con la estrategia corporativa para impulsar una visión integral y holística de la sostenibilidad como atributo diferenciador y estratégico de TOUS.



## TEMAS MATERIALES

PLANETA	CAMBIO CLIMÁTICO
	TIENDAS ECO-FRIENDLY
	CIRCULARIDAD & USO DE RECURSOS
	BIODIVERSIDAD & ECOSISTEMAS
PERSONAS	GESTIÓN DEL TALENTO
	BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS
	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
	DIVERSIDAD, EQUIDAD & INCLUSIÓN
	RELACIONES COMUNITARIAS
ARTESANÍA	ARTESANÍA
	CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE
	CIRCULARIDAD DEL PRODUCTO
	PACKAGING SOSTENIBLE
GOBERNANZA	CUMPLIMIENTO & GESTIÓN DE RIESGOS
	ÉTICA & INTEGRIDAD EMPRESARIAL
	PRIVACIDAD & SEGURIDAD DE DATOS
	CULTURA DE SOSTENIBILIDAD

Diagrama del marco de sostenibilidad.



Nuestro objetivo general es generar valor e impacto positivo a largo plazo con la inclusión de aspectos de ESG (Environment, Social, Governance) en nuestra operativa diaria, integrando un comportamiento responsable, la rendición de cuentas y la transparencia informativa con todos nuestros grupos de interés y adaptándonos a las nuevas necesidades del planeta y la sociedad.

El plan de acción de sostenibilidad definido en la Estrategia de Sostenibilidad (2024-2028) servirá para generar valor compartido de forma integral en la operativa diaria de todos los departamentos de TOUS. En paralelo y para poder monitorizar los avances de sostenibilidad en el medio-largo plazo, la Comisión Delegada de Sostenibilidad marcó en 2023 cuatro grandes objetivos denominados los *4 Big Goals*, su estado actual es el siguiente:

### **BIG GOAL 1: INCREMENTAR LA PRODUCCIÓN LOCAL Y DE PROXIMIDAD**

Este 2024 hemos analizado diferentes escenarios de las oportunidades y limitaciones de la capacidad productiva de nuestra joyería para conseguir este objetivo en los próximos años a través de dos iniciativas: mejorando la eficiencia y ampliando la capacidad productiva de nuestra fábrica local en España y colaborando con un centro de producción local en México, para servir al mercado americano. Con ello, lograremos reducir nuestra huella ambiental, abordando objetivos cuantitativos y disminuyendo las operaciones logísticas a nivel intercontinental.

### **BIG GOAL 3: CREAR COLECCIONES DE IMPACTO CON VALOR SOSTENIBLE**

Tenemos el objetivo de sacar un mínimo de tres colecciones al año basadas en la innovación que contribuyan a la sostenibilidad integrando valores ESG en algún aspecto del proceso. Es decir, impulsar proyectos que consideren beneficios compartidos con entidades sociales, tengan un enfoque en causas medioambientales o mejoren la trazabilidad de la cadena de valor.

### **BIG GOAL 2: GESTIÓN DE LAS CADENAS DE SUMINISTRO, TRAZABILIDAD Y PERFORMANCE**

Este objetivo consiste en optimizar el desempeño y la trazabilidad de nuestra cadena de suministro a través de relaciones de proximidad y confianza para crear una cadena responsable. Para ello, queremos focalizar esfuerzos en la concienciación de nuestros terceros en cuanto a criterios sostenibles, monitorización y acompañamiento de nuestros proveedores críticos y seguir creciendo en la creación de colecciones trazables con Tracemark, para la certificación del origen de los diamantes, el lugar de producción y la certificación del oro CoC.

### **BIG GOAL 4: TIENDAS SOSTENIBLES**

El cuarto objetivo es la creación y ampliación de tiendas con criterios sostenibles, que reflejen nuestra identidad artesana e innovadora en su máximo exponente. Este objetivo aborda distintos temas como la colaboración con artesanos, experiencias con criterios ESG, espacios de artesanía y la incorporación de mobiliario más sostenible.

# MODELO DE GOBIERNO DE SOSTENIBILIDAD

Nuestro modelo de gobierno está estructurado en tres niveles: alineación y toma de decisiones, coordinación y monitorización y modelo operativo. Cada nivel de gobierno define los papeles que intervienen y sus respectivas responsabilidades en cuanto a la sostenibilidad en TOUS.

## ALINEAMIENTO Y TOMA DE DECISIONES

**Consejo de Administración:** Encargado de la toma de decisiones definitivas a nivel ejecutivo, estableciendo la visión estratégica y ambición corporativa en sostenibilidad.

**Comisión Delegada de Sostenibilidad:** Asesor del Consejo de Administración en la toma de decisiones relacionadas con sostenibilidad, promoviendo una gestión comprometida con la sostenibilidad, priorizando hitos y revisando las regulaciones internas en términos de sostenibilidad. Aprueba presupuestos y recursos, y supervisa el cumplimiento de requisitos legales en sostenibilidad.

**Director ESG:** Supervisa la implementación y cumplimiento de la Estrategia de Sostenibilidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales en sostenibilidad.

## SISTEMA DE COORDINACIÓN Y MONITORIZACIÓN

**Gerente de Sostenibilidad:** Integra la sostenibilidad como una prioridad transversal para todos los departamentos y sirve como persona de referencia. Asegura el cumplimiento de compromisos y objetivos de sostenibilidad, define procesos para la implementación efectiva de la estrategia y coordina a los owners, líderes, sponsors y asesores externos. Planifica proyectos, calibra el progreso mediante el monitoreo de Key Performance Indicators (KPIs) y supervisa las comunicaciones internas y externas en temática de sostenibilidad. Identifica nuevas oportunidades y propone modificaciones necesarias a la política.

**Asesores de Sostenibilidad:** Asesoran la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad y proyectos específicos, mediante su apoyo con experiencia y analizando regulaciones, tendencias y mejores prácticas.

## MODELO OPERATIVO

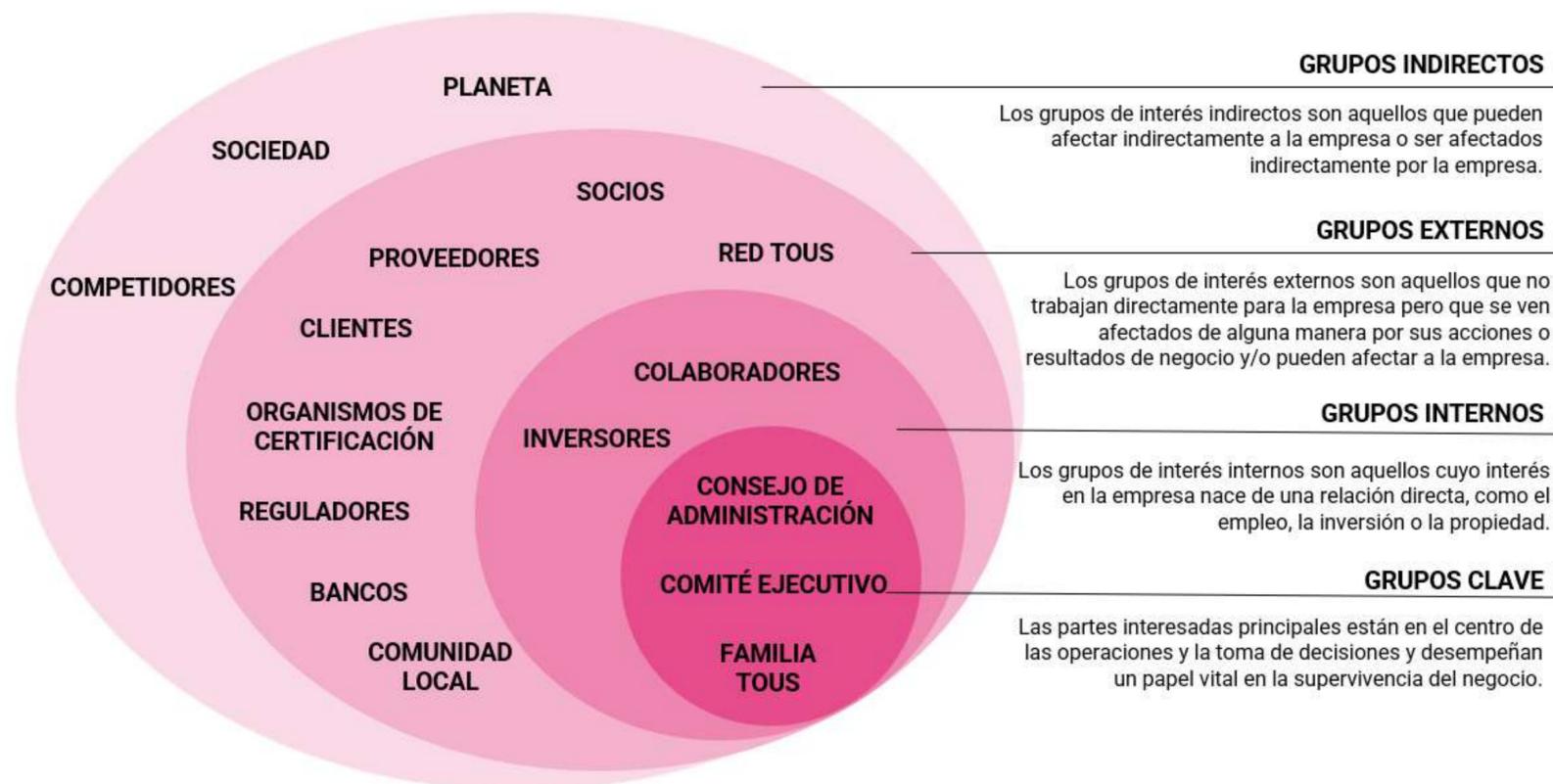
**Sponsor:** Aboga por la sostenibilidad en la toma de decisiones de alto nivel, coordinando a líderes para dar seguimiento al progreso de los pilares.

**Líder:** Asegura la implementación de iniciativas y realiza un seguimiento del rendimiento mediante el monitoreo de KPIs. Planifica proyectos, motiva a propietarios, realiza presupuestos y asigna recursos.

**Owner:** Ejecuta iniciativas, proporciona experiencia y recopila datos para medir KPIs.

# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Para poder hacer el ejercicio de materialidad en la estrategia, primero identificamos a nuestros grupos de interés. Los grupos de interés del Grupo son entidades o personas que se relacionan con la compañía e incluye agentes internos y externos en los mercados en los que operamos. Se han clasificado según el tipo de relación que tienen con la compañía, siendo la siguiente:



Mapa de grupos de interés de TOUS.

Con todos ellos, mantenemos una política de comunicación basada en la transparencia y la escucha activa, con distintos niveles de frecuencia.

## GRUPOS CLAVE

**Familia Tous:** Fundadora y principal accionista de la compañía, está también involucrada en la ejecutiva: Alba Tous como Presidenta; Rosa Tous, es Vicepresidenta Corporativa y Reach&Relevance Officer, y Marta Tous es Directora de SUOT Studio. Por su parte, Laura Tous dirige el grupo patrimonial.

Consejo de Administración  
Comité Ejecutivo

## GRUPOS INTERNOS

**Colaboradores:** Incluye a personas contratadas en la compañía de todos los departamentos y áreas de negocio, así como sindicatos.

Inversores.

## GRUPOS EXTERNOS

**Clientes:** Actuales y potenciales, por cualquier canal.

**Socios:** Colaboradores comerciales estratégicos, incluyendo franquiciados, distribuidores y licenciatarios.

**Reguladores:** Entidades nacionales e internacionales encargadas de supervisar el cumplimiento normativo.

**Bancos:** Entidades bancarias que respaldan nuestras operaciones financieras.

**Proveedores:** Suministradores de productos y materiales esenciales para nuestras operaciones.

**Red TOUS:** Incluye asesores legales y consultores, representantes de imagen en redes sociales y prensa, embajadores de la marca, asociaciones industriales, organizaciones y fundaciones.

**Organismos de certificación:** Entidades que certifican la calidad, medio ambiente y la trazabilidad en nuestros procesos y productos.

**Comunidad:** Incluye ONGs, entidades públicas, asociaciones empresariales, medios de comunicación y otros actores influyentes en los distintos mercados en los que operamos.

## GRUPOS INDIRECTOS

Son aquellos que pueden afectar indirectamente a la empresa o ser afectados de manera indirecta por la compañía. En esta categoría se incluyen:

Planeta

Sociedad

Competidores

# NUESTROS TEMAS MATERIALES

## OBJETIVO Y METODOLOGÍA

Hemos realizado un ejercicio de materialidad con el objetivo de identificar nuestros temas relevantes en cuanto a sostenibilidad. Dicho ejercicio también nos permite diseñar una estrategia focalizada en aquellas áreas donde tenemos mayor impacto y mayor potencial de generación de valor compartido para nuestros grupos de interés. Esto nos ha permitido entender la relevancia interna y externa de los temas de sostenibilidad de la compañía, y hacer un ejercicio de reflexión en cuanto a dónde queremos enfocarnos y qué temas son prioritarios para TOUS. Todo este ejercicio ha sido validado y aprobado por el Consejo de Administración.

PLANETA	ARTESANÍA (PRODUCTO)	PERSONAS	GOBERNANZA
CAMBIO CLIMÁTICO	ARTESANÍA	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS	CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE RIESGOS
CIRCULARIDAD Y USO DE RECURSOS	CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE	GESTIÓN DEL TALENTO	ÉTICA E INTEGRIDAD EMPRESARIAL
BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	CIRCULARIDAD DEL PRODUCTO	DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN	PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS
TIENDAS SOSTENIBLES	PACKAGING SOSTENIBLE	BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS	COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA
		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CULTURA DE SOSTENIBILIDAD
		RELACIONES COMUNITARIAS	
		RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS	

Durante este ejercicio de materialidad tuvimos en cuenta una **doble perspectiva**, considerando las consecuencias que las actividades de una empresa pueden tener en las **personas** y el **planeta** por tema (impacto externo), así como el impacto de cada tema en la propia **empresa** (impacto interno). Enfocado a asuntos de sostenibilidad, cubriendo parámetros ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

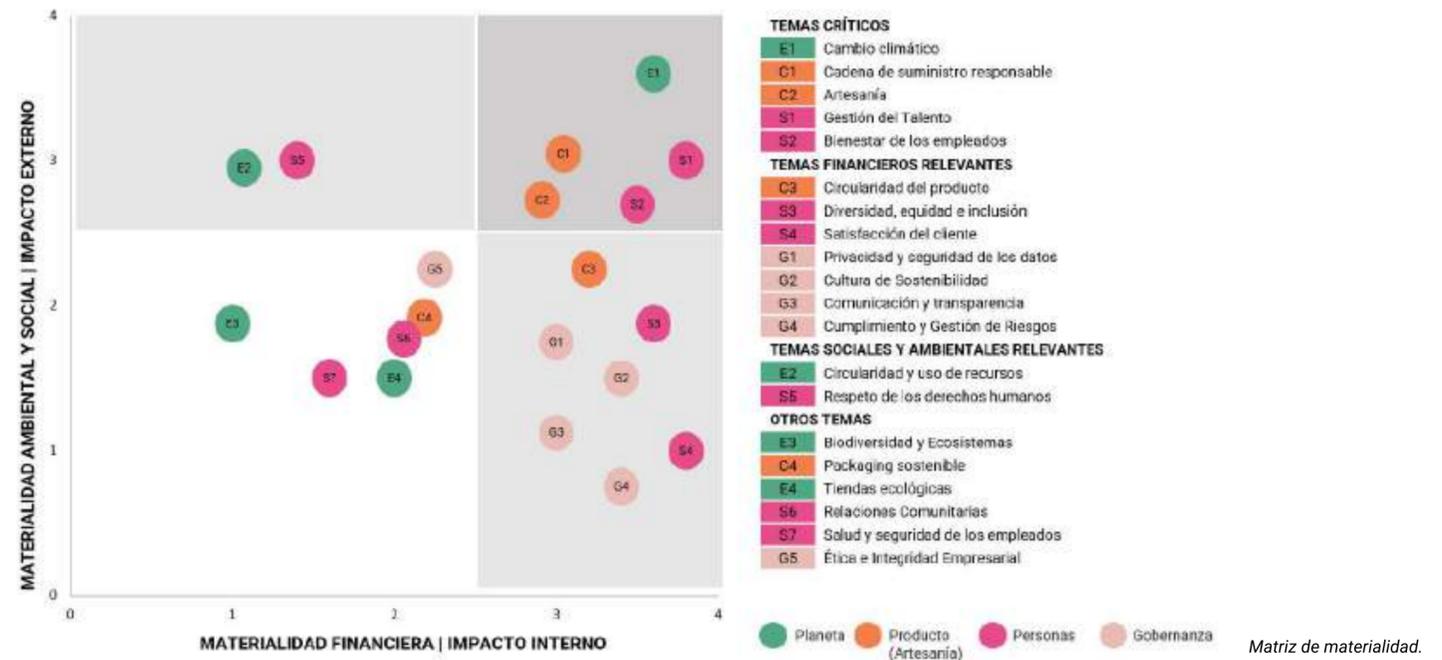
En el ámbito interno, tuvimos en cuenta los aspectos de sostenibilidad que pueden afectar a la empresa, evaluando el posible **impacto** de los **riesgos** y **oportunidades ESG** en el valor comercial de la compañía en caso de materializarse. En el ámbito externo, tuvimos en cuenta como TOUS puede tener afectación en factores ambientales y sociales, evaluando la relevancia de las consecuencias positivas y negativas de las actividades comerciales en las personas y el planeta.

El desarrollo del ejercicio de **priorización** de temas relevantes consta de tres fases: identificación, evaluación y elaboración de conclusiones.

En 2025, continuaremos avanzando en el ejercicio de identificación de los temas materiales con una mayor precisión, además de en el cumplimiento con los nuevos requerimientos regulatorios.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD

Como podemos observar en la matriz, se identificaron **cinco temas críticos**: cambio climático, cadena de suministro responsable, artesanía, gestión de talento y bienestar del empleado. Por otro lado, los resultados muestran **siete temas financieros relevantes**, con un mayor impacto hacia dentro y **dos temas sociales y ambientales relevantes**, con mayor impacto hacia fuera. Podemos observar que ha habido seis temas que no se han identificado como materiales, por su menor relevancia respecto al resto de temas, que han sido considerados menos prioritarios.



## TEMAS CRÍTICOS

**Cambio climático:** Este tema nos concierne porque es un problema global del cual asumimos responsabilidad para actuar, como empresa de retail, para estar alineados con los objetivos europeos de reducción de emisiones y poder compensar las emisiones que producimos en nuestras operaciones. Es por ello, que la reducción de emisiones y transición energética es de nuestras mayores prioridades en la hoja de ruta de la estrategia.

**Cadena de suministro responsable:** Nuestra cadena de proveedores es muy extensa ya que tenemos un porfolio amplio de productos, por lo que implica la necesidad de realizar procesos de selección, evaluación y monitorización de proveedores constantemente, para asegurar que creamos una cadena de suministro responsable, en línea con nuestros objetivos de ética y sostenibilidad y nuestros 4 Big Goals.

**Artesanía:** La artesanía es un tema crítico para nosotros al ser la esencia y pieza clave de nuestro negocio. Gracias a esta práctica podemos crear joyas y otros productos con delicadeza, personalización, excelencia y alta calidad. Además de esto, nos enfocamos en que nuestras prácticas artesanas se realicen de forma sostenible, por lo que contamos con diversos proyectos de circularidad y abastecimiento responsable.

**Gestión de talento:** Nuestras personas son nuestro principal activo ya que, sin ellas, no habría motivación ni negocio. Estamos dedicados a captar, formar y fidelizar el mejor talento para obtener la excelencia con la que nos identificamos. Es por ello, que priorizamos trabajar constantemente y proporcionar herramientas para formar un equipo de personas apasionadas, optimistas e ilusionadas con el proyecto.

**Bienestar del empleado:** Es nuestra prioridad cuidar a las personas de nuestro equipo para que puedan realizar su trabajo felizmente. El bienestar es muy relevante para nosotros como muestra nuestro cuarto valor 'Sociales', ya que impulsamos la colaboración y la diversidad y cuidamos los vínculos, para poder asegurar un ambiente positivo.

Todos los análisis detallados nos sirvieron para marcar nuestros objetivos y hoja de ruta en materia de sostenibilidad de 2024 a 2028.

# 03 NUESTRO VALOR COMPARTIDO

EL BUEN GOBIERNO,  
NUESTRA ESENCIA

# NUESTRO COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

En línea con los nuevos valores de TOUS, especialmente el de la transparencia, desarrollamos nuestro modelo de Buen Gobierno a través de una estructura de gobernanza robusta, un corpus de políticas y procedimientos que rigen nuestro comportamiento como compañía y el compromiso de todas las personas TOUS para garantizar el cumplimiento de los mejores estándares de Buen Gobierno.

Impulsados por nuestro propósito corporativo y la firme convicción de hacer lo correcto, trabajamos continuamente para ser la marca de joyería de lujo asequible de referencia, con el compromiso de aportar valor a clientes, nuestras personas 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 2024 hemos seguido avanzando en el Sistema de Gobierno Corporativo, garantizando la solidez, integridad y transparencia de nuestro modelo.

Desde nuestro punto de vista, el Buen Gobierno de una entidad requiere que todas las partes interesadas tengan acceso a la información 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 la información y comunicaciones relevantes en la web corporativa y redes sociales corporativas, así como en distintos informes sobre desempeño financiero, no financiero, y otros documentos de interés. También contamos con un apartado concreto en nuestra web, para comunicar a nuestros grupos de interés, de forma accesible, nuestros avances en materia de sostenibilidad.

## NUESTROS HITOS DE 2024

NUEVA **POLÍTICA DE DATOS**

**+31.228 HORAS DE FORMACIÓN**

**HACKATON PARA FOMENTAR LA CULTURA EN SOSTENIBILIDAD CON 48 PARTICIPANTES**

# INTEGRIDAD

## SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

En TOUS tenemos un Sistema de Gobierno Corporativo integrado por los principios y los valores de la compañía, los Estatutos Sociales, el Código Ético, las Políticas Corporativas anteriormente expuestas y las normas internas de Gobierno Corporativo, así como por todos los 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).

El máximo Órgano de Gobierno de nuestra compañía es el Consejo de Administración, que 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, nuestras personas y al conjunto de la sociedad.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

<p><b>Alba Tous Oriol</b> Consejera Dominical desde el 14 de julio de 1998 y Presidenta desde el 14 de febrero de 2008</p>	<p><b>Rosa Tous Oriol</b> Consejera Dominical desde el 14 de julio de 1998</p>
<p><b>Carlos Soler Duffo</b> Consejero Delegado y Consejero Ejecutivo desde el día 1 de marzo de 2019</p>	<p><b>Laura Tous Oriol</b> Consejera Dominical desde el 14 de julio de 1998</p>
<p><b>Josep Maria Bosch Castias</b> Consejero Ejecutivo desde el 28 de septiembre de 2011</p>	<p><b>Andrew Deakin</b> Consejero Dominical desde el 6 de octubre de 2015</p>
<p><b>Martin Brok</b> Consejero Independiente en fecha 24 de julio de 2023</p>	<p><b>Pierre Robert Eric Denis</b> Consejero Independiente desde el 24 de julio de 2023</p>
<p><b>ATENEA, LTD., representada por Patricia Sancho Ortega</b> Consejera Independiente desde el 24 de julio de 2023</p>	<p><b>Núria Garrós Ribera</b> Secretaria no Consejera y Vocal del Consejo de Administración, desde el 14 de febrero de 2008</p>
<p><b>Steven Chad Davis</b> Consejero Independiente desde el 24 de julio de 2023</p>	

### COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Como parte de nuestro Sistema de Gobierno Corporativo contamos con tres Comisiones delegadas del Consejo de Administración que le asisten en el desempeño de determinadas funciones que tiene encomendadas, de conformidad con los Estatutos Sociales del Grupo .

**Comisión delegada de Nombramientos y Retribuciones:** Creada en 2016, se encarga, entre otras responsabilidades, de evaluar las competencias del Consejo de Administración, elevar los nombramientos de los consejeros independientes, informar al Consejo de Administración sobre cuestiones de diversidad de género y cualificaciones de consejeros, proponer la correspondiente Política de Retribuciones de los Consejeros y comprobar la observancia de la Política Retributiva.

**Comisión delegada de Auditoría y Cumplimiento:** Creada en 2017, 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. Existen 3 órganos internos que reportan a dicha Comisión: el Comité Ético y de Compliance, el Comité de Protección de Datos y el Órgano de Control Interno para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo (PBCFT).

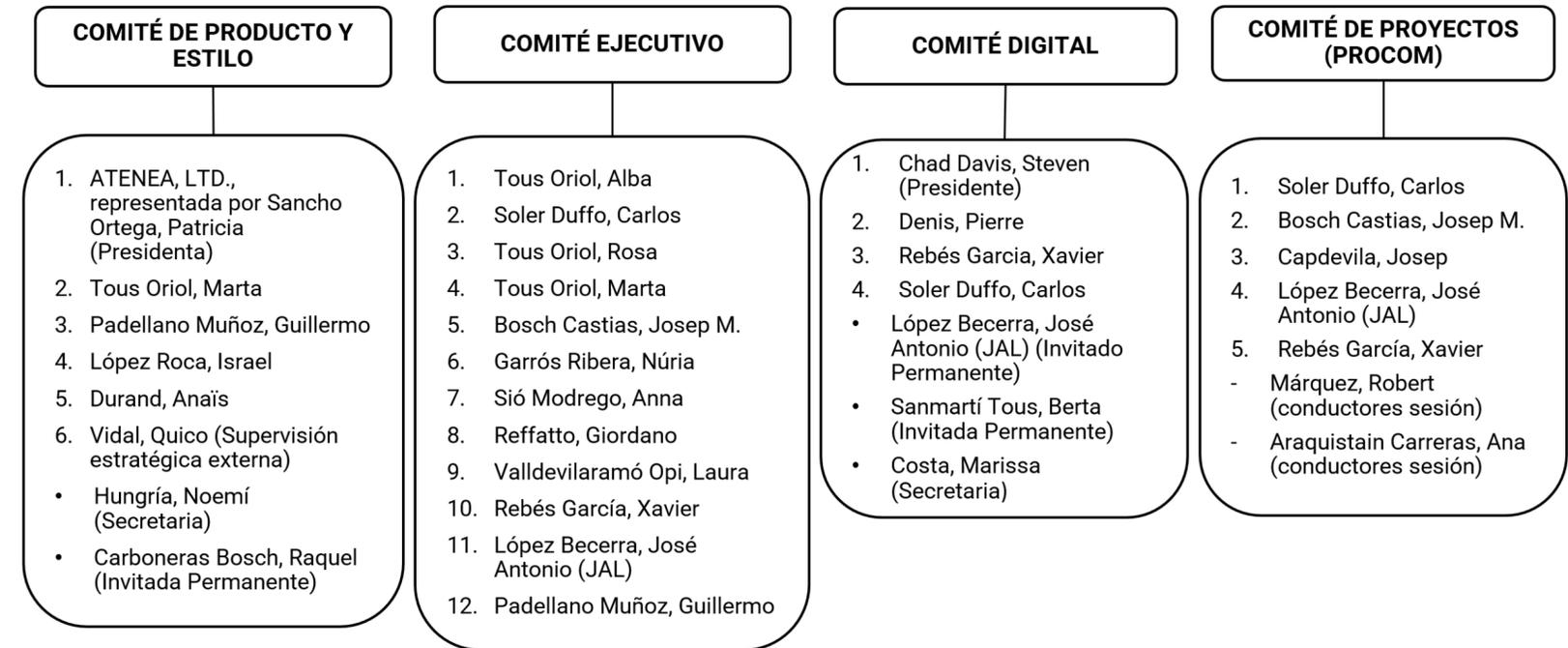
**Comisión delegada de Sostenibilidad:** Creada en 2020, esta Comisión tiene como principales funciones garantizar la integración de la Sostenibilidad en la estrategia del Grupo para que se ajuste a la política, propósito y valores del Grupo, teniendo en cuenta tendencias, normativa y mejores prácticas en la materia. Esto incluye diseñar, implementar y supervisar la agenda estratégica de sostenibilidad de TOUS en conjunto con los órganos de dirección de la compañía.

## COMPOSICIÓN DE LAS COMISIONES DELEGADAS



Adicionalmente, el Grupo cuenta con los siguientes comités de tipo operativo: **Comité de Producto y Estilo**, **Comité Ejecutivo**, **Comité Digital** y **Comité de Proyectos**. Del mismo modo, TOUS cuenta con Comité de Igualdad y con una función de auditoría interna, para la evaluación de la suficiencia y eficacia de procesos relevantes de la organización, el control de sus actividades y la gestión de sus riesgos.

## COMPOSICIÓN DE LOS COMITÉS OPERATIVOS



Los consejeros independientes también forman parte, además de las Comisiones delegadas del Consejo, del Comité Operativo de Producto y Estilo y del Comité Digital, en ambos casos desde 2023. Dichos Comités cuentan con una guía propia, que establece su reglamento interno de funcionamiento, identificando aquellas funciones básicas a ejercer, de forma alineada con los estándares marcados por las Comisiones delegadas existentes.

## NOMBRAMIENTOS DE RESPONSABLES EN 2024

Se nombraron nuevos **Compliance Officers** en las filiales del Grupo TOUS en Miami (Elizabeth Mora) y en Colombia (Laura Romero Martin).

Se nombraron nuevos **Compliance Mate** atendiendo a los cambios organizativos acontecidos en nuestros servicios centrales (HQ) dentro de los departamentos de: Mantenimiento y Seguridad (Eduard Puig), Comunicación Corporativa y Relaciones Institucionales (Iria Pérez) y Personas, Organización y Cultura (Ignacio Lecha).

Asimismo, a nivel internacional, en la filial del Grupo en **México**, fue nombrado como **Compliance Mate** (Ulises Pérez Méndez) así como en **Miami** (Elizabeth Mora), y en **Colombia** (Laura Romero Martín). Para el caso de la filial de **Rusia**, se consideró oportuno que estuviese ligado al rol del Director General.

## POLÍTICAS Y PRINCIPIOS 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. Este sistema de políticas y principios se encuentra en revisión constante, con el objetivo de actualizar nuestro sistema de gobernanza a las necesidades de cada momento, así como garantizar el más estricto alineamiento con los mejores estándares posibles, tanto globales como sectoriales, así como al Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.

El instrumento normativo de mayor nivel en nuestra estructura normativa es el Código Ético, el cual ha estado actualizado este año. De él nacen los principios que luego se desarrollan en las siguientes normas, políticas y procedimientos internos.

### Política de Sostenibilidad:

Detalla los compromisos y principios de la empresa para cada uno de sus temas materiales de sostenibilidad determinados en el ejercicio de Materialidad de 2024. Queremos que estos compromisos se adquieran por todos nuestros socios, y que nuestros principios de sostenibilidad se enraícen en nuestra cadena de valor. Nuestros franquiciados se han adherido a la política, incluida como una cláusula en nuestros acuerdos.

### 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.

### Política de Compliance:

Concreta el modelo de Compliance del Grupo con una descripción de los elementos clave, tanto humanos como organizativos y documentales existentes para prevenir, detectar y reaccionar ante la comisión de infracciones de la regulación aplicable.

### [NUEVA] Política de Datos:

Forma parte del modelo de gobierno del dato definido por el Grupo. Describe los principios y reglas principales que guiarán la gestión de datos de la organización, facilitando un entendimiento común sobre cómo proceder en los distintos ámbitos de actuación.

### Política General de Privacidad:

Establece las normas y directrices sobre el tratamiento y confidencialidad de los datos personales. En 2024, ha sido ajustada para dotar de más transparencia e información con respecto a los tratamientos de datos personales de clientes realizados. Dicha política fue debidamente aprobada por el Comité de protección de datos, además de extendida al resto de filiales del Grupo TOUS.

### Política General de Compras:

Establece las directrices a seguir en el proceso de compras del Grupo TOUS, con el objetivo de alinearlos a los principios definidos en el Código Ético de la compañía. En 2023, se actualizó para ajustarla a la nueva segregación de funciones, exigencias relacionadas con la homologación de proveedores (incluyendo también parámetros de ESG) y mejoras identificadas en su aplicación.

### 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.

### 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.

### [ACTUALIZADO] Manual General de Prevención del 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. Se actualiza de manera periódica para incorporar las mejoras aplicables en la materia.

### Manual de Customer Service:

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

### Política de Descuentos para Terceras Partes:

Establece unas directrices específicas para el uso adecuado del descuento comercial concedido a terceros en sus compras dentro de los puntos de venta TOUS.

### 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.

### Política de Seguridad:

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

### Política de Protección de Datos Personales:

Establece las directrices que todos los miembros del Grupo deben seguir en materia de protección de datos.

### Manual de Gestión de Crisis:

Este Manual describe el proceso de gestión de crisis de TOUS para que el proceso sea eficaz y eficiente en aquellas crisis que requieran una atención especial debido a su nivel de urgencia y su impacto para nuestra organización.

### Manual de Comunicación de Crisis:

Este documento contiene las directrices básicas para gestionar la comunicación cuando a causa de la generación de una situación de crisis emergente, la imagen pública de la compañía corre riesgo de verse dañada.

### [ACTUALIZADA] 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 TOUS.

### [NUEVO] Procedimiento para altas y bajas de consejeros:

Este documento establece el procedimiento a seguir para la gestión de altas y bajas de consejeros del Grupo, ya sean consejeros independientes o consejeros no ejecutivos.

### [ACTUALIZADA] Política de Descuentos para colaboradores:

Establece las directrices específicas para el uso adecuado del descuento comercial a los colaboradores.

### Política de Prevención de Riesgos Laborales:

Impulsa la implantación y desarrollo de un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales que se integra en el conjunto de sus actividades y decisiones.

### Manual interno del Canal Ético:

De acuerdo con la reciente regulación en la materia, 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.

### Política Ejecutiva del Canal Ético:

Resumen basado en el Procedimiento Gestión de información recibida en el Canal Ético del Grupo TOUS, que cumple con las exigencias establecidas por la nueva regulación aplicable de protección del denunciante.

### Política de Supervisión y Seguimiento del modelo de Compliance:

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

### Política de Evaluación de Riesgos de Compliance:

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

### Procedimiento de Gestión de Información Recibida en el Canal Ético:

De acuerdo con la reciente regulación en la materia que regula el funcionamiento y ámbito de aplicación del Canal Ético que el Grupo TOUS pone a disposición para la comunicación de conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento normativo y/o del Código Ético del Grupo TOUS.

## ESTATUTOS Y NORMAS

Adicionalmente a las políticas que inspiran a la organización, contamos con Estatutos y normas corporativas que configuran el Gobierno Corporativo del Grupo, entre las que destacan:

Estatutos sociales
Pacto de Socios
Reglamento de la Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones
Reglamento de la Comisión Delegada de Auditoría y Cumplimiento
Reglamento de la Comisión Delegada de Sostenibilidad
Reglamento del Comité Ético y de Compliance
Reglamento del Órgano de Control Interno para la Prevención del Blanqueo de Capitales
Reglamento del Comité de Protección de Datos
Estatuto de la Función de Auditoría
Reglamento del Comité de Producto y Estilo
Reglamento del Comité Digital

Dichos documentos están sujetos al principio de mejora continua, de modo que son revisados periódicamente para asegurar su actualización y adaptación a los cambios organizativos, regulación y tendencias en la materia. En este sentido, durante este 2024, ha sido debidamente actualizado el Reglamento del Comité de Protección de Datos.

Es importante destacar que TOUS cuenta con un Canal Ético previamente establecido, que fue adaptado en 2023 a las nuevas exigencias regulatorias y el cual continua en proceso de mejora para ajustarse también al resto de regulaciones que puedan surgir localmente en los países en los que TOUS cuenta con filial. Esta adaptación incluyó, por ejemplo, la contratación de una plataforma específica diseñada para asegurar el debido cumplimiento. Consecuentemente, se implementó un procedimiento de gestión de información recibida en el sistema de información (Canal Ético), definido de acuerdo con las exigencias de la nueva ley española de protección del denunciante (Ley 2/2023), además de su aprobación por el Consejo de Administración y difundida mediante la plataforma TOUS Connect / Campus TOUS (filiales internacionales).

Adicionalmente, en 2024 se ha procedido también con la contratación de un externo especialista en la materia para que realice la labor de triaje en el proceso de recepción de las comunicaciones. Lo anterior a efectos de maximizar la objetividad e independencia en la fase de recepción de la comunicación. De este modo, es un externo independiente quien actualmente se encarga de la recepción de las comunicaciones, así como de su análisis y valoración inicial, generando el correspondiente informe con el alcance y recomendaciones para su gestión por parte del personal de TOUS competente.

En 2024 hemos recibido un total de 141 comunicaciones a través del Canal Ético (64 en 2023), de las cuales 17 fueron sometidas a investigación por parte del Comité Ético y de Compliance, 61 fueron remitidas a otros departamentos para su gestión (6 al Departamento de Servicio de Atención al Cliente, 2 a Propiedad Intelectual y 53 a Recursos Humanos), y 43 desestimadas, bien por no incluirse dentro de su ámbito de aplicación del canal, o bien por considerar como meras consultas.

De las 14 investigaciones abiertas por parte del Comité, se adoptaron 3 medidas disciplinarias, y 11 están pendientes y se encuentran en estado de investigación.

## NOVEDADES DE PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN 2024

**Código Ético del Grupo TOUS**, que ha sido actualizado durante el ejercicio 2024 para adaptarlo a la imagen TOUS IN e incorporar los nuevos valores corporativos, así como para reforzar las pautas de actuación destinadas a prevenir nuevos riesgos penales susceptibles de generar responsabilidad penal para las personas jurídicas, entre otras cuestiones, orientadas a la mejora del documento.

**Política Global de Cookies**, que ha sido actualizada para ajustarla para tener un alcance global apto para dotar de una mayor cobertura en todos los sites operados por Joyería TOUS. Dicha normativa ha venido también acompañada de un proyecto específico destinado a asegurar la trazabilidad e información detallada sobre las cookies habilitadas en cada site, dando así cumplimiento a cuantas exigencias y buenas prácticas son propias en la materia.

**Definición del Procedimiento Corporate Model** que establece un modelo corporativo para la estandarización de procesos, Information Technology (IT) y gobernanza en modelo de expansión para mercados propios y franquicias, con el objetivo de ser más eficientes.

**Desarrollo de protocolos específicos de crisis** vinculados con el Manual General de Crisis aprobado por el Consejo de Administración en 2022 y que abordan aquellos escenarios de crisis especialmente significativos para la organización, dividiéndolos en: Protocolo específico de Gestión de Crisis de **Compras**, Protocolo específico Gestión de Crisis de **Ventas** y Protocolo específico de Gestión de Crisis de Producción.

Actualización de la **normativa interna** a nivel operativo en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales en el marco de la mejora continua aplicable. Un ejemplo de ello es la nueva versión del **Know Your Counterparty** y del **Procedimiento de identificación y análisis de terceras partes**, o el **procedimiento de identificación de ventas sujetas realizadas a través del canal online**.

Asimismo, están siendo abordados diversos proyectos y evolutivos informáticos con el departamento de Sistemas, con el objetivo de: (i) automatizar, digitalizar y hacer más eficiente la función de análisis de operaciones sospechosas, (ii) reforzar el tratamiento de la información personal solicitada y analizada, tratada, así como (iii) agilizar el proceso de venta sujeta a la normativa de prevención de blanqueo de capitales, siempre asegurando el cumplimiento de las obligaciones aplicables en esta materia.

Nueva versión del **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales en España, México, Estados Unidos-Miami-Puerto Rico**. Igualmente, la filial del Grupo en Rusia también ha revisado y reforzado su correspondiente Manual.

Desarrollo de la **normativa interna necesaria para dar cumplimiento a las exigencias locales aplicables a la recientemente incorporada filial del Grupo TOUS en Colombia**, tanto en el ámbito de Compliance, como de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Protección de datos personales.

Difusión de **comunicados periódicos** en materia de Compliance.

## ÉTICA E INTEGRIDAD

Buscamos los estándares éticos más altos y garantizamos la máxima integridad en nuestra toma de decisión. Es por eso que aseguramos el cumplimiento legal, la lucha contra la corrupción y el respeto por la privacidad y la seguridad de los datos.

Nuestros principios éticos constituyen los cimientos sobre los que se construye nuestro Grupo.

Consideramos esencial el respeto de estos principios y el cumplimiento más escrupuloso de todas nuestras obligaciones éticas y legales. Este cumplimiento, más allá de evitar sanciones, evidencia nuestra Cultura de Cumplimiento, además de contribuir a la generación de un impacto positivo al mejorar la reputación de nuestra compañía, reforzar los principios de sostenibilidad y poner nuestro grano de arena en formar parte de un ecosistema empresarial ético y ejemplar.

### PREVENIMOS LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Los riesgos relacionados con la corrupción, así como el blanqueo de capitales, por la condición de sujetos obligados que ostentamos por la normativa aplicable en materia, nos lleva a definir, supervisar y monitorizar un entorno de control apto para, no solo dar cumplimiento a la normativa aplicable, sino también para potenciar el conocimiento y la sensibilización de los equipos y, en especial, sus responsables frente a este tipo de riesgos.

Bajo un enfoque de tolerancia 0 ante el incumplimiento, el Código Ético corporativo, como norma de máximo nivel dentro de la jerarquía normativa, establece unos principios y pautas de actuación relacionadas con la prevención, detección y reacción ante estos riesgos. Asimismo, dada su importancia, estos principios son desarrollados por la normativa interna de alto nivel del Grupo, así como en procedimientos específicos que hagan realmente posible la prevención, detección, reacción y supervisión de estos riesgos. En especial, destacan la Política Anticorrupción y el Manual General de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que 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. Dicha regulación es transpuesta a las diferentes filiales internacionales del Grupo para asegurar que se alinea con las posibles especificidades locales, así como a sus usos y costumbres locales.

Adicionalmente, contamos con otras políticas que refuerzan nuestro sistema de lucha contra la corrupción y el soborno:

POLÍTICA O PROCEDIMIENTO	MECANISMO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO
Política General de Compras	Define las directrices a seguir en el proceso de compras del Grupo, con el objetivo de alinearlos a los principios definidos en nuestro Código Ético.
Política de Regalos y Hospitalidades	Regula los supuestos en que los regalos están permitidos o no dentro de nuestro Grupo
Política de Descuentos a Terceras Partes	Regula los criterios a aplicar en materia de descuentos a terceros de una manera homogénea y objetiva.
Política de Descuentos de Colaboradores	Establece las directrices para el uso adecuado del descuento comercial a los colaboradores.
Procedimiento de Donación Dineraria	Prohíbe las donaciones a partidos políticos o las fundaciones vinculadas en el nombre de TOUS.
Política de viajes de negocios y cuenta de gastos	Refleja el proceso de reserva de viajes para mantener bajo control y reducir los costes relacionados con los viajes de negocios.

A cierre de 2024, hemos cumplido con la totalidad de las iniciativas previstas en el Plan de Acción en materia de Compliance Penal aprobado anualmente, entre las que se incluyen:

- Actualización del Código Ético del Grupo TOUS, a los cambios organizacionales, nuevos valores corporativos e incluyendo pautas de actuación específicas para la prevención de los nuevos riesgos criminales que afectan la responsabilidad penal de personas jurídicas.

- GAP Análisis relativo a ISO-UNE 19601 Compliance Penal, destinado a comprobar el nivel de alineación con este estándar y valorar, en su caso, una próxima certificación.

- Implementación y supervisión de acciones formativas planteadas en el plan anual.

- Coordinación y monitorización de comunicaciones internas de concienciación.

- Refuerzo del entorno de control interno entre áreas y departamentos con el seguimiento de reuniones semestrales de seguimiento con los distintos Compliance Mate nombrados, así como la sesión anual con todos los Compliance Mates.

- Monitoreo del nivel de cumplimiento local de las filiales internacionales del Grupo TOUS.

### LUCHAMOS CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Trabajamos continuamente con el Órgano de Control Interno para la Prevención contra el Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (“OCI”), este 2024 el Comité se ha reunido en 5 ocasiones.

A estos efectos ha sido desarrollado un Manual General de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBCFT), en el que son descritas las políticas definidas en la materia. Asimismo, contamos con el Informe de Autoevaluación de PBCFT, que describe y analiza de manera actualizada los elementos de riesgo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, atendiendo a las actividades y relaciones existentes en las empresas que forman parte del Grupo.

Trabajamos continuamente desde los órganos de control interno de la organización en la definición y ejecución de planes de formación y difusión, sobre los cuales se presenta además un reporte periódico de su nivel de cumplimiento, para garantizar la información y formación a los empleados que forman parte del Grupo. La directriz sobre la que se trabaja en relación con la materia formativa se basa en que cualquier formación de Compliance debe considerarse obligatoria y los niveles de superación no deben ser inferiores al 95%.

Desde TOUS se cree firmemente en el salto de la función de Compliance, de un enfoque legalista, centrado en el cumplimiento formal de normas, a otro orientado al aprendizaje y crecimiento ético de las personas. Por esta razón, la formación y concienciación resulta clave para impulsar dentro de la compañía una verdadera y eficaz cultura ética.

Las iniciativas formativas se orientan con un enfoque en riesgo, que permite identificar aquellos grupos de interés con mayor riesgo en la materia dentro de la organización. En este sentido, la formación se centra en mandos intermedios, store y area managers, así como Country managers de las filiales internacionales del Grupo .

Durante este 2024, destacan iniciativas como las siguientes:

- Comunicaciones periódicas en TOUS Connect;

- Puesta a disposición de la normativa actualizada en TOUS Connect;

- Webinars de PBCFT al personal de tiendas TOUS;

- Habilitado material formativo a disposición del personal en TOUS Connect;

- Formación específica en PBCFT en la filial del Grupo TOUS en Colombia;

- Compliance Week en España, bajo el lema “Compliance de todos y para todos”, casi 200 personas de las oficinas de TOUS en España participaron en las diferentes dinámicas presenciales y online preparadas, demostrando una gran cultura de Compliance, así como un gran compromiso por hacer las cosas bien (y con pasión);

- Píldora online worldwide de protección de datos y ciberseguridad;

- Jornada de Compliance Mate Annual Meeting a cierre de año para focalizar el compromiso de los mandos intermedios.

## NUESTRA APUESTA POR LA ÉTICA EMPRESARIAL

Parte de nuestra lucha contra la corrupción y el soborno, así como nuestra apuesta por la transparencia y el cumplimiento de los principios que nos guían radica en contar con una fuerte ética empresarial, respaldada por un sistema robusto de cumplimiento.

Estos principios quedan recogidos en nuestro Código Ético, de aplicación para la totalidad de nuestras personas y terceras partes con las que nos relacionamos. Adicionalmente, contamos con un Código Ético de Fabricantes y Proveedores, que garantiza la extensión de nuestros compromisos éticos a lo largo de nuestra cadena de valor. 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 de éste, facilitando para ello los medios y documentación necesaria que les sea requerida.

El órgano encargado de gestionar cualquier incumplimiento de estos Códigos y velar por el cumplimiento de todos los principios de nuestro Modelo de Compliance es el Comité Ético y de Compliance. Este 2024, el Comité se ha reunido en cinco ocasiones.

En nuestro compromiso con el desempeño ético e íntegro de nuestra actividad, promovemos que cualquiera de nuestras personas 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 un canal específico, cuyo acceso puede ser vía plataforma online, mail, llamada, canal postal y reunión cara a cara. En este canal se centraliza la comunicación de irregularidades por parte de los grupos de interés, a través del cual, cualquier persona puede contactar directamente con el Comité Ético y de Compliance a estos efectos. De conformidad con nuestro Procedimiento de Gestión de Información recibida en el Canal Ético, debidamente aprobado por el Consejo de Administración de TOUS.

Dicho canal cuenta con todas las garantías legales necesarias y 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, garantizando su anonimato. Entre las garantías que presenta este canal se encuentra no solo la confidencialidad de la información contenida, sino también la protección frente a posibles represalias contra el informante de buena fe, la presunción de inocencia del afectado.

Si bien el Comité Ético y de Compliance es el órgano de control responsable del Canal Ético del Grupo, según el reglamento interno de la Comisión Delegada de Auditoría y Cumplimiento (CAC), los asuntos críticos e inquietudes de especial relevancia deben ser reportados al máximo Órgano de Gobierno.

Asimismo, contamos con la figura de los Compliance Mates, o delegados de cumplimiento, que son los 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.

Durante este 2024, y en línea con la iniciativa prevista en el Plan de Acción 2024, el Código Ético del Grupo ha sido actualizado, con el fin de adaptar la imagen TOUS IN y el contenido a los nuevos riesgos y tendencias aplicables. Asimismo, se continúa monitorizando la realización

de la píldora en materia de Compliance Penal en la que se repasa el Código Ético y la principal normativa de desarrollo, así como la existencia del ya mencionado canal de denuncias.

Los días 2, 3 y 4 de julio de 2024, tuvo lugar la primera Compliance Week del Grupo TOUS, cambiando el enfoque anterior de Compliance Day por departamento, a uno destinado de forma conjunta a toda la organización. Este mismo enfoque pretendió una mejor efectividad, al concentrar todas las sesiones en una semana, una implicación y mayor visibilidad de los Compliance Mate, así como una ampliación de los asistentes, puesto que en esta ocasión no solo se orientó a directores y responsables.

Así pues, con un leitmotiv de “Compliance de todos y para todos”, se trabajó con varios objetivos: (i) la formación y concienciación en materia de Compliance, (ii) el liderazgo y compromiso de la dirección, (iii) la identificación, análisis y re-evaluación del mapa de riesgos penales, así como (iv) la supervisión y seguimiento del entorno de control existente. Todos ello bajo nuestro ya tradicional enfoque dinámico para la mejor integración de la Cultura de Compliance.

Las 3 sesiones se desarrollaron con una temática, protagonistas y dinámica distintas, alcanzando un éxito de asistencia; lanzando incluso activaciones vía Yammer para conseguir también la implicación de nuestro personal de tienda.

Durante la primera sesión, nuestro CEO presentó la jornada, reforzando la importancia del cumplimiento ético y responsable, como clave para hacer las cosas bien; seguidamente, los miembros del Comité Ético y de Compliance reforzaron el principio del Top from the Top. Esta primera jornada fue liderada por la responsable de Compliance, quién abordó la dimensión G de Governance, desde una perspectiva transformadora, orientada a fomentar la cultura de la integridad, equidad e inclusión, más allá del formalismo legal, preguntándonos no solo qué es legal, sino qué es lo correcto. Por ello, a continuación, se profundizó en la Due Diligence y los riesgos derivados de la cadena de suministro, anunciando que dejaremos de hablar de un Compliance de empresa, para trabajar en su extensión a toda nuestra cadena de suministro. Esta primera sesión culminó con un dinámico repaso de la normativa interna de alto nivel a través de un role play interactivo con los asistentes, protagonizado por los The Best Compliance Mate de los últimos años.

La segunda sesión, consistió en un workshop con 8 mesas / equipos, cada una de ellas enfocada en la mitigación de un riesgo penal concreto. Estos equipos estaban formados por los Compliance Mate de aquellos departamentos con mayor experiencia en el riesgo en cuestión, siendo los encargados de presentar dicho riesgo y cómo abordan su prevención mediante la adopción de controles específicos. Asimismo, pusieron a prueba a los asistentes con casos prácticos, con el objetivo de asegurar la integración del mensaje, además de reconocer y premiar a las performance más destacables.

La tercera y última sesión de la Compliance Week, tuvo como invitados expertos externos en materia de canales éticos e investigaciones internas, quienes, a través de casos mediáticos y prácticos consiguieron, no solo recordar la importancia de este tipo de canales, sino también su uso ético y responsable por parte de todos.

En diciembre 2024, para concluir el ejercicio, se celebró nuevamente la Compliance Mate Annual Meeting 2024, en la que repasamos KPIs y nuevos riesgos y controles a abordar, celebrando con ésta, la quinta edición de las jornadas para trabajar y obtener las mejores sinergias entre departamentos a la hora de mejorar su entorno de control. Esta última sesión fue completada con una formación específica en investigaciones internas, para que los Compliance Mate dispongan de los conceptos clave para poder prestar su apoyo a la función de Compliance en el caso de tener que participar en alguna investigación interna, atendiendo a su rol de refuerzo de la segunda línea de defensa.



Sede Central de TOUS en Manresa iluminada.

## INFORMACIÓN FISCAL

Contamos con una Política Fiscal que define el marco de conducta para un comportamiento fiscal ejemplar, ético y sostenible, basado en los principios de responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, prudencia e integridad, transparencia de la información fiscal, política en precios de transferencia y cooperación con las Administraciones Tributarias. Contamos asimismo con una robusta estructura de gobernanza fiscal, involucrando a la Comisión Delegada de Auditoría y Compliance, el departamento fiscal y el Consejo de Administración.

## CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE RIESGOS

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

En 2024, se han realizado las siguientes acciones en materia de gestión de riesgos:

- Revisión y, en su caso, actualización de los mapas de riesgos penales correspondientes a cada uno de los departamentos de la organización en la matriz del Grupo. Lo anterior, de conformidad con el Procedimiento de Supervisión y Seguimiento establecido.

- Auditoría de experto externo en Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC) en España.

- Nueva versión del Informe de Autoevaluación del Riesgo en PBC, el cual es actualizado periódicamente a cierre de ejercicio, atendiendo al volumen y tipología de operaciones realizadas y analizadas. En

el mismo sentido, se ha trabajado también en la actualización del Procedimiento de análisis del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, para actualizar la categorización del riesgo, las alertas definidas desde el Órgano de Control Interno pertinente.

- Auditoría externa de protección de datos personales en España, México y Portugal, atendiendo a un enfoque en riesgo por tratarse de los principales mercados del Grupo.

- Seguimiento de los planes de acción derivados de la auditoría interna de protección de datos realizada en 2023 en las filiales del Grupo ubicadas en Puerto Rico y Miami.

- Evaluación de riesgos en el tratamiento de datos personales en el marco de los distintos proyectos corporativos, así como en caso de incidencias o posibles brechas de seguridad.

- Continuación del seguimiento e implementación de las medidas de Debida Diligencia en relación con la reciente filial de TOUS en Colombia, a efectos de determinar riesgos y medidas de control a adoptar para dar cumplimiento a las exigencias locales. En este sentido, se ha trabajado en el correspondiente mapa de riesgos penales, la definición e implementación del programa de medidas mínimas de SAGRILAF, así como, en materia de protección de datos, la identificación y notificación de aquellos tratamientos de datos especialmente relevantes para la organización.

- Actualización anual del mapa de riesgos corporativo a cargo del equipo de auditoría interna de TOUS, revisando la identificación y valoración de cada riesgo según la situación actual de la empresa

## MAPA DE RIESGOS

Anualmente actualizamos nuestro mapa de riesgos corporativo. Los riesgos se clasifican en base a las siguientes categorías: estratégico, IT, operacional, reputacional, legal y financiero.

En la siguiente tabla, se detallan los riesgos más relevantes para cada una de las categorías:

CATEGORÍA DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
Estratégico	Continuidad del negocio	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 la disrupción del negocio.
Estratégico	Atracción y fidelización del talento con especial foco en perfiles digitales	Tener un índice de rotación demasiado elevado es un riesgo con implicaciones económicas como muchas horas empleadas en formación), a nivel de calidad (perdiendo experiencia y atrayendo menos talento), especialmente en un contexto competitivo y un mercado laboral volátil.
Estratégico	Pérdida de base de datos de clientes de franquicias	Al cerrar un franquiciado, cabe la posibilidad de perder las bases de datos de sus clientes por falta de acuerdos en cuanto a acceso a la información de la base de clientes. Esto puede suponer perder potenciales ventas de e-commerce, al no poder retomar la relación con esos clientes.
IT	Rotura en el sistema que da soporte el e-commerce	Evitar vulnerabilidades en el sistema para poder responder a las necesidades de los clientes y ofrecer un sistema e-commerce que sea robusto.
Operacional	Calidad del producto final	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. La compañía dispone de un Manual de Calidad, en el cual se establece una Matriz RACI (Responsable, Responsable, Consultado, Informado), para establecer todos los roles y responsabilidades 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.
Operacional	Incumplimiento de compromiso de entrega con los clientes	El cliente se encuentra en el centro de nuestro negocio y responder a sus necesidades es de vital importancia.

CATEGORÍA DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
Operacional	Fraude en e-commerce	El sector del comercio online puede estar expuesto a vulnerabilidades en los procesos y protocolos de seguridad que pueden explotar los defraudadores para cometer actividades delictivas. Estos pueden incluso aprovechar el nombre, marca y productos de TOUS para cometer fraude y atraer a potenciales víctimas digitales. TOUS se protege de esta posibilidad con mecanismos de ciberseguridad robustos y efectivos que identifican estos riesgos para mitigarlos.
Reputacional	Incumplimiento con compromisos y/o regulación de ESG/sostenibilidad	La volatilidad en el entorno del Grupo y el aumento de urgencia en temas sociales y climáticos, requieren una adaptación constante al marco regulatorio ESG.
Reputacional	Integridad de los datos	Realizamos nuestras operaciones en un entorno cada vez más digitalizado. Adoptamos mejoras tecnológicas (usos de nuevos sistemas, softwares o programas) que requieren una robustez en el tratamiento de datos.
Legal	Incumplimiento de obligaciones tributarias (transacciones entre compañías)	Nuestro Grupo opera en diferentes países por lo que las regulaciones locales deben ser aplicadas en las transacciones realizadas entre las diferentes filiales.
Legal	Incumplimiento de cláusulas contractuales con terceros	Al operar con un gran número de proveedores, el Grupo está expuesto a que algunas de las cláusulas firmadas con estos se incumplan de distintos modos.
Financiero	Riesgo de fraude	Nuestro Grupo está expuesto al riesgo de fraude como consecuencia de la realización de operaciones fraudulentas.
Financiero	Información financiera confiable	La información financiera presentada en los registros y estados contables debe ser la información más precisa y relevante disponible.

## GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE COMPLIANCE

El Grupo cuenta con un exhaustivo mapa de riesgos penales definido y debidamente revisado y actualizado por departamento, que permite identificar y poner foco sobre aquellos que pueden suponer una mayor criticidad para el negocio. En este sentido, cada departamento realiza un ejercicio pormenorizado que aquellos potenciales supuestos de hecho generadores de dichos riesgos, destacando las relaciones con terceros o la comercialización con joyería y relojería. Adicionalmente, desde el Área de Compliance se monitoriza previamente el mapa de riesgos penales. De igual modo, se identifica y analiza de manera proactiva aquellos riesgos que puedan desprenderse de la operativa, con el objetivo de evidenciarlo y establecer las correspondientes medidas de contención.

El ya indicado Canal Ético es una herramienta que permita al Área de Compliance la detección de otras posibles situaciones de riesgo a considerar y poder así analizar y reaccionar.

En línea con lo comentado, contamos con una Política Anticorrupción, la cual ha sido aprobada por el Consejo de Administración, y, ha guiado nuestra actuación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno desde hace años. 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.

Los resultados de la identificación, análisis y evaluación de riesgos penales se encuentran disponibles en el software específico de Compliance Penal, que se está alineado con los estándares nacionales aplicables en la materia y que faculta la trazabilidad de la información vinculada con el modelo. Dicho software contiene el conjunto de controles establecidos para la prevención, detección y reacción frente a los riesgos penales identificados.

Cada Compliance Mate es entendido como el delegado de cumplimiento de cada departamento y/o área de negocio de la organización y, en su caso, de la filial internacional que corresponda. Este es el encargado de trabajar, juntamente con el área de Compliance, en dicho software para reflejar el entorno de control existente, así como promover, al igual que los directores, los máximos niveles de cumplimiento en el seno de su departamento y/o área de negocio.

A nivel privacidad, el Grupo cuenta con Privacy Impact Assessment (PIA) corporativos en relación con aquellos tratamientos que pueden implicar un mayor riesgo en materia de protección de datos de carácter personal. El PIA se encuentra igualmente alineado con las mejores prácticas en la materia, así como disponible en el software específico contratado al efecto. Este PIA se encuentra disponible en la plataforma Comply Law.

## MODELO DE CONTROL INTERNO DE LOS RIESGOS

Nuestro modelo de control interno, en consonancia con las guías y recomendaciones regulatorias y las mejores prácticas internacionales, se articula sobre el modelo de 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 de defens 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 de Compliance, el Órgano de Control Interno para la Prevención Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBCFT) y finalmente el Comité de Protección de datos.

La tercera línea de defensa se incluye la función de Auditoría Interna, con la responsabilidad de aportar un nivel de supervisión y aseguramiento objetivo a todo el modelo.

Durante 2024, la sociedad S. TOUS, S.L. se ha sometido a un análisis GAP con respecto a la ISO-UNE 19601:2017 de Compliance Penal, que ha permitido conocer el grado de implantación de dicho estándar, después de un estudio y análisis de la documentación del sistema conforme a la norma, de una visita para evidenciar la situación y revisar evidencias, y del oportuno análisis de las desviaciones de la organización y el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma.

El informe independiente, resultante de esta revisión, ha puesto de manifiesto que la organización dispone de un modelo de Compliance penal muy maduro y alineado con la norma de referencia.

# CERCANÍA Y TRANSPARENCIA

En TOUS optamos por una cultura cercana y próxima con nuestras personas, generando un espacio de comodidad y vínculos. Deseamos ser accesibles para todos nuestros grupos de interés y para que su voz sea escuchada, establecemos canales de comunicación constante. La transparencia es nuestra prioridad para construir relaciones de mutua confianza.

## COMUNICACIÓN Y MARKETING RESPONSABLE

Cuidar de nuestros clientes y ofrecerles una experiencia TOUS única también es velar por una comunicación transparente, completa y sincera. A través de nuestras campañas de comunicación, todas ellas globales, buscamos acercarnos a nuestros clientes y plasmar nuestros valores. Ofrecemos información acerca de todos nuestros productos y servicios a través de nuestra página web corporativa y de los canales de comunicación que disponemos. Velamos por hacer partícipes a nuestros clientes de las iniciativas relacionadas con el desarrollo social y la protección del medio ambiente.

Condenamos y evitamos el uso de declaraciones engañosas, falsas, discriminatorias o que puedan inducir a confusiones por parte de nuestros clientes, siguiendo los principios del marketing responsable a los que nos adherimos como Grupo. En esta línea, todas nuestras actividades publicitarias están sujetas a los estándares de dos asociaciones de reconocido prestigio en este ámbito: Autocontrol y la Asociación Española de Anunciantes.

### NOVEDADES DE COMUNICACIÓN EN 2024

Hemos seguido elevando la marca con nuestra participación en tres Semanas de la Moda en todo el mundo: en New York Fashion Week (de la mano de Ludovic de Saint Sernin), en ModaLisboa (con Buzina) y en Colombiamoda (con A New Cross).

Hemos continuado impulsando el lanzamiento de colecciones globales en colaboración con creativos y artistas como Lea Colombo, así como colecciones locales como Cachito Mío en México, Yagrumo en Puerto Rico o la colección de Eugenia Martínez de Irujo en España.

Hemos seguido potenciado las redes sociales alcanzando los 2.000.000 seguidores en Instagram, incrementando contenidos relacionados con los materiales como Lab Grown Diamonds.



# TOUS





# PROACTIVIDAD Y RESPONSABILIDAD

Como empresa líder en el sector de consumo y moda, tenemos un compromiso significativo con la promoción de una cultura de sostenibilidad social y ambiental. En TOUS, aspiramos a que este compromiso se refleje en todas las personas que forman parte de nuestra comunidad. Estamos convencidos de que, al educar, actuar y colaborar juntos, podemos maximizar nuestro impacto positivo.

## FOMENTANDO UNA CULTURA SOSTENIBLE

Nuestros valores impulsan nuestras actitudes y nuestra visión, y es por eso que la sostenibilidad debe estar arraigada a nuestra cultura. La gestión responsable de la sostenibilidad corporativa es clave para avanzar en nuestro camino. La Comisión Delegada de Sostenibilidad tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Sostenibilidad e implementar la Estrategia de Sostenibilidad de forma transversal a la operativa del Grupo. Esto es posible promocionando valores de sostenibilidad en nuestras personas. La sensibilización y culturización nos ayuda a implementar la sostenibilidad en TOUS.

Para fomentar una cultura sostenible en nuestra empresa, contamos con diferentes medidas y actividades culturales en nuestra Sede Central.

Disponemos del Espacio Fórum (inaugurado en 2022), un espacio pensado para realizar sesiones de sensibilización y formación del programa TOUS Open University. En estas sesiones se abren conversaciones con nuestros equipos sobre temas de actualidad compartiendo conocimiento y opiniones para fomentar una mayor interacción.

Disponemos de bicicletas en las oficinas. Nuestra Sede Central está ubicada en un marco natural único. Cualquier persona colaboradora puede utilizar las bicicletas para circular alrededor de las oficinas, comer o reunirse con compañeros al aire libre. Esta iniciativa no solo fomenta una mayor interacción con los ecosistemas, si no que fomenta hábitos saludables de ejercicio diario.

Fruto de la Estrategia de Sostenibilidad, se han realizado varias acciones para promover un cambio cultural en cuanto a sostenibilidad: acceso de formación en sostenibilidad para todas las personas colaboradoras a través de la plataforma del Pacto Mundial y la realización de un Hackaton sobre Sostenibilidad.

En este Hackaton se plantearon dos retos distintos a los equipos:

- 1) ¿Cómo transmitir en nuestras tiendas nuestros pilares de sostenibilidad?
- 2) ¿Cómo trasladar el ADN joyero a nuestros accesorios?

La sesión fue valorada por los participantes con un 4.74 sobre 5 y más del 85% lo recomendarían a sus compañerxs. Los equipos ganadores como premio realizaron un *Sustainability Retail Safari* por la ciudad de Madrid y tuvieron la oportunidad de participar en el proyecto *Metier*, convirtiéndose en joyeros y desarrollando su propia creación por un día.

# 03 NUESTRO VALOR COMPARTIDO

EL PLANETA,  
NUESTRO HOGAR

## NUESTROS HITOS DE 2024

**13% DE AUTOCONSUMO DE ENERGÍA EN NUESTROS CENTROS**

**OBTENCIÓN DE LA ISO 50001 EN GESTIÓN AMBIENTAL EN NUESTRA FÁBRICA**

**AHORRO DE 446.628 BOLSAS DE PAPEL Y 814.500 HOJAS DE PAPEL**

**98% DE PIELES DE PROVEEDORES CERTIFICADOS EN LWG**

**99,1% DE RESIDUOS GESTIONADOS**

## NUESTRO COMPROMISO CON EL PLANETA

Somos conscientes del impacto que nuestra actividad puede tener en el medio ambiente. Consecuentemente, actuamos para minimizar los potenciales impactos negativos que podamos generar, trasladando nuestra ambición medioambiental a través de nuestra cadena de valor, para provocar un efecto positivo que construya un sector más sostenible. Nuestro foco en 2024 ha sido reducir nuestras emisiones de GEI, mejorar nuestra eficiencia energética e implementar acciones de economía circular como la gestión eficiente de residuos y el uso de materias primas o packaging sostenible.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad contempla diversas iniciativas orientadas a mejorar nuestro desempeño en materia de lucha contra el cambio climático. Paralelamente, velamos por construir un modelo de gobernanza que incluya en el centro las cuestiones medioambientales. La Comisión Delegada de Sostenibilidad, junto con el Departamento de Sostenibilidad, es la responsable de velar por la integración de dichas cuestiones en nuestro modelo de negocio y marcar la Estrategia de Sostenibilidad y líneas de acción de la compañía.

En esta línea, y buscando reforzar nuestro modelo de gestión ambiental, en 2024 hemos logrado que el Sistema de Gestión Ambiental de nuestra Fábrica (TALLERS TOUS) sea certificado con la ISO 50001, pasando un proceso de auditoría, hecho que garantiza que dicho sistema es sólido y asegura el cumplimiento de las leyes ambientales de ámbito nacional que nos aplican, habiendo alcanzado ya en 2023 la ISO 14001 (Gestión ambiental). Además, este 2024, se ha llevado a cabo una auditoría energética conforme a la normativa UNE-EN 16247-1-5 en los centros del Grupo ubicados en el territorio español, así como una auditoría de gestión de residuos.

Siguiendo este camino, en 2024, se ha desarrollado un Plan de Descarbonización que comenzará a desarrollarse el próximo año, dentro del marco de los objetivos de Science Based Targets Initiative (SBTi). A raíz del cálculo de nuestra huella de carbono, hemos establecido una hoja de ruta para llegar a ser neutros en emisiones (Net 0) en 2030, siguiendo así uno de los objetivos de nuestra Estrategia de Sostenibilidad (2024-2028).

Este 2024, además, seguimos con el compromiso de reducción del uso de materiales vírgenes para asegurar una gestión responsable del capital natural y ayudando a preservar los recursos del planeta.

## TRANSICIÓN CLIMÁTICA

El cambio climático es un reto real y tangible, que ejerce un impacto bidireccional: influye en nosotros tanto como nosotros influimos en él. Para enfrentar los riesgos asociados al cambio climático, en TOUS nos esforzamos para reducir nuestras emisiones de carbono, implementar medidas de eficiencia energética y diseñar tiendas bajo criterios más sostenibles.

## CAMBIO CLIMÁTICO Y TIENDAS SOSTENIBLES

Operamos en sintonía con las normativas internacionales para combatir el cambio climático, enfocándonos en generar un impacto beneficioso y asumiendo la responsabilidad inherente a nuestra labor como empresa involucrada en cada etapa de nuestra cadena de valor.

Con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa.

## NUESTROS COMPROMISOS PARA LA MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Nos comprometemos a combatir la crisis climática en línea con los marcos globales para lograr un impacto positivo y cumplir con la responsabilidad que conlleva ser una empresa dedicada a la producción.

Tenemos como prioridad reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para alcanzar cero emisiones netas en los alcances 1 y 2 en 2030 y cero emisiones netas para el alcance 3 en 2050.

Nos comprometemos a seguir promoviendo la transición hacia energía 100% renovable a través del uso de paneles fotovoltaicos en nuestras instalaciones, además de reducir nuestros consumos y optimizar nuestro uso de energía.

## BUSCAMOS REDUCIR NUESTRAS EMISIONES DE GEI

Alineados con este objetivo, en 2024 hemos realizado el tercer cálculo global de nuestra huella de carbono, utilizando el 2022 como año base y estableciendo objetivos de reducción de emisiones para los próximos años. El cálculo de la huella ha seguido la metodología establecida por el GHG Protocol.

Tras el cálculo de la huella, realizamos un análisis para descubrir dónde se halla nuestro mayor impacto en términos de emisiones de efecto invernadero para así identificar medidas óptimas para implementar pronta y eficientemente. Nuestro objetivo es reducir al máximo nuestras emisiones, con el fin de alcanzar emisiones net zero para los Alcance 1 y 2 en 2030 y para Alcance 3 en 2050, con un objetivo intermedio de reducción del 55% en 2035.

En 2024 en total, nuestras emisiones market-based totales de alcance 1 y 2, alcanzaron las 4.172,16 toneladas de CO2 equivalente y nuestras emisiones location-based alcanzaron las 2.580,68 toneladas.

En cuanto a emisiones directas de alcance 1, las emisiones suman a un total de 335,63tCO2eq, un 11% menos que en 2023. En este alcance directo, nuestras emisiones provienen sobre todo de gas natural.

En el alcance 2, se han emitido 3.836,53 tCO2eq market-based y 2.245,05 tCO2eq location-based. El mayor nivel de consumo de energía eléctrica proviene sobre todo de la Sede Central, y es por ello que en 2024 hemos puesto un foco en mejorar la eficiencia energética a través del autoconsumo, la climatización, calefacción e iluminación, como detallamos en el siguiente apartado 'Nuestro uso de energía Responsable'.

En nuestra fábrica, contamos con la implementación del sistema de gestión ambiental basado en los requisitos de la norma ISO14001 que nos permitirá poder controlar, medir y reducir cualquier tipo de contaminación atmosférica, lumínica y de ruido en nuestras etapas de producción.



## NUESTRO USO DE ENERGÍA RESPONSABLE

Paralelamente a las acciones que se puedan derivar de los objetivos de reducción establecidos a partir del cálculo de la huella de carbono, seguimos impulsando proyectos de eficiencia energética, autoabastecimiento y consumo de energía renovable, los cuales a su vez tienen un impacto sobre nuestro objetivo de descarbonización.

En 2024, el consumo total de energía ha sido de 11.429.366,87 kWh, mientras que en 2023, se consumieron un total de 10.322.559 kWh de energía. En cuanto al autoconsumo y generación de energía renovable, se han realizado diversas acciones a lo largo de 2024.

### SEDE CENTRAL: CLIMATIZACIÓN

Se ha sustituido y optimizado la instalación de **geotermia**.

Se han mejorado las horas de trabajo de los equipos de **climatización** con un sistema de control.

Se ha sustituido la máquina de climatización de la planta baja, añadiendo un sistema de **free cooling** para aprovechar la temperatura exterior cuando sea posible mejorando de forma gratuita la climatización interior y la calidad del aire..

Realización de **auditoría de eficiencia energética** (también para todas las tiendas de España).

### CENTRO LOGÍSTICO Y MANUFACTURING

Se ha cambiado la iluminación convencional por **LED** (en la nave E16).

Se ha instalado un nuevo **sistema de gestión y control de la energía** en parte de las instalaciones.

Realización de **auditoría de eficiencia energética**.

### TALLERS TOUS (TATO)

Implementación de la **certificación ISO 50001**, la cual nos permite definir y monitorizar objetivos de eficiencia energética.

Implementación de **control automático ON/OFF** en la refrigeradora grande.

Implementación de **termostato con control centralizado** para los equipos de climatización.

Potenciación del **sistema de monitorización** existente.

Instalación de **vinilos térmicos** en las zonas de ventanas.

## LA CIRCULARIDAD COMO MENTALIDAD

La economía circular siempre ha formado parte de nuestra identidad y ha estado al centro de todas nuestras operaciones. En este apartado nos enfocamos en la circularidad de los residuos, materiales y otros recursos relevantes.

## CIRCULARIDAD Y USO DE RECURSOS

Apostamos por seguir creando piezas que pasan de generación en generación, adoptando un enfoque circular en todos los procesos de creación y producción, además de asegurar una gestión responsable de los materiales usados y residuos generados.

## NUESTROS COMPROMISOS CON LA ECONOMÍA CIRCULAR

Con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

Nos dedicamos a seguir disminuyendo nuestra producción, consumo y uso de **plásticos de un solo uso**, evitando el uso de **materiales vírgenes**.

Estamos comprometidos con reducir **nuestro uso del papel**, a través de la digitalización de procesos y creando sistemas inteligentes, aprovechando los avances tecnológicos.

Nos comprometemos a **reciclar el 100%** del papel, cartón y plástico utilizados en nuestros **centros logísticos**, así como reciclar los palets de madera y las cajas de cartón utilizadas para envíos nacionales.

Nos aseguramos de una **gestión responsable** de los residuos que generamos, en colaboración con empresas especializadas, cumpliendo con directivas nacionales.

Facilitamos la **gestión y separación** de todos los **residuos** a través de los nuestros **compactadores**, incluyendo el cartón y el plástico.

Nos esforzamos por **tratar residuos químicos y aguas residuales de forma óptima y sostenible** a través de la inserción de plantas de tratamiento en todas nuestras fábricas.

## GESTIÓN DE LOS RESIDUOS Y OTROS PROYECTOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

Durante el 2024, continuamos siguiendo la metodología ya existente en la Fábrica, subcontratando los trabajos de gestión, transporte autorizado y envío a gestor autorizado de los siguientes residuos: soluciones cianuradas, soluciones inorgánicas alcalinas, soluciones inorgánicas ácidas, disolventes no halogenados, absorbentes (trapos, papeles y EPI's con restos de cianuros) y garrafas vacías de plástico contaminado.

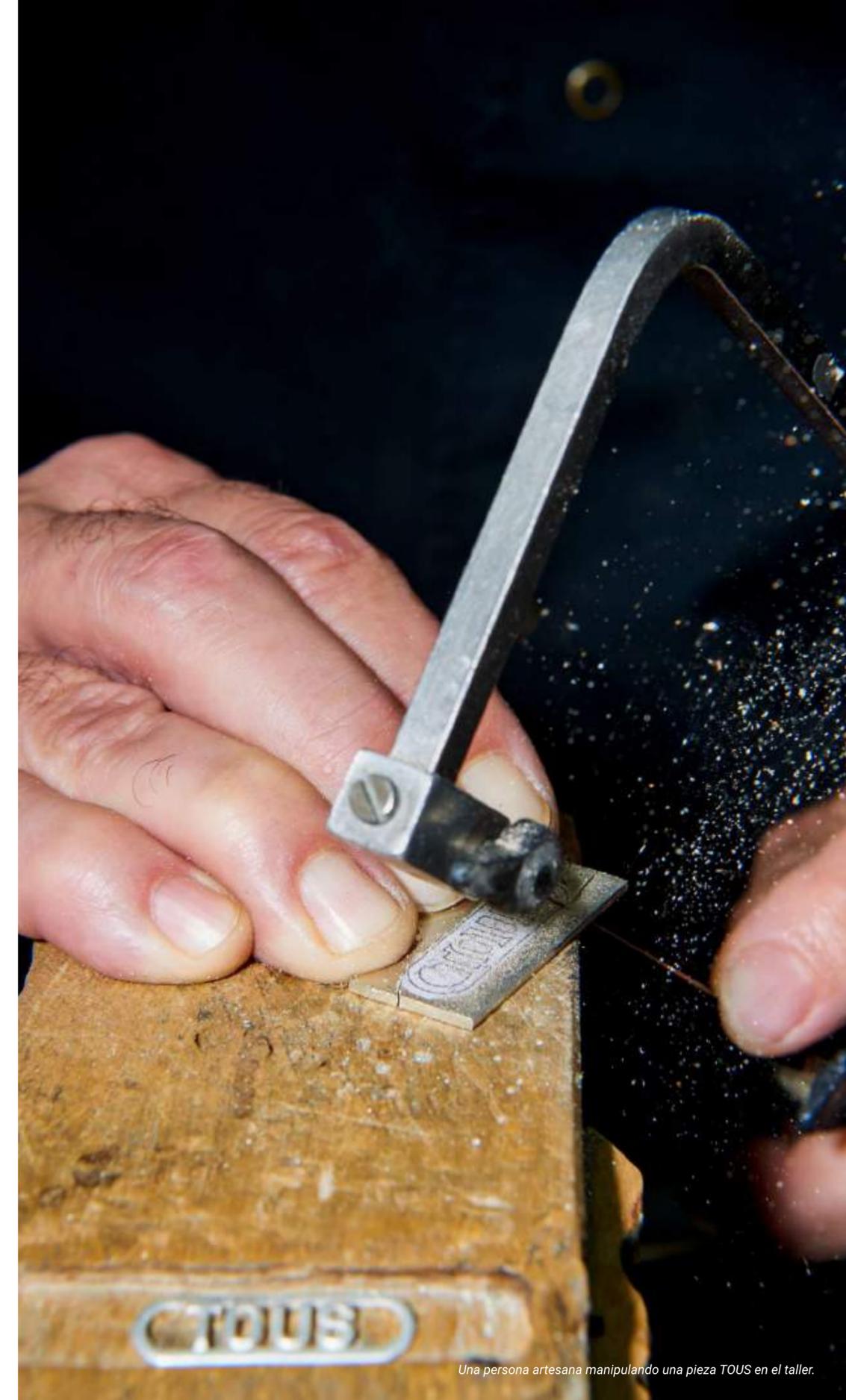
A nivel de gestión de residuos, cabe mencionar adicionalmente las siguientes medidas recurrentes:

Estamos trabajando en la mejora de la gestión de los residuos. Siguiendo con esta línea, hemos planificado en este próximo año 2025 realizar la matriz de impactos. Para así poder priorizar la implementación de acciones que tengan mayor impacto en la reducción de producción de los residuos.

Trabajamos juntamente con gestores de residuos autorizados tanto para aumentar la cantidad de materiales de origen reciclado utilizados en nuestras joyas, como para reciclar y reaprovechar un mayor volumen de los restos de las materias que utilizamos durante todo el proceso de producción.

Contamos con compactadoras para facilitar la gestión y segregación de los residuos de cartón, plástico y desecho general.

En 2024, seguimos con el proyecto iniciado en 2023 para lograr una **gestión sostenible** de los recursos a través de la realización de auditorías a los talleres locales en relación con la sostenibilidad en la gestión de los residuos. En las visitas a talleres, se comprobó, que al igual que las pruebas que estamos realizando en el proceso de baño de la Sede Central, se está llevando a cabo una buena gestión de los residuos químicos derivados de los baños de joyas. Esto se logra con el **aprovechamiento** de los aclarados, lo que nos permite reducir la generación de residuos, y ahorrar en el coste de la posible gestión, así como en los productos que se ahorran para su mantenimiento.



## ALIADOS CON LA NATURALEZA

Aunque la biodiversidad no se haya considerado un tema material, cuidar y proteger la naturaleza es parte esencial de nuestros valores y propósito. Por esta razón, operamos y producimos de la manera más responsable y con máximo respecto a nuestro entorno.

## BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS

Gestionamos la eficiencia y optimización de los recursos, contribuyendo a preservar la biodiversidad y el capital natural.

### COMPROMISOS PARA LA PRESERVACIÓN DEL CAPITAL NATURAL

Con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

Nos aseguramos de que nuestra actividad no esté vinculada a minería con impacto negativo en áreas protegidas o áreas reconocidas como patrimoniales por la UNESCO.

Nos comprometemos a obtener cuero en cumplimiento con el certificado de Leather Working Group (LWG), para evitar el uso de cuero que prevenga de animales exóticos o granjas industriales que no respeten el bienestar animal.

Condenamos el abuso y la explotación de los animales. Los animales de nuestra cadena de suministro son tratados con respeto y dignidad.

Estamos decididos a evitar operar en áreas clave para la biodiversidad (KBAs) para proteger a los ecosistemas naturales.

Establecemos controles internos para garantizar que nuestra actividad no suponga ningún peligro para aquellas especies en peligro de extinción, identificadas como tales por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).

Evitamos la vinculación a cualquier actividad de deforestación, por eso priorizamos el uso de materiales reciclados como el cartón, papel, algodón o la madera para muebles.

Utilizamos cartón certificado por el 'Forest Stewardship Council' (FSC) para preservar nuestros bosques y hacer uso responsable de ellos.



Certificado FSC en la bolsa de papel utilizada como packaging.

Somos conscientes de que nuestra actividad a lo largo de nuestra cadena de valor puede generar un impacto en la biodiversidad. Consecuentemente, estamos plenamente comprometidos con la **minimización** de este **impacto** y con garantizar su **protección** allá donde estemos presentes. En este sentido, y en tanto que miembros **certificados** de la **Responsible Jewellery Council** y del **Leather Working Group**, cumplimos las disposiciones establecidas en los respectivos Códigos de Conducta de estas organizaciones en materia de biodiversidad.



# 03 NUESTRO VALOR COMPARTIDO

**LAS PERSONAS,  
NUESTRA FAMILIA**

## NUESTROS HITOS DE 2024

MÁS DE **30 COLABORACIONES**  
CON UNIVERSIDADES

**149.324,35€** DONADOS A  
ENTIDADES PARA **CAUSAS**  
**SOCIALES**

**279 PARTICIPANTES** EN EL  
PROGRAMA EXPERIENCIAS DEL  
BIENESTAR

GESTIÓN DE UN **93% DE**  
**LAS RECLAMACIONES DE**  
**CONSUMIDORES**



## NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Las personas son el motor de nuestro negocio, y nuestro compromiso con ellas se deriva de nuestros 4 valores: Transparencia, Optimismo, Unidad y Sociabilidad. Las personas también marcan el rumbo hacia nuestro propósito, ya que para crear un mundo lleno de alegría (*We Craft a World of Joy*) necesitamos la colaboración de nuestros equipos, consumidores y de la sociedad en general. Para preservar el medio ambiente, es fundamental trabajar también por la responsabilidad social y el bienestar humano.

El siguiente capítulo detalla nuestras acciones para garantizar el bienestar de los tres principales grupos a los que deseamos aportar valor a través de tres pilares fundamentales. El primero, 'Actitud Empoderadora', busca potenciar y valorar a nuestros equipos, creando un ambiente de trabajo inclusivo y motivador. El segundo, 'Contagiando Alegría', se enfoca en nuestros fieles clientes y consumidores, quienes son el corazón de nuestra empresa. El tercero, 'Comprometidos con la Comunidad', implica el trabajo con grupos sociales y comunidades locales, promoviendo el desarrollo sostenible y el bienestar colectivo.

# ACTITUD EMPODERADORA

Las personas colaboradoras de TOUS son uno de nuestros principales activos. Todos los éxitos de nuestra compañía no serían posibles sin su compromiso diario. Por ello, nuestras personas colaboradoras ocupan un espacio central en la gestión de nuestra organización, reflejando nuestros valores corporativos y principios éticos.

En TOUS, nuestra forma de atraer y fidelizar a las personas se basa en tres pilares fundamentales: gestión del talento, cultura y valores, y bienestar, diversidad e inclusión.

**Gestión del Talento:** fomentamos el desarrollo y crecimiento personal a través de programas formativos inspiradores.

**Cultura y Valores:** creamos una comunidad vibrante que celebra la colaboración y los valores compartidos.

**Bienestar, diversidad e inclusión:** garantizamos un entorno inclusivo y de bienestar, donde cada persona puede brillar.

## GESTIÓN DEL TALENTO

El talento, nuestra joya más valiosa. Nuestro compromiso es la creación de un entorno de excelencia, que potencie la inspiración, a la vez que contribuya a nuestra sociedad. Por eso es clave trabajar para la atracción y fidelización del mejor talento.

### COMPROMISOS CON LA GESTIÓN DEL TALENTO

Con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

Nos comprometemos a atraer **talento creativo** a través de programas artísticos y enfocados a jóvenes.

Promovemos **la formación y el aprendizaje constante** de nuestras personas colaboradoras para que mejoren sus habilidades y les ayudamos a formar perfiles más completos.

Construimos una cultura de feedback y mejora constante para que nuestros colaboradores y colaboradoras alcancen su máximo **potencial** y así establecer **transparencia interna para un crecimiento continuo**.

Estamos dedicados a ofrecer oportunidades de promoción, **desarrollo y crecimiento profesional** para fortalecer la **fidelización de nuestro talento**.

### ATRAEMOS AL MEJOR TALENTO

En TOUS priorizamos el mejor talento e impulsamos la localidad, ya que queremos contribuir al desarrollo del empleo local del territorio. Nuestra Sede Central, Centro Logístico y la Fábrica, están ubicados en Manresa y sus alrededores, ya que ahí está nuestro origen.

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:** Establece normas que permiten 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.

**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. Además, en las ofertas también destacamos nuestra propuesta de valor como compañía, con el propósito de resaltar ante las personas candidatas aquello que nos hace diferentes.

**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.

**Procedimiento de comunicación con el candidato:** Existen dos subprocesos de este documento, una para Retail y otro 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. En nuestra compañía cuidamos cada

detalle para que la experiencia del candidato o candidata sea única. Por ello, contamos con procedimientos específicos para la comunicación con las personas candidatas, asegurándonos de mantenerles siempre informados del estatus del proceso de selección. Este procedimiento, que se aplica tanto a Retail como a Corporate, Internacional y filiales, tiene como objetivo establecer un protocolo claro y efectivo que garantiza una experiencia positiva y fluida para durante todo el proceso.

• **Procedimiento de cierre de selección y contratación Corporate & Retail:** Detalla el proceso de comunicación interna del candidato finalista, así como el proceso de aceptación o rechazo del candidato final. En dicho proceso se establecen 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.

Para **atraer** nuestro talento, buscamos diferentes vías para la atracción de candidatos. Destacamos la utilización de diversas **plataformas de reclutamiento**, nuestro portal **web**, **escuelas y universidades**, así como el fomento de la **promoción interna** para la cobertura de vacantes. Además, una de nuestras principales fuentes de atracción de talento es estar muy presentes en ferias de reclutamiento y universidades, donde transmitimos nuestro proyecto y propuesta de valor, con el objetivo de que el talento nos tenga en su top of mind.

Además, fomentamos el talento joven mediante nuestro programa **TOUS Internship**. Hemos desarrollado este programa mediante la formalización de **convenios de colaboración con 30 universidades** o centros educativos:

Universitat de Manresa	Universitat de Vic	EUNCET Business School	ESERP Business & Law School
UAB	Universitat de Barcelona	Universitat Pompeu Fabra	Blanquerna – Ramon Llull
La Salle – Ramon Llull	Barcelona School of Management – UPF	Centro de Estudios Les Garrigues	Escuela de Empresa
Escuela de Negocios Europea de Barcelona	EAE Business School Barcelona	Integra Technology School	Nuclio Digital School
Institut Joan Brossa	Institut de Logística de Barcelona	Institut Lacetània	BAU - Escola Superior de Disseny
CEDEU (Centro de Estudios Universitarios)	Centro México	ELISAVA	ESCODI - Escola Superior de Comerç i Distribució
ESIC Business & Marketing School	EUDE European Bussiness School	ICAB - Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona	IDEP - Institución de Estudios Politécnicos de Barcelona
IED	IL3 - UB		

Con este programa, damos la oportunidad a jóvenes estudiantes de vivir su primera experiencia laboral y empezar a formarse profesionalmente en nuestra organización. Este 2024, 33 personas han participado en el programa TOUS Internship en España, excluyendo a los participantes de TOUS School.

## DESARROLLO PROFESIONAL

En TOUS apostamos de forma nítida por la formación y el desarrollo personal y profesional de las personas colaboradoras a lo largo de toda su relación con nuestro Grupo.

El momento de incorporación a la compañía es uno de los puntos más importantes que marcan el inicio y despliegue de la trayectoria profesional. Por ello, le damos la importancia necesaria para que en este momento todo esté perfectamente coordinado y la persona tenga siempre la mejor impresión del departamento y de la compañía. Durante los primeros meses, velamos para que las personas colaboradoras del colectivo Corporate reciban una serie de sesiones formativas fundamentales: reunión informativa sobre temas de relaciones laborales, café con nuestro CEO, visita a las instalaciones de la Sede Central, Centro Logístico y la Fábrica, experiencia en la tienda, reuniones con las personas con las que tendrán mayor contacto, etc. Además, disponemos también de un programa Buddy de acompañamiento personal, una reunión meet the team para conocer a todo el equipo, un pack de bienvenida y un mensaje de bienvenida por parte de nuestro CEO al aceptar oficialmente la oferta laboral.

Esta bienvenida la complementamos con distintas **formaciones** y cursos, que se dividen en tres bloques:

**Marca (Brand):** Bienvenida a TOUS y Cultura Corporativa. El objetivo es que el colaborador o colaboradora conozca el negocio TOUS, nuestros productos y nuestra cultura corporativa.

**Salud y Seguridad (Health & Safety):** Prevención de Riesgos Laborales. El objetivo es que todas las personas colaboradoras conozcan las medidas preventivas a seguir en sus puestos de trabajo.

**Compliance:** TOUS Compliance, Protección de Datos, Ciberseguridad y Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBCFT). El objetivo es que todas las personas colaboradoras conozcan y sigan la normativa legal de TOUS. El éxito de nuestros equipos también es el nuestro.

En TOUS nos preocupamos por ofrecer una experiencia de empleado única, mejorando y contribuyendo al éxito de la inmersión de las nuevas incorporaciones en nuestra cultura. Por ello, en 2022 arrancamos un proyecto de realizar **entrevistas de seguimiento continuas** para reforzar el compromiso y **sentimiento** de pertenencia de las nuevas incorporaciones. Se trata de una encuesta realizada al colectivo Corporate en la que hacemos un **seguimiento**, entre los 3 y 6 meses de la **incorporación**, además de un seguimiento presencial a partir de los 6 meses. Recoger estas opiniones y sensaciones, nos permite establecer un plan de acción para poder seguir mejorando la experiencia de nuestras personas en el periodo de adaptación, así como poder hacer un seguimiento regular con el **responsable** correspondiente para asegurarnos de que la incorporación llega a buen término. Recoger estas opiniones y sensaciones nos permite establecer un plan de acción para seguir mejorando la experiencia de nuestras personas en el periodo de adaptación, asegurando que su integración sea exitosa y beneficiosa tanto para ellas como para la compañía.

Para nosotros es muy importante no solamente una buena acogida, sino también una buena despedida en la salida. Por ello, realizamos una **entrevista de salida** en formato de encuesta a todos los colaboradores y colaboradoras que finalizan su relación laboral para detectar oportunidades de mejora.

## FORMACIÓN

En TOUS promovemos un **desarrollo formativo continuo** a lo largo de la carrera de cada individuo a través de nuestro **Plan de Formación anual**, que se compone a su vez de dos itinerarios distintos: Corporate y Retail. Cada itinerario incluye acciones formativas e iniciativas específicas para las diferentes funciones dentro de la organización. Dicha distinción nos permite gestionar y mejorar las **competencias** de las personas colaboradoras que integran la organización, adaptándonos a las **necesidades** específicas de cada persona y puesto de trabajo.

De forma adicional, las personas de **Retail** realizan cursos, agrupados en las siguientes escuelas: Product, Sales Management y Team Management, éste último en el caso de gerentes. Por su parte, las personas de Corporate pueden realizar **diversas formaciones** después del proceso de **Onboarding**, incluyendo formaciones sobre productos y materiales, Customer Relationship Management (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, este 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. De esta manera, posibilitamos un modelo de formación híbrido, cómodo y accesible desde cualquier dispositivo.

### NUEVAS FORMACIONES DESARROLLADAS EN 2024:

En 2024, hemos cumplido con todos nuestros objetivos establecidos en 2023 en términos de nuevas formaciones, las cuales se han implementado con éxito y se presentan a continuación:

**Desarrollo del liderazgo:** Lanzamos en 2023 y hemos seguido con el programa de liderazgo dirigido a Managers (Gestores) de TOUS, con el objetivo de crear e impulsar un estilo de liderazgo unificado en la empresa y desarrollar a nuestros líderes en la gestión de equipos.

**Nuevas formas de trabajo:** Se han llevado a cabo distintas formaciones vía Teams en las que hemos aprendido a optimizar nuestro uso de las herramientas Microsoft365 a nivel de comunicación, colaboración y productividad.

Tenemos a disposición de toda la plantilla los siguientes Discovery Workshops:

**Maestros de la Comunicación:** Para sacar el máximo provecho a MS TEAMS (1h de duración).

**Cazadores de distracciones:** Eficiencia con Microsoft To Do, OneNote, Planner y Outlook (1h de duración).

#### TOUS Open University (T.O.U.)

Seguimos con este proyecto en el que organizamos y ofrecemos **sesiones periódicas** a nuestros equipos corporativos sobre diferentes temáticas:

Conoce el equipo de Producto

Sostenibilidad

Inteligencia Artificial

Creativity Master Class by Elisava

Dentro de T.O.U. celebramos nuestra primera sesión dedicada a la Sostenibilidad. En ella, se presentaron dos retos: Cómo transmitir en nuestras tiendas nuestros pilares de Sostenibilidad y Cómo trasladar el ADN joyero a nuestros accesorios a distintos equipos multifuncionales.

Ambos retos se desarrollaron siguiendo una metodología de innovación, y los ganadores pudieron disfrutar de una experiencia como premio.

• Otros **proyectos con foco en formación y desarrollo en 2024** son:

- **Push & Pull Learning:** Se lanzó LinkedIn Learning para equipos corporativos a nivel global.
- **Formación en Diversidad e inclusión:** Formación online y presencial obligatoria para todos los equipos, con el objetivo de fomentar un entorno de trabajo inclusivo y de seguridad psicológica, en el que cada persona se sienta cómoda y pueda expresarse tal como es(para todos los colectivos).
- **Círculos de Liderazgo:** Reuniones bimensuales del equipo de managers de diferentes departamentos con el objetivo de dar continuidad al Programa de Liderazgo y crear un espacio de conversación y comunicación interdepartamental.
- **Performance Review:** Este año 2024 lanzamos el proceso de Evaluación de Desempeño para nuestros equipos coporativos Worldwide.
- **Formación IQS - Unleash the Mindset:** Programa de desarrollo individual y soft skills para un grupo de personas colaboradoras a modo de reconocimiento por su buen performance.
- **De libre acceso** y selección de contenidos por parte de cada usuario, desde Learning hemos seleccionado **contenidos específicos** que consideramos clave para el **desarrollo y crecimiento** de nuestras personas y los hemos puesto a su disposición:

TOUS Leader

Igualdad y Diversidad

Microsoft 365 Basic

Inteligencia Emocional

Microsoft 365 Advanced

Bienestar y Salud

Microsoft 365 Pro

A lo largo de 2024, **nuestros colaboradores y colaboradoras han realizado un total de 31.228 horas de formación** (39.179 en 2023).



Sesión de sostenibilidad en TOUS Open University.

## DIÁLOGO SOCIAL Y DERECHOS LABORALES

Nos regimos por la normativa laboral de todos los países en los que estamos presentes, y es por eso que a finales de 2024, el 100% de las personas colaboradoras están cubiertos por Convenios Colectivos en España y Portugal. Asimismo, a fin de que estas 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 los centros de Málaga, Valencia, Sevilla, Murcia, A Coruña, Donosti, Barcelona, Centro Logístico, Oficinas Centrales, Madrid y Polonia.** A lo largo de 2024, estos comités se han reunido en 12 ocasiones (2 en Madrid, 1 en Sevilla, 4 en Donosti, 1 en Barcelona, 2 en Polonia, 1 en Centro Logístico y 1 en Oficinas Centrales). Nos esforzamos por cumplir las disposiciones de los **convenios fundamentales** de la Organización Internacional del Trabajo (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.

## SENTIMIENTO DE PERTENENCIA

En TOUS, queremos que la experiencia de nuestras personas colaboradoras sea amena e interactiva. Por ello, contamos con distintas experiencias que facilitan la **interacción, comunicación** e intercambio de **conocimientos** entre los diversos equipos y posiciones.

En primer lugar, nuestros colaboradores y colaboradoras están conectados a través de **TOUS Connect**, la intranet corporativa lanzada en 2023 que sirve como **espacio colaborativo** que centraliza la información más relevante de nuestra compañía en un solo click. Nos permite hacer accesibles recursos, información clave sobre nuestra **comunidad y estilo de vida** (#TOUSLifestyle), así como fomentar el compromiso de nuestras personas e incrementar el **sentimiento de comunidad**. Además, es una herramienta muy útil de **comunicación interna** en la que anunciamos todo lo que consideramos de interés para nuestra plantilla: eventos, noticias, acciones, convocatorias, formaciones, novedades organizativas, etc. Actualmente el alcance es España (Central, Centro Logístico, Fábrica y tiendas), México, Colombia, Portugal y Puerto Rico), y en 2025 lanzaremos en Polonia y Estados Unidos .



TOP Management on tour, 2024: El equipo directivo visitando las tiendas TOUS.

En 2023 también se creó **TOP Management on tour**, con el objetivo de fomentar cercanía y proximidad entre nuestros equipos y se ha seguido haciendo en 2024. Esta iniciativa consiste en que el **equipo directivo** visite nuestros equipos de tiendas para conocer de primera mano a las personas y procesos de punto de venta y obtener visibilidad completa de la experiencia de atención al cliente.

En 2024, continuamos impulsando iniciativas que reflejan nuestros valores, y los **Virtual Coffee Chats** son un claro ejemplo de nuestro compromiso con la transparencia. Esta extensión de los Coffee Chats, que originalmente estaban dirigidos al equipo de Sede Central, se ha expandido a nuestros equipos de punto de venta en formato digital, junto a la Dirección Comercial.

Los Coffee Chats son momentos diseñados para hablar de manera cercana sobre proyectos, compartir ideas y buenas prácticas, y reforzar la confianza y el diálogo que nos hace más fuertes como equipo.

El éxito de esta iniciativa en los equipos de Corporate nos motivó a extenderla en 2023 a nuestros equipos de punto de venta, brindándoles un espacio para conectar directamente con la Dirección Comercial en un ambiente relajado y cercano.

## DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

En TOUS siempre nos hemos enfocado en promocionar la diversidad, la equidad y la inclusión para nuestro grupo de interés principal: las personas colaboradoras que forman parte de TOUS. Apelamos a diversos colectivos de consumidores a través de procedimientos igualitarios, sin sesgo inconsciente y que abracen la diversidad.

### COMPROMISOS DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Garantizamos un espacio de trabajo de **respeto común**, igualdad de trato y lucha contra la discriminación.

Nos dedicamos a **luchar por la equidad de género** y la diversidad para promocionar la **igualdad de oportunidades** en el ámbito laboral.

### ABOGAMOS POR LA IGUALDAD DE GÉNERO Y CONTRA TODA DISCRIMINACIÓN

Desde nuestros orígenes, hemos sido una empresa comprometida con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Muestra de dicho compromiso, ya desde el más alto nivel de la compañía, el Consejo de Administración de TOUS también se caracteriza por la **igualdad de género**.

En línea con lo establecido en nuestro **ambicioso Plan de Igualdad**, hemos seguido trabajando para ampliar nuestro compromiso, para lograr una igualdad real y efectiva para la sociedad Joyerías TOUS, S.A. (JTSA). Este **Plan** aspira a tener una visión integral de la igualdad, aplicando **medidas** para garantizarla en todos los ámbitos relevantes, tales como los procesos de selección, formación, retribución, prevención del acoso sexual y discriminación, corresponsabilidad en la vida laboral y personal o la comunicación que realizamos desde TOUS, entre otros.

Reforzando este compromiso y con el objetivo de velar por el cumplimiento de estos principios, disponemos de un **Protocolo contra el acoso sexual y por razón de género** orientado a prevenir, sensibilizar y erradicar el acoso sexual a lo largo de toda la compañía y en todas las relaciones laborales en las que las personas que colaboran con nosotros estén implicadas.

En TOUS nos posicionamos firmemente contra cualquier tipo de **discriminación**. Este principio básico se formaliza en nuestro **Código Ético**, documento explicado en profundidad en el capítulo ‘Ciudadanía e Integridad’ de esta Memoria. Tal y como se explicita en dicho Código Ético, **rechazamos tajantemente cualquier tipo de discriminación** contra cualquier persona por razón de su ideología, religión, creencias, raza, sexo, orientación sexual, enfermedad, situación familiar, discapacidades, o cualquier otra forma de discriminación. Todas nuestras relaciones de trabajo están basadas en los principios de respeto mutuo e 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, así como de las propias personas colaboradoras. A lo largo de este 2024, la Comisión no ha tenido actividad.

### ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En TOUS consideramos la inclusión social de todas las personas, con independencia de sus capacidades, a la hora de cubrir cualquier puesto de trabajo, teniendo como referencia el cumplimiento de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad. A cierre de 2024 contamos con un total de 42 personas con discapacidad (30 en 2023).

Tenemos como prioridad que todos nuestros **centros de trabajo** se ajusten a los requerimientos **funcionales y dimensionales** que garanticen una movilidad autónoma para personas con diversidad funcional. Aplicamos las siguientes medidas orientadas al cumplimiento de este objetivo:

Contamos en nuestra sede con **rampas** adaptadas para facilitar la movilidad de todas las personas, así como con ascensores equipados con señalética y botones en braille. En el **Espacio Forum**, contamos con **rampas, escaleras** adaptadas, **ascensores** y otros métodos para su entrada y salida, así como para desplazarse dentro del recinto, incluyendo lavabos plenamente adaptados. Trabajamos en la adaptación de nuestras tareas para hacerlas **compatibles** con las **capacidades** de todas nuestras personas. Por otro lado, nuestras **tiendas** están debidamente **adaptadas** para ser **accesibles** para todas las personas, con independencia de sus capacidades.

Este 2024, hemos contado con el soporte de la **Fundación Eurofirms**, cuya labor consiste en fomentar la integración laboral de las personas con discapacidad y crear entornos de acceso universal.

### NOVEDADES DE DIVERSIDAD E IGUALDAD EN 2024

En 2024, se ha avanzado en materia de diversidad, equidad e inclusión mediante el desarrollo de tres acciones formativas para concienciar a nuestras personas colaboradoras sobre este tema.

Formación online y presencial obligatoria para todos los equipos, con el objetivo de fomentar un entorno de trabajo inclusivo y de seguridad psicológica, en el que cada persona se sienta cómoda y pueda expresarse tal como es (para todos los colectivos).

## NUESTRO BIENESTAR Y CONCILIACIÓN

Trabajamos desde el compromiso con el **bienestar** y la **conciliación** de nuestras personas, en escucha activa y en constante compromiso con ellas, deseamos que nuestro entorno promueva su felicidad y autorrealización.

### COMPROMISOS CON EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS

Facilitamos la **conciliación de la vida laboral y personal** a través de medidas como la **flexibilidad**, el **teletrabajo** y la **desconexión digital**.

Priorizamos el **bienestar** de nuestras personas colaboradoras y fomentamos espacios de trabajo **saludables**, **seguros** y **cómodos** que minimicen los **accidentes laborales**.

### PROMOVEMOS EL BIENESTAR Y LA CONCILIACIÓN DE NUESTRAS PERSONAS

Promover el bienestar mental y físico es un valor esencial del #TOUSLifestyle porque sabemos que sentirse bien por fuera y por dentro es fundamental para irradiar energía y optimismo. Por ello, tenemos el objetivo de proporcionar experiencias y servicios enfocados a la salud mental individual que puedan complementar los esfuerzos laborales de nuestras personas colaboradoras.

Con este objetivo, nace el **Programa Experiencias del Bienestar (Wellness)**, que se trata de un nuevo programa con un conjunto de actividades y consejos destinados a promover el cuidado y el bienestar colectivo y diseñados para incentivar un **estilo de vida saludable** y concienciar sobre hábitos beneficiosos. Se basa en **tres pilares** de bienestar: físico, mental y emocional.

En 2024, se realizaron un total de **3 actividades** como parte del programa en salud y bienestar. En 2024, han participado 279 personas de Sede Central y Centro Logístico, y la valoración global del programa ha sido de un 9,1 sobre 10. Para los colectivos de la Sede Central y el Centro Logístico, y la Fábrica se han diseñado **actividades** presenciales y para el resto de los colectivos, se han desarrollado **consejos informativos** publicados en Yammer.

Una de las **jornadas** del programa fue sobre **Salud Mental** de la mano de la **Clínica Althaia**, Xarxa Asssistencial Universitària de Manresa, de la mano de Yolanda Martínez Ortega, Doctora en Psicología, experta en mindfulness. Garantizar y acompañar en el bienestar físico y emocional de nuestras personas es una de las máximas prioridades de nuestra agenda y siendo conscientes como empresa del rol fundamental que tenemos, ponemos en marcha planes adecuados de bienestar integral que acompañan e incentivan a nuestros equipos a que se mantengan saludables.

En esta misma línea de bienestar, creemos que garantizar la **conciliación** de forma **igualitaria** para hombres y mujeres, es esencial para velar por el **equilibrio personal y profesional** de las personas que colaboran con nosotros. También tienen a su disposición los permisos de maternidad y paternidad previstos por la legislación local, y abogamos siempre por un ejercicio corresponsable de la conciliación.

Así pues, y pese a que la jornada laboral, **descansos** y permisos de todas las personas TOUS 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 que abogan por aumentar la **flexibilidad** en el trabajo y conseguir una **organización del tiempo eficiente**. De esta manera, buscamos generar unas **condiciones** de trabajo óptimas y así **fidelizar** al **talento** que tenemos en TOUS.

En este sentido, nuestras personas colaboradoras disponen de un **horario flexible** de entrada y salida de sus puestos de trabajo. Existe la posibilidad para todos nuestros equipos de realizar **teletrabajo** un 30% de la semana, adaptándonos también a las necesidades de cada persona. Asimismo, contamos con las **herramientas** colaborativas **digitales** óptimas para garantizar un teletrabajo eficiente, a tiempo real y con las mayores garantías de seguridad informática en el uso de todas las aplicaciones desde cualquier geografía. Adicionalmente, 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. A fin de lograr este respeto por el tiempo de descanso y la conciliación también cuando se acude a trabajar de manera presencial, contamos con la **Política Lights Off**, consistente en que a las 19h se apagan las luces de nuestras oficinas centrales en Manresa.

Desde 2012, contamos con el programa **T-Flex** para ofrecer la máxima **flexibilidad** y promover **beneficios** sociales que contribuyan a una organización óptima del tiempo de trabajo para cada colaborador y colaboradora, facilitando así la conciliación de la vida laboral y personal. A través de este programa, las personas colaboradoras tienen la opción de elegir cómo desean recibir su retribución. Pueden decidir qué parte de su salario quieren en forma monetaria y cuánto desean destinar, dentro de unos límites establecidos, a una variedad de productos y servicios que les ofrecemos. Entre estos, se encuentran:

Seguro de salud

Cheque restaurante

Servicio de transporte

Servicio de guardería

Formación

De forma adicional, todas nuestras personas disponen de una serie de **descuentos** en todas sus compras de productos TOUS. Desde junio 2023, nuestros equipos pueden disfrutar de un **día extraordinario** de **vacaciones** el día de su **cumpleaños** para poder desconectar en su día especial.

Asimismo, fomentamos un estilo de **vida saludable** también durante la jornada laboral. Tras la reforma de nuestra sede, hemos habilitado un espacio de **duchas** para facilitar la práctica del **deporte** y el uso de bicicletas en las inmediaciones de nuestra sede, ubicada en un entorno

natural idóneo para esta práctica, y hemos inaugurado un **nuevo comedor** espacioso en el **Espacio Forum** de la sede, completando nuestra apuesta por la alimentación saludable tras la eliminación de las máquinas de vending que llevamos a cabo en 2021. TOUS subvenciona parcialmente el **servicio de comedor diario** para nuestras personas TOUS en la Sede Central. En 2024, ha habido **348 personas** a las que se les ha subvencionado el **servicio de comedor** equilibrado y saludable.

Para garantizar un **estilo de vida saludable y accesible**, también contamos con la **iniciativa Menstrual Points**, en la Sede Central, el Centro Logístico y la Fábrica. Estos puntos ponen a disponibilidad de la plantilla tampones y compresas de algodón 100% ecológico, hipoalérgicos y libres de productos tóxicos a disponibilidad de todas las personas colaboradoras. Además, en estos 3 centros de trabajo se realizó una **formación voluntaria** a las personas colaboradoras que quisieran informarse más sobre el tema.



### Impulsa los Objetivos de Desarrollo Sostenible con Menstrual Point®

Implementando los dispensadores Menstrual Point®, impactas en metas de 10 de los 17 ODS.

## SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTRAS PERSONAS

Generar un entorno de trabajo seguro, saludable y humano para las personas TOUS es una prioridad para nuestra compañía. En este sentido, 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 y mental en cada una de las actividades de nuestra organización.

### NUESTRO SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD

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, incluidas las personas externas y con trabajos temporales que desarrollen trabajos en las instalaciones.

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

### PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN

Adicionalmente, y con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación en la materia, elaboramos un **Plan de Seguridad y Salud Laboral** en 2021.

Hemos iniciado una serie de acciones para seguir mejorando nuestro sistema de salud y seguridad laboral:

### NUEVAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN 2024

**Formación Nivel Básico SSL:** se han formado a 1 personas en Nivel básico de **Prevención de riesgos laborales**. Esta formación de 50 horas **capacita** a las personas que lo han realizado para ejercer como recurso preventivo en aquellos trabajos o procesos que comporten un **riesgo** elevado o que las **condiciones** del propio **trabajo** puedan variar durante su ejecución. El personal formado corresponde a mantenimiento.

**Designación Delegados de Prevención:** Se han asignado 10 delegados de prevención de los representantes de los equipos en las provincias de Barcelona, Madrid, Sede Central y Centro Logístico.

**Procedimiento trabajo en muelles:** Se ha implementado un procedimiento de carga y descarga en los muelles del Centro Logístico de Manresa, con el objetivo de incrementar la seguridad de los trabajos realizados en las zonas donde hay concurrencia de vehículos.

En línea con nuestros objetivos de involucrar a nuestro personal en la gestión de la Salud y Seguridad y de fomentar la participación y la información acerca de la materia, **disponemos de cuatro Comités de Salud y Seguridad**, concretamente en el Centro Logístico se hizo 1, en la Fábrica (Tallers TOUS) 4, y en Málaga y Madrid se han realizado 2 reuniones anuales por Comité. 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.

Los **Comités** están compuestos por:

**CSS del Centro Logístico:**3 delegados de prevención y 3 representantes de la empresa

**CSS de Madrid:** 3 delegados de prevención y 3 representantes de la empresa

**CSS de Málaga:** 2 delegados de prevención y 2 representantes de la empresa

**CSS de la Fábrica (TALLERS TOUS):** 2 delegados de prevención y 2 representantes de la empresa

Adicionalmente, contamos con la figura de un **Delegado de Prevención** en varias localizaciones de España: A Coruña, Valencia, Donosti y Sevilla. Este 2024, no se ha realizado ninguna reunión con los Delegados de Salud y Seguridad:

**DSS de Coruña:** 0 reuniones

**DSS de Donosti:** 0 reunión

**DSS de Sevilla:** 0 reuniones

**DSS de Valencia:** 0 reuniones

Durante el año 2024, se han realizado formaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) a 870 miembros de estos CSS y delegados de prevención, sumando un total de 1.359,8 horas.

### GESTIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

Además de las medidas expuestas en el anterior apartado, encaminadas todas ellas a garantizar la salud y seguridad de colaboradores y colaboradoras y por lo tanto a **prevenir accidentes y enfermedades**, activamos todos los protocolos con los que contamos para velar por la integridad física de nuestras personas.

Llevamos a cabo formaciones específicas para facilitar que nuestro personal pueda llevar a cabo su trabajo de la manera más **segura**. En este sentido, en 2024 hemos llevado a cabo **formación** en realización de trabajos para la manipulación de carretillas elevadoras en el **Centro Logístico** y espacios confinados, riesgos eléctricos y trabajaos en altura para nuestro personal que realiza estos trabajos de especial peligrosidad.

En 2024, se han producido **36 accidentes laborales** en España, lo que ha supuesto un total de 1.175 días de baja (ver detalle en Anexo III). Asimismo, se reporta 0 enfermedad profesional este año.

Cada vez que sucede un **accidente** o **incidente**, generando baja o no, se realiza la correspondiente **investigación** y se reevalúa el riesgo que ha generado el accidente, proponiendo medidas para evitar su repetición. Esta **revisión periódica** de las evaluaciones de riesgos forma parte de nuestra filosofía de prevención de los accidentes y enfermedades laborales. A raíz de las conclusiones, incorporamos las mejoras propuestas a nuestros protocolos y a la **Planificación de medidas correctoras**.

### MEDICIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTRAS PERSONAS

Hasta 2022, habíamos lanzado una encuesta OHI (Organizational Health Index) de forma anual entre las personas de la compañía para conocer el nivel de salud y bienestar en nuestra organización. En 2024 hemos lanzado la **People Pulse Survey** con el mismo propósito, estableciendo a partir del análisis, iniciativas concretas para optimizar el nivel de salud y bienestar y generar un espacio de trabajo aún más sano y acogedor.

En 2024, también se realizaron **5 evaluaciones** de salud y seguridad laboral de nuestras personas.

En primer lugar, se realizaron dos **Evaluaciones de estrés térmico en el Centro logístico y en la Fábrica**, donde se valoraron las condiciones de temperatura a la que están expuestas los equipos en los meses de mayor calor.

En segundo lugar, se realizaron dos **Evaluaciones Ergonómicas** en los puestos de trabajo del muelle de recepción de complementos y el almacén de picking de complementos del **Centro logístico** para identificar las actividades y posturas que realizan las personas colaboradoras durante su actividad y pueden suponer un riesgo para su salud.

En tercer lugar, se realizaron 3 mediciones ambientales para la **Evaluación de Contaminantes Químicos** en el taller de complementos y el de joyería del **Centro logístico** y en el taller de pulidos de la **Sede central** de Manresa.

En cuarto lugar, se realizó una Evaluación de adecuación RD1215 de las máquinas y equipos de trabajo presente en el taller de postventa, relojes, impresión 3D de la **Sede central** y en el taller de complementos y el de joyería del **Centro logístico**.

En quinto y último lugar, se realizó una **Evaluación de condiciones lumínicas** en la nave de logística inversa del **Centro logístico** para verificar que las condiciones de luz de la instalación son adecuadas al tipo de tareas que realiza el personal.

# CONTAGIANDO ALEGRÍA

Nuestros clientes son nuestro bien más preciado. Trabajamos incansablemente en ofrecerles un producto únicos y de calidad junto a una experiencia excelente de consumidor con el objetivo de aumentar su felicidad y lealtad. Queremos que nuestros clientes se sientan identificados con nuestros productos y con nuestra misión en todas las etapas de su compra, desde la introducción de sus datos hasta la posventa.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para poder promover la **satisfacción** del cliente, en TOUS contamos con una base sólida de sistemas, normas y servicios adaptados a las necesidades del **consumidor**. En este apartado cubrimos los ámbitos de logística, personalización, comunicación continua digital y posventa que aseguran una cadena de valor **eficiente** y orientada íntegramente al cliente.

## COMPROMISOS CON LA ALEGRÍA DE NUESTROS CLIENTES

A través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

Estamos dedicados a la **satisfacción de nuestros clientes**, en escucha activa y en constante compromiso con ellos, para adaptarnos a sus demandas, necesidades y expectativas.

Deseamos que nuestros productos promuevan la **felicidad** y la **auto-expresión** para celebrar la vida.

Tenemos un compromiso con la **digitalización** como palanca de **accesibilidad** a nuestros productos.

Nos esforzamos por ofrecer el mejor **servicio al cliente**, alineados con nuestra personalidad optimista y nuestros valores para tratar a nuestros clientes tal y como se merecen.

Deseamos construir **relaciones duraderas y de confianza** con nuestros clientes y garantizar su fidelidad ofreciendo recompensas a su lealtad.

**Invertimos tiempo y esfuerzo en nuestros servicios posventa**, ofreciendo a los clientes apoyo a largo plazo en el cuidado de nuestros productos.

Garantizamos el respeto hacia la diversidad y la inclusión en nuestra **gestión de la comunidad**, difundiendo respeto, afecto y cortesía para liderar a través de nuestro ejemplo.

Nos esforzamos por alcanzar la máxima **transparencia**, proporcionando acceso a la información clave de nuestros productos en su etiquetado.

## UNA EXPERIENCIA ÚNICA

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

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 para atender al cliente. El Customer Care Ritual se divide en seis etapas: preparación, bienvenida, descubrimiento, propuesta y argumentación, cierre de venta y servicio posventa. Con ello, logramos que nuestro personal de tiendas, debidamente formado a nivel técnico, de **atención al cliente** y dispuesto a transmitir nuestros valores, facilite una experiencia única y un asesoramiento al cliente desde el momento en que entra en una de nuestras tiendas e, incluso, hasta después de que se haya realizado la venta.

## NUESTRO PORFOLIO DE SERVICIOS

A continuación, desgranamos algunos de nuestros servicios a clientes más relevantes para generar un vínculo con nuestros clientes que promueva no solamente su satisfacción pero también que promueva la lealtad y las interacciones con TOUS.

### My TOUS – Loyalty Program

Tenemos la voluntad de proveer a nuestros clientes más fieles con un servicio diferencial que maximice su satisfacción y disfrute. En este sentido, contamos con el programa My TOUS, que durante el 2023 se expandió a México, Puerto Rico, Estados Unidos, Chile, Colombia y Polonia, además de seguir presente en España y Portugal. El programa contempla tres niveles de fidelización (Fan, Lover y Expert). El cliente puede subir de nivel acumulando GEMS (puntos) que se adquieren mediante compras o la adquisición de acciones de la marca. Todas las personas que formen parte del programa disfrutan de algunos servicios posventa gratuitos. Asimismo, pueden disfrutar además de una serie de beneficios adicionales.

### TOUS Custom – Customization Service

Nuestros joyeros expertos llevan a cabo un servicio de composturas y ajustes a las piezas para permitir su personalización. Sabemos que las joyas son piezas de carácter personal, y por eso queremos que cada joya refleje la personalidad del cliente y sea única.

### TOUS Life – Aftersales Service

Nuestros expertos acompañan a nuestros clientes con el mejor servicio posventa posible para cubrir sus necesidades y atender todas sus inquietudes. Asimismo, se ofrece un servicio de devoluciones y gestiones relacionadas con cambios en todas nuestras tiendas TOUS.

## NOVEDADES DE 2024 PARA PROMOVER LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

**Worldwide ecommerce from Manresa:** Desde 2024 hemos implementado el nuevo proyecto para vender online los países en los que no tenemos puntos de venta.

**Integración de Privalia directa a cliente:** Desde el Centro Logístico servimos directamente a los clientes que realizan su compra en Privalia para un surtido de referencias publicadas de forma permanente en su market place, por tanto, acortamos el plazo de entrega y garantizamos que la experiencia de cliente sea idéntica a la de nuestra web.

**Metodología Lean** en el Centro Logístico: Seguimos con la mejora continua en nuestros procesos del centro logístico, con impactos directos en la productividad y por tanto mejoramos el lead time de los pedidos web y somos más rápidos a la hora de reaprovisionar nuestros puntos de venta.



Centro logístico: celebrando que este Black Friday alcanzamos una cifra extraordinario: 10.000 pedidos preparados y enviados en un solo día.

## SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES

La seguridad de nuestros clientes es fundamental para nuestra compañía. Para garantizar que todos nuestros productos cumplen con los criterios de seguridad y de calidad requeridos llevamos a cabo una serie de acciones:

Realizamos **controles de calidad** e inspecciones a nuestros productos en origen y fábrica, y además realizamos nuevos controles en nuestra Sede Central y Centro Logístico.

Realizamos **auditorías** en nuestros **talleres** para comprobar los niveles de baños de vermeil y garantizar la calidad de nuestros productos.

Llevamos a cabo pruebas de **control** de calidad en las **reparaciones** de los talleres.

En 2024, no se ha producido ningún caso de incumplimiento relativo a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad para el Grupo.

## PROTECCIÓN DE DATOS DE NUESTROS CLIENTES

Un asunto fundamental a la hora de garantizar la seguridad de los clientes es contar con un sistema robusto de ciberseguridad y protección de sus datos, que en ocasiones pueden ser incluso sensibles. Hemos seguido reforzando nuestras políticas, procedimientos y sistemas en línea con los requerimientos legislativos aplicables, así como las mejores prácticas en la materia. Nuestro compromiso en este ámbito viene recogido, especialmente, en nuestra **Política de Protección de Datos Personales** y nuestra **Política de Seguridad**.

Adicionalmente, disponemos de una serie de políticas y procedimientos que pretenden apoyar nuestro compromiso con la protección de datos, los cuales quedan sujetos al principio de mejora continua para asegurar su debida actualización ante posibles cambios normativos, organizativos o de cualquier otra índole. En este sentido, conviene destacar: el **Procedimiento de Privacidad** desde el diseño y por defecto, la **Política General de Privacidad**, la **Política de Privacidad de Colaboradores**, la **Política de Privacidad de Candidatos**, 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 altas y bajas colaboradores**, entre otros.

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 TOUS. La DPO es la representante de la organización a nivel privacidad y la encargada de facilitar la interlocución entre departamentos, filiales y personas colaboradoras externas que traten con datos personales en el desarrollo de su actividad por cuenta de TOUS.

El **Comité de Protección de Datos Personales** es el encargado de supervisar y asegurar el cumplimiento y aplicación de las políticas y procedimientos anteriormente mencionados, así como de la normativa aplicable a nuestro Grupo. A estos efectos, es definido anualmente un plan de formación y comunicación, puesto que resulta clave para impulsar dentro de la compañía una verdadera y eficaz cultura ética. Consideramos como estándar corporativo de cumplimiento en esta materia el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD), por el elevado nivel de exigencia que comporta y haciendo extensivos sus requisitos a los distintos países donde tenemos presencia.

En 2024, ha habido un cambio en la composición del **Comité de Protección de Datos**. Se han incorporado como miembros: la Global Retail Operations Director, en sustitución del Director Global de Ventas; y el Director de Transformación e Innovación, con el objetivo de adaptar su composición a una visión más orientada a cliente y nuevas tecnologías. Del mismo modo, el Reglamento del Comité ha sido revisado y actualizado para reforzar determinados aspectos de mejora identificados.

### NOVEDADES DE PRIVACIDAD DE DATOS EN 2024

Sometimiento a **auditoría externa independiente de protección de datos** en los principales mercados de actividad del Grupo: España, México y Portugal.

Seguimiento de la implementación de las mejoras identificadas anteriormente en las filiales del Grupo en Miami y Puerto Rico.

Actualización del **Registro de Actividades de Tratamiento** correspondiente a las filiales de Miami y Puerto Rico.

Nueva versión de la **Política general de privacidad** con el objetivo de ajustarla a la nueva operativa comercial y para dotar de la máxima **transparencia** e información con respecto a los tratamientos de datos personales de clientes. Dicha política fue debidamente extendida al resto de filiales del Grupo.

Nueva versión de la **Política de Cookies** para dotarla de un alcance global que permita dar cobertura a todos los sites operados por TOUS, bajo los estándares del Grupo; así como seguimiento de un proyecto específico de adaptación, identificación, monitorización y control de cookies.

Aprobación del **Procedimiento de altas y bajas de consejeros**.

Seguimiento de la actividad realizada por el área de **Ciberseguridad** en lo que respecta a la prevención, detección y reacción frente a los riesgos relacionados con la seguridad de la información.

Aprobación de una **Política de Data** como parte del modelo de gobernanza del dato, estableciendo los principios y normas clave para guiar la correcta gestión del dato en el seno de la organización.

Trabajando de una manera transversal con las distintas áreas implicados, en el cumplimiento de las exigencias marcadas por la nueva regulación en material de Inteligencia Artificial y best practices en la materia. A estos efectos, desde el Consejo de Administración ya ha sido aprobado el primer **Decálogo de Inteligencia Artificial** para regular su uso responsable.

Extensión del nombramiento del Data Protection Officer corporativa a la filial de Colombia, así como definición y obligatoria notificación del Registro de **Actividades de Tratamiento de protección de datos en la nueva filiar de Colombia** (Universo 2023, SAS) ante la autoridad de control local.

Lanzamiento de una nueva **píldora formativa de Protección de Datos y Ciberseguridad** que formará parte del Welcome Pack Global de TOUS para nuevas incorporaciones.

**Comunicados** periódicos en materia de protección de datos y ciberseguridad.

## SISTEMAS DE RECLAMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Trabajamos constantemente para conocer el grado de **satisfacción** de nuestros clientes y brindarles las herramientas necesarias para contactar con TOUS siempre cuando lo vean necesario. En este sentido, se lanzan encuestas de satisfacción monitorizadas tanto por llamada, chat y WhatsApp.

En esta misma línea, seguimos con la medición de nuestro **Net Promoter Score (NPS)** en España, Portugal, México, Puerto Rico, Chile y Polonia, y desde 2023 también en USA. El resultado de NPS Global en 2024 se sitúa en los **74.3 puntos**, representando un **aumento** de 2,6% respecto al 2023. Seguimos en un nivel excelente de satisfacción de cliente, en la escala global de NPS, donde los puntos de mejora siguen siendo la **atención** en tiendas y las incidencias con los envíos online. El dato se obtiene a través de una **encuesta** realizada a todos nuestros clientes que hayan realizado una compra en el último mes.

Adicionalmente, ponemos a disposición de nuestros clientes 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 específico), Canal WhatsApp (actualmente sólo en España y Portugal), LiveChat y redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook, TikTok). Desde 2022, utilizamos la herramienta de **Salesforce** para integrar los diferentes **canales** y facilitar así la gestión de la atención al cliente.

Buscando optimizar también nuestro **servicio de atención al cliente**, tenemos marcado como objetivo incrementar nuestro First Contact Resolution (FCR), es decir, la ratio de consultas de los clientes que son **resueltas** en la primera llamada o contacto con nosotros.

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** que se actualizó en 2022.

Este 2024 hemos recibido un total de 16.773 **quejas**, comparado con 7.751 en 2023, de las cuales 17.088 han sido resueltas, suponiendo esto un porcentaje de 98,99 % de resolución de las mismas.

La distribución de las reclamaciones recibidas por canal es la siguiente:

**E-mail:** 4.365 (26 %)  
**Teléfono:** 5.120 (31 %)  
**LiveChat:** 1.507 (9 %)  
**WhatsApp:** 4.100 (24 %)  
**Redes Sociales:** 923 (6 %)  
**Canal específico:** 407 (5,24%)  
**Tiendas:** 0 (– %)  
**Otros:** 22 (0,28%)

## COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD

Nuestro tercer grupo de interés con el que podemos aportar y generar impacto es la sociedad y las diversas comunidades que lo forman. Para nosotros la filantropía es vital para ayudar a comunidades necesitadas o en riesgo de exclusión, fomentar el desarrollo local, cuidar el patrimonio arquitectónico y artístico y velar por los Derechos Humanos a través toda nuestra cadena de valor.

## RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

Trabajamos para generar un impacto positivo en la sociedad a través del diálogo con nuestros grupos de interés, alianzas, patrocinios, membresías, eventos y colaboraciones con instituciones y entidades renombradas que comparten nuestras ganas de aportar algo positivo, para poder colaborar activamente hacia causas sociales y ambientales vinculadas a nuestro propósito.

### NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD

En nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en la sociedad en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

Mantenemos un **diálogo** abierto con nuestras comunidades locales para cubrir necesidades de **demanda social**.

Construimos **colaboraciones** y oportunidades de **co-creación** con ONGs y marcas emergentes para maximizar nuestro impacto y generar beneficio social.

Buscamos fomentar el **empleo local** y aumentar la accesibilidad para contribuir al desarrollo de las comunidades locales.

Participamos en **acciones benéficas**, patrocinios y donaciones en línea con nuestro propósito y valores.

Nos comprometemos a generar un **impacto positivo** en la sociedad abogando activamente por causas sociales y medioambientales, a través de la filantropía y el voluntariado corporativo.

Protegemos nuestros **bienes culturales**, como la **arquitectura patrimonial**, para preservar las tradiciones locales y la economía local.

Potenciamos nuestro **compromiso social** a través de alianzas con **universidades** y la concesión de **becas** a estudiantes que deseen un futuro como artistas, adquiriendo el oficio de artesanía.

## NUESTRO IMPACTO EN EL DESARROLLO LOCAL

Como compañía familiar, velamos por tener un impacto positivo en las comunidades en las que operamos, con programas e iniciativas que contribuyan al **desarrollo de la creatividad y la preservación del oficio joyero** en los principales territorios en los que estamos presentes.

Generamos un efecto **positivo** allá donde operamos, permitiendo un desarrollo social y económico de las comunidades locales, ayudando a generar puestos de trabajo y preservando en ellas un bien cultural como es el oficio joyero. Esta **voluntad** de crecer junto con nuestros territorios es indispensable para un crecimiento sostenible. Por ello, llevamos a cabo acciones que buscan crear este impacto positivo y que a su vez potencian nuestro oficio milenario.

En nuestra apuesta por la **preservación** de nuestro **oficio** y nuestra conexión con el mundo de la **cultura** y todas las formas de arte, llevamos a cabo medidas para que nuestro negocio sea enriquecedor para las poblaciones locales.

### UN DIÁLOGO ABIERTO CON LAS COMUNIDADES LOCALES

Mantenemos un diálogo abierto con los actores de las comunidades locales y buscamos nuevos modos de colaboración con ellos. En este sentido, colaboramos con distintos key opinion leaders del mundo de la artesanía y la empresa para identificar proyectos de colaboración en países como España y México.

Nuestro compromiso con las comunidades locales también queda plasmado en nuestra Estrategia de Sostenibilidad, en cuyo marco destacamos dos iniciativas en las que ya estamos trabajando:

Se están fundamentando las bases para un programa de **Responsabilidad Social Corporativa** (RSC) con un programa de **voluntariado**, estudiando cuál es el modelo que funcionará para TOUS y que se lanzará en 2025.

Colaboramos con la **ELISAVA - Escuela Universitaria de Diseño e Ingeniería de Barcelona** para los trabajos de final de grado de algunos de sus alumnos.

### ACCIONES DE ASOCIACIÓN, PATROCINIO Y DONACIONES

Como parte de nuestro compromiso con los territorios locales, colaboramos directamente con diferentes entidades e instituciones de diversa índole. TOUS colabora con distintas causas sociales, la mayoría en el ámbito español. Además de colaboraciones recurrentes como las que mantenemos con el Hospital San Joan de Deu o con People in Red, en 2024 se realizó una donación extraordinaria a Cruz Roja para colaborar en la reconstrucción de las zonas afectadas por la Dana que impactó en España en octubre de 2024.

Este compromiso se formalizará a través de donaciones, que realizamos a ONGs, **asociaciones** e instituciones en las que somos miembros para mejorar la vida de personas en situación de **exclusión social** y preservar el medio ambiente, la cultura o nuestro oficio. En 2024, la contribución económica a causas sociales fue de 242.664,34 €, donde un 61,54 % se destinó a organizaciones sin ánimo de lucro, y un 38,46 % a membresías y patrocinios de instituciones y entidades.

En concreto, se han realizado donaciones por causas sociales a entidades externas por valor total de 149.324,35 €. En 2023 se donaron 181.440,85 €. Las donaciones y aportaciones a entidades e instituciones engloban cuatro ejes: Artesanía, Sostenibilidad, Talento e Innovación.

Esta cantidad engloba distintos tipos de donaciones:

- Donaciones a entidades sin ánimo de lucro
- Donaciones de emergencia humanitaria
- Convenios de colaboración empresarial con entidades sin ánimo de lucro
- Donaciones a centros educativos por una causa social

Las **entidades e instituciones** que han recibido una **donación monetaria** por parte de TOUS en 2024 son:

Fundació Sant Joan de Déu	Cruz Roja España
People in Red	MACBA
Fundación Querer	Fundació Privada Lacetania
EUROFIRMS Fundación Privada	ELISAVA - Programa educativo
Escuela de Artes Plásticas de San Juan de Puerto Rico	

En TOUS, creemos firmemente en el poder de la colaboración. Es por eso que contamos con una red de acuerdos institucionales agrupados en torno a nuestros tres ejes de comunicación, marca, negocio y comunidad, y en torno a cuatro territorios estratégicos: creatividad e innovación, joyería y craft, negocio y personas.

En 2024, se destinó una contribución total de 93.339,99 € a membresías y patrocinios para causas sociales.

En 2024 tenemos establecidas las siguientes alianzas y membresías a nivel institucional:

Fundació Macba	ELISAVA - Cátedra
ACME - ASOCIACIÓN DE CREADORES DE MODA DE ESPAÑA	RJC - RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL
AEJPR - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE JOYERÍA, PLATERÍA Y RELOJERÍA	INSTITUTO GEMOLÓGICO ESPAÑOL
CERCLE D'ECONOMIA	ANDEMA - ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA DE LA MARCA

CIRCULO FORTUNY	JORGC - COLEGIO OFICIAL DE JOYEROS, ORFEBRES, RELOJEROS Y GEMÓLOGOS DE CATALUÑA
FMRE - FORO DE MARCAS RENOMBRADAS ESPAÑOLAS	DIRSE - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE DIRECTIVOS DE SOSTENIBILIDAD
INSTITUTO DE LA EMPRESA FAMILIAR (Cataluña - ASCEF)	CUMPLEN - ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO
INSTITUTO DE LA EMPRESA FAMILIAR (España)	ASCOM - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE COMPLIANCE
LEATHER WORKING GROUP	PACTO MUNDIAL ONU
INTA - ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE PROPIETARIOS DE MARCAS	ADIGITAL

A parte de estas donaciones, también se ha realizado una **inversión social** para ayudar al estudiante como parte de un **programa educativo** de TOUS School, que se detalla más adelante en el apartado ‘Innovando a través de la artesanía’ para cubrir los gastos de los estudiantes relativos a alojamiento, transporte, dietas y otros.

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 se determinó un protocolo de verificación del destino de dichas contribuciones en 2023.

## CUIDAMOS EL PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO

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 considerada uno de los establecimientos más exclusivos de la ciudad.

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.



Unas manos unidas con joyas TOUS, representando la colaboración.

## RESPECTO POR LOS DERECHOS HUMANOS

Nuestra **Política de Derechos Humanos** recoge nuestro compromiso y las pautas de actuación en relación con el respeto y promoción de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

A nivel interno, nuestro **Código Ético** promueve el respeto por los **Derechos Humanos** mediante la inclusión de los siguientes principios aplicables a todas las personas colaboradoras de nuestro Grupo:

Derecho a la **igualdad** y **respeto** mutuo en todas las relaciones laborales.

Obligación de que todos los trabajos dentro de la compañía cumplan con las **exigencias** en materia de **salud** y **seguridad** marcadas por la **normativa de prevención de riesgos laborales**.

Prohibición de implantación de **condiciones laborales** o de **Seguridad Social** que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que los equipos tengan reconocidos por disposiciones legales, **convenios colectivos** o contratos individuales.

Respeto al derecho a la **intimidad** de las personas que, en su relación con nuestra compañía, faciliten sus **datos personales**, y mecanismos para **proteger** estos datos.

Para prevenir y concienciar sobre el asunto, todas las nuevas incorporaciones realizan una píldora de Compliance específica en la que se integra la principal normativa interna de alto nivel del Grupo. En este sentido, dispone de un bloque específico sobre Derechos Humanos y la Política de Derechos Humanos. Ha sido difundida entre los equipos la normativa interna que regula estos aspectos, además de ponerse a disposición de los mismos en el Campus TOUS y TOUS Connect.

Adicionalmente a lo anterior, el Grupo dispone de una Política general de Compras, aprobada por el Consejo de Administración y sujeta a revisión periódica, además de obligatorio cumplimiento, en la que se incorporan exigencias relacionadas con este ámbito. En paralelo, se está trabajando en el refuerzo de sus procedimientos internos de diligencia debida y homologación para integrar en ellos, de una manera orgánica, aspectos relacionados con el respeto a los derechos humanos en toda la cadena de valor, en relación con aquellos terceros con los que se relaciona.

Externamente, exigimos este mismo compromiso, a nuestros proveedores, a través de nuestro **Código Ético de Fabricantes y Proveedores**, con el fin de minimizar los riesgos de vulneración de Derechos Humanos a lo largo de nuestra cadena de suministro. Nuestro **Código Ético de Fabricantes y Proveedores** recoge las siguientes exigencias en materia de Derechos Humanos:

**Respeto** mutuo, **igualdad** de trato y **no discriminación** por motivos de ideología, lengua, religión o creencias, pertenencia a una etnia, raza o nación, sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o discapacidad, por ostentar la representación legal o sindical de nuestras personas.

**Rechazo** expreso a cualquier forma de **trabajo infantil** y prohibición de implantación de condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que las personas colaboradoras tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contratos individuales.

**Prohibición** expresa de una manifestación de **violencia**, **abuso** de autoridad, **acoso** o conducta generadora de un entorno intimidatorio u ofensivo, así como del uso de mano de obra forzada.

**Obligación** de reconocer y respetar el derecho de las personas TOUS a la **libertad de asociación**, la **negociación colectiva** y la creación de organizaciones sindicales, sin que sean objeto de represalia.

También disponemos un **mapa de riesgos específico de Derechos Humanos**, que incluye una perspectiva tanto social como medioambiental, porque somos conscientes de que es precisamente a lo largo de nuestra **cadena de suministro** donde más riesgos de vulneración de Derechos Humanos pueden existir. Se detectaron 4 riesgos de medio ambiente, 4 de seguridad, 2 de derechos indígenas, 3 de propiedad y economía, 3 de diálogo con grupos de interés, 21 laborales, 4 de no discriminación, 4 de integridad del negocio, 3 de gestión del producto y 2 de privacidad.

En cuanto a los controles existentes para la mitigación de estos riesgos, en el marco del modelo de Compliance descentralizado existente en el seno de la organización, cada departamento trabaja por la incorporación de medidas para el respeto de los derechos humanos, reforzando procesos de compra y homologación de proveedores, con la exigencia de adhesión al Código Ético corporativo o el seguimiento de determinados estándares de cumplimiento, así como realizando procesos de due diligence de terceros cuando la relación puede comportar un mayor riesgo para la organización. Adicionalmente se incorporan controles de reevaluación y auditoría de terceros, atendiendo al riesgo inherente a la relación.

Por otro lado, nuestra certificación como miembros del Responsible Jewellery Council (RJC), así como las **certificaciones** exigidas a nuestros proveedores de diamantes o de pieles, ahondan en este objetivo y **garantizan la protección de los Derechos Humanos** a lo largo de toda nuestra **cadena de valor**.

# 03 NUESTRO VALOR COMPARTIDO

LA ARTESANÍA,  
NUESTRO LEGADO

## NUESTROS HITOS DE 2024

MÁS DE 677.000  
RESTAURACIONES Y 95%  
CUMPLIMIENTO FECHA  
ENTREGA

98 % DE PIELES  
CERTIFICADAS POR LWG

80% DE ORO RECICLADO EN  
NUESTRA FÁBRICA

91% DE PROVEEDORES  
EVALUADOS CON  
PERFORMANCE MEDIO O  
ALTO EN AUDITORÍA

PRESENCIA DE TOUS  
SCHOOL EN 5 PAÍSES Y 12  
CENTROS EDUCATIVOS

## NUESTRO COMPROMISO CON LA ARTESANÍA

La artesanía ha sido nuestro legado desde los inicios de nuestra historia, cuando Salvador Tous Blavi, relojero y artesano, fundó nuestro negocio impulsado por su habilidad y creatividad manual. Desde entonces, hemos mantenido vivos nuestros orígenes, continuando la creación de nuestras piezas con cariño, calidad y un profundo respeto por las personas y el medio ambiente, valores que son inherentes a nuestro oficio. Por esta razón, hemos integrado la sostenibilidad de manera transversal en nuestras prácticas artesanales, un proceso que detallamos en este capítulo. Abordamos la artesanía de manera responsable, empezando por la circularidad de los productos, continuando con una cadena de suministro con proveedores responsables y, finalmente, fomentando la innovación y la educación en nuestro oficio: la artesanía.

## ALARGANDO LA VIDA DE NUESTROS PRODUCTOS

Nos comprometemos a emplear criterios de **economía circular** a través de nuestra cadena de valor para **alargar la vida útil** de nuestras piezas y productos, generando el mínimo impacto ambiental posible de acuerdo con nuestros valores. Este apartado aborda las medidas que tenemos para garantizar la sostenibilidad calidad y durabilidad de nuestros productos, el uso de materias primas sostenibles en la creación y el diseño, el packaging sostenible, el almacenamiento, la distribución, y las acciones circulares en la venta y la posventa.

## LA SOSTENIBILIDAD DE NUESTRAS PIEZAS

La **sostenibilidad** de nuestras piezas y productos es inherente a la esencia de TOUS desde nuestros orígenes, ya que siempre hemos defendido e impulsado prácticas sostenibles de **durabilidad, reutilización, reparación y reducción**. Trabajamos con la eficiencia de materias primas, el ecodiseño, las restauraciones de piezas, el packaging con criterios de sostenibilidad, y también con la durabilidad de piezas a través de metales y gemas de alta calidad para poder lograr operaciones circulares.

### COMPROMISOS CON LA CIRCULARIDAD DEL PRODUCTO

Aseguramos que los **metales preciosos y minerales sobrantes** sean reutilizados para darles una segunda vida.

Nos comprometemos a integrar los principios de **ecodiseño** en las etapas incipientes de la cadena de valor de nuestros productos.

Nos implicamos en **reparar productos deteriorados** a través de **servicios posventa** con el fin de extender su vida útil.

Estamos organizando servicios y programas de **segunda mano** para fomentar la circularidad de todos nuestros productos y así optimizar su ciclo de vida.

Consideramos el **ciclo de vida completo del producto** y de la **cadena de valor**, desde el **diseño** de nuestros productos hasta el fin de su vida, y desarrollamos iniciativas en cada una de las etapas, siendo la **circularidad** una herramienta clave para avanzar en nuestra **visión** de un mundo más sostenible. Trabajamos para la **eficiencia** en los procesos, la **minimización** de recursos y el aseguramiento de un correcto fin de vida de cada uno de nuestros productos.



Diagrama de nuestro flujo de circularidad en las etapas de la cadena de valor.

Partiendo de esta base, entendemos que un producto debe cumplir **4 características** para ser considerado sostenible, y trabajamos a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos para garantizar que estas se cumplan:

**Impacto ambiental mínimo**, desde su creación hasta su fin de vida.

Ser el resultado final de un proceso 100% ético y transparente.

Garantizar la **seguridad** de los productos para su uso y disfrute por parte de nuestros clientes.

Cumplir con los más altos **estándares** de **calidad y durabilidad** incluyendo criterios de facilidad de **reparación y reutilización**.

# TOUS



Escaparate de nuestra tienda en Rambla Catalunya (junio 2024 con nuestros bolsos del proyecto AFTERLIFE.

## INICIATIVAS DESTACADAS DE SOSTENIBILIDAD DE PRODUCTO

Somos miembros certificados de las siguientes organizaciones

RESPONSIBLE  
JEWELLERY COUNCIL  
(RJC)

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. En 2023 se renovó la **membresía** y la **certificación**.

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.

Asimismo, en el **cuestionario** que lanzamos a los proveedores, les pedimos que **cumplan** con las siguientes **certificaciones** y garantizamos que los materiales que utilizamos están certificados por estos **estándares**:

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**.

Para más información acerca de la relación con nuestros proveedores y exigencias en materia de sostenibilidad, consulte el apartado 'De la mano de nuestros proveedores' de este informe.

## SEGUNDA COLECCIÓN DE TOUS AFTERLIFE: UNA NUEVA VIDA A LOS VAQUEROS

*TOUS AFTERLIFE* es un proyecto que busca explorar nuevos materiales con un menor impacto medioambiental y un componente social, para dar respuesta a nuestro Big Goal 3.

En 2023, se materializó con una colección de bolsos producida a partir de lonas utilizadas en campañas previas de TOUS. En 2024, este proyecto ha seguido adelante con otra iniciativa: la colección *TOUS Afterlife Denim*. En colaboración con la empresa Infinite Denim, hemos desarrollado una colección a partir de denim posconsumo y kapok, mostrando cómo la creatividad y el diseño pueden transformar lo antiguo en algo completamente nuevo

## GARANTIZAMOS LA CALIDAD Y DURABILIDAD DE NUESTRAS PIEZAS

La calidad es clave para dotar a nuestras piezas de una mayor **durabilidad**. Esto es prioridad en cuanto a circularidad en la creación de nuestros productos para hacer que sean sostenibles, incrementando su resistencia para proporcionarles una vida útil más extensa. Llevamos a cabo las siguientes acciones para velar porque esto sea así.

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** 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:** Identificación llevada a cabo en nuestros talleres o proveedores certificados y que nos identifica como fabricantes o importadores.

**Contraste de garantía:** Marca 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 la Entidad Nacional de Acreditación y Certificación (ENAC), 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.

**Servicio de mantenimiento de por vida** priorizando la reparación de una pieza desgastada y dándole una segunda vida. El servicio es gratuito dentro del plazo de garantía por defecto y fuera del plazo está sujeto al programa loyalty.

## NUESTRO PROCESO DE CREACIÓN Y DISEÑO DE PIEZAS

Aplicamos principios de ecodiseño a la hora de escoger los materiales a utilizar en nuestros productos, buscando siempre una mayor durabilidad o reciclabilidad, así como un material que garantice el menor número de mermas posibles. El uso de **materias primas sostenibles** es fundamental para nosotros.



### METALES

Con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de nuestros metales, nuestros proveedores de metales preciosos deben estar certificados bajo la Responsible Jewellery Council. Utilizamos, siempre que sea posible, oro reciclado, con un impacto ambiental radicalmente menor al oro virgen. Recientemente hemos comenzado a utilizar oro certificado con Cadena de Custodia (CoC) en la producción mediante electroforming y baños de oro en la Fábrica (TATO). Del mismo modo, el oro que utilizamos para fundición es también CoC. Estamos desarrollando un proyecto piloto de Blockchain, implementado en 2023, para verificar el porcentaje de oro CoC utilizado en estos procesos. Esta plataforma recoge toda la información relativa a los componentes de los artículos de oro puestos en marcha y nos permite saber qué oro es reciclado en los lotes producidos, ya que el material viene con un documento que así lo certifica. En 2024, hemos reciclado un 80 % del oro utilizado en TATO.



### GEMAS

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



### DIAMANTES

A fin de garantizar a nuestros clientes que, mediante la compra de dichos diamantes, no se estén **financiando** indirectamente conflictos armados ni vulneraciones de los **Derechos Humanos**, desde TOUS siempre exigimos a nuestros **proveedores** que se adhieran a los estándares estipulados en el proceso **Kimberley**, sistema impulsado en 2005 por la ONU.



## PERLAS

La mayoría de las perlas que comercializamos son cultivadas, las cuales cuentan con la misma calidad que las perlas de origen natural, pero evitan la sobrepesca de ostras que está produciendo la destrucción de muchos ecosistemas marinos.



## PIELES

En TOUS utilizamos pieles naturales y pieles sintéticas para la elaboración de nuestros bolsos y complementos. 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, con garantía de estar exentas de sustancias químicas nocivas.

Desde 2020 contamos con la certificación de LWG, mediante la cual acreditamos el origen y la sostenibilidad de la principal materia prima utilizada en la elaboración de nuestros bolsos y complementos. Asimismo, promovemos que nuestros fabricantes de complementos también utilicen materias primas con certificación LWG. Así, el 98 % de las pieles que utilizamos para nuestra producción de bolsos provienen de proveedores certificados por LWG.



Colección lanzada en tiendas físicas de España de Charms - upcycling.

## MATERIALES ALTERNATIVOS

Estamos en la búsqueda de materiales alternativos para nuestros productos que cubran nuestras necesidades de circularidad y calidad. Además, mediante el **upcycling** (suprarreciclaje) reutilizamos residuos para fabricar nuevos productos de mayor valor, como por ejemplo la colección de Charms lanzada en la campaña de navidad de 2024.

Por otro lado, apostamos por el uso de **diamantes de laboratorio**, que mantienen las mismas propiedades que el diamante natural y nos permite crear formas y colores novedosos.

## FABRICACIÓN DE NUESTRAS PIEZAS

Tras la fase de conceptualización y diseño de nuestras piezas, ponemos énfasis en garantizar un proceso de fabricación y distribución eficiente y sostenible de nuestros productos.

A lo largo del proceso de fabricación se generan residuos que contienen metales preciosos, que junto con las joyas que sufren imperfecciones, son enviados para su recuperación y para volver a incorporarlos a la cadena de suministro. Gracias a esta acción, se ha recuperado metal del cual hemos generado una venta de 116,00 kg de oro y 1.533,00 kg de plata en 2024.

En 2024, hemos creado un nuevo diseño ecológico para el regalo de cumpleaños que recibirán nuestros clientes a partir de este 2024: un monedero elaborado con botellas de plástico recicladas, en la que se incluye información sobre el producto y descripción del material reciclado en la etiqueta del regalo.



## PACKAGING SOSTENIBLE

Trabajamos para mejorar el impacto ambiental de nuestro packaging, incorporando los principios de ecodiseño y priorizando la prevención de residuos.

### COMPROMISOS CON EL PACKAGING SOSTENIBLE

En el packaging y el etiquetado, estamos comprometidos a **reducir el uso de materiales** contaminantes, sustituyéndolos por alternativas renovables no vírgenes, y aseguramos que puedan ser reutilizados a través de las devoluciones.

Nos esforzamos por adaptar y **rediseñar nuestro packaging** para reducir el uso de papel, en bolsas y sobres.

En 2022 realizamos un cálculo de nuestra **huella de packaging**, con el fin de poder analizar los envases y materiales más consumidos y localizar los flujos de envío para reducir nuestro **impacto** y consumo de packaging, especialmente **plástico**.

En este estudio se analizaron todos nuestros **flujos** de packaging, tanto directo (comprado por TOUS) como indirecto (aquel packaging que acompaña los **productos finales** y materias primas que compramos). De esta manera, somos conocedores de cómo **reducir los residuos** generados y utilizar materiales más sostenibles en nuestro packaging.

TOUS

## ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS

En cada etapa del ciclo de vida de nuestros productos, incluyendo su recepción, almacenamiento en el Centro Logístico de Manresa y distribución a centros logísticos regionales, tiendas o clientes e-commerce, implementamos medidas sostenibles para minimizar nuestro impacto ambiental.

Como medida de **reducción del plástico de un solo uso** hemos incorporado bolsas con cierre tipo zip reutilizables. Subsistiendo las bolsas de celofán, aportando circularidad al producto utilizado en el traslado interno de joyas en nuestras instalaciones. Se han comprado un total de 5.165.000 bolsas tipo zip que se pueden reutilizar una media de 5 veces.

En el canal online hemos optado por un modelo Paperless (ya implementado en 2021) y Packless (plenamente desarrollado en 2022) en los pedidos que se preparan desde el Centro.

**Paperless:** Hemos suprimido la impresión del albarán de entrega en los pedidos online. Gracias a la implantación de este modelo, en 2024 hemos ahorrado el uso de **446.628** hojas de papel A4 (2,89 toneladas de papel) y **446.628** carpetas porta-documentos (10,35 toneladas de papel).

**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), las carpetas de porta certificados y las bolsas gofradas de regalo. Con esta iniciativa hemos ahorrado **814.500** bolsas (18,69 toneladas de papel) y **814.500** certificados (4,52 toneladas de papel).

Las **cajas de envío de e-commerce** 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.

Nuestras **etiquetas de joyería** tienen una base de cartón, sustituyendo el plástico utilizado previamente. Esta modificación agiliza también el empaquetado de pedidos en línea ya que no es necesario retirarla (al ser visualmente bonita para nuestros clientes), y facilita reconocer el producto en caso de devoluciones.

### NOVEDADES LOGÍSTICAS PARA OPTIMIZAR PROCESOS DE 2024

**Nuevo layout en expediciones de accesorios**, mejorando la ergonomía en los puestos de trabajo (mesas ergonómicas, cintas transportadoras para evitar manipulación de pesos).

**Nuevos contenedores para envíos nacionales** a tiendas retail, eliminando el cierre con bridas de plástico y más resistentes, con lo que logramos alargar su vida útil generando menos residuos plásticos.

**Nueva etiqueta de composición cosida** desde proveedor al producto de accesorios en todos los idiomas requeridos, que sustituye la utilización de etiquetas de papel.

**Eliminamos el soporte de cartón de los pendientes** (pendientero) para uso interno, utilizando desde proveedor el mismo soporte que se entrega en el packaging para cliente final.

**Incremento del % de operaciones triangulares** desde el proveedor a México (Turquía-MX, Vietnam-MX, China-MX). El resultado es una reducción de tiempo de espera total de llegada de producto al mercado de México, ahorros de costes de transporte y reducción de emisiones de carbono.

## VENTA EN NUESTRAS TIENDAS Y USO

Desde 2021 ofrecemos la posibilidad en nuestras tiendas de enviar los **recibos** de compra a nuestros clientes **digitalmente** por correo electrónico. Asimismo, hemos **eliminado** el uso de **albaranes físicos** en los envíos internos desde nuestras tiendas al centro logístico y viceversa. De manera adicional, trabajamos en conjunto con **Ecoembes** para el reciclado de nuestras bolsas de papel y cajas de cartón, con el símbolo del **Punto Verde**, asegurando que cumplimos con la obligación de asegurar su adecuada gestión, e **incentivando** con ello a nuestros clientes a **reciclar dichas bolsas y cajas**. Nuestras piezas tienen una vocación de convertirse en **permanentes** y pasar de **generación en generación**. La fase de diseño de estas incide en el uso de **materiales duraderos** para permitir este hecho y permitir con ello que nuestros clientes hagan uso y disfrute de ellas durante muchos años, generando con ello **menos residuos**.

### POSVENTA Y FIN DE VIDA

En esta línea, y complementariamente al mantenimiento de nuestros productos, llevamos a cabo varias iniciativas que persiguen **alargar la vida útil** de nuestros productos. En este sentido, en TOUS ofrecemos un **servicio de taller** para realizar **restauraciones y ajustes** a las piezas, garantizando la **satisfacción** inmediata del cliente y la opción de arreglar las joyas, accesorios u otros productos para darles una segunda vida.

Además, nuestros equipos en tiendas proporcionan información a los clientes sobre cómo cuidar las joyas y ofrecen un servicio de post venta de **limpieza, mantenimiento, restauración y reparación**, así como encargos para la personalización y diseño a gusto del cliente.

En este sentido, en 2024 realizamos un total de 677.676 restauraciones (495.000 en España) con un tiempo medio de entrega de 14,2 días (10,4 en España) y cumpliendo en el 95 % de las veces la fecha (83 % en España) informada al cliente.

# DE LA MANO DE NUESTROS PROVEEDORES

En TOUS somos conscientes de los riesgos ambientales, sociales y de Derechos Humanos directamente asociados con nuestro sector. Muchos de ellos se pueden materializar a lo largo de la cadena de suministro, es por ello que trabajamos con nuestros proveedores para construir una cadena de suministro cada vez más responsable y trazable.

## NUESTRA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Consideramos esencial generar un buen impacto a través de nuestras relaciones con nuestros proveedores. Para ello, contamos con un cuidadoso proceso de selección y homologación para cumplir con criterios sociales y ambientales, estándares, un sistema de trazabilidad y criterios de localidad.

### COMPROMISOS CON NUESTROS PROVEEDORES

A través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

Nos comprometemos a asegurar la debida diligencia de nuestros **proveedores**, evaluando sus salvaguardas **medioambientales y sociales**, en consonancia con los **Derechos Humanos**.

Nos comprometemos a estudiar la **trazabilidad** de nuestros materiales y a ser **transparentes** sobre los orígenes de cada producto, como se refleja en nuestra colección *Tracemark*.

Trabajamos con proveedores que nos proporcionan **materias primas certificadas**, en particular piedras preciosas y metales.

Buscamos proveedores en consonancia con nuestros **valores**, que respeten nuestro **Código Ético** y aseguren la excelencia para obtener el alto estándar de calidad que buscamos.

Comprometidos en incrementar nuestras compras locales, aumentando nuestro abastecimiento de **proximidad**, para dar apoyo a **proveedores locales**.

Nos atenemos a los principios y prácticas del **Responsible Jewellery Council (RJC)** como miembros auditados desde 2020, y nos comprometemos a obtener las **certificaciones** exigidas por nuestros grupos de interés.

## POLÍTICAS Y ESTÁNDARES EN LA RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

A la hora de establecer relaciones comerciales con nuestros proveedores, nos regimos por principios y directrices establecidas por nuestras políticas a los que los proveedores se adhieren y trabajan de la misma forma que nosotros.

#### Política General de Compras:

La Política establece la obligación de que cualquier proceso de compras se adapte a los principios establecidos en el Código Ético, y establece los requerimientos de homologación y evaluación de los proveedores, entre los que hallamos la inclusión de cuestiones de responsabilidad social corporativa.

#### Código Ético de Fabricantes y Proveedores:

Con su aceptación, los 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 la promoción de la protección de los Derechos Humanos, la ética comercial y la responsabilidad social y medioambiental.

#### Política de Homologación y Estrategia de los Proveedores:

Actualizada en 2022, define los siguientes principios de selección y homologación de proveedores de compras productivas:

**Sostenibilidad:** Se considera vital el respeto al entorno social y medioambiental, asegurando la existencia de una serie de mecanismos que permitan cumplir las exigencias del volumen nº1 del Vademécum TOUS, Compliance Guidelines.

**Calidad:** Los productos deben seguir los estándares de la Marca, así como cumplir con la

regulación vigente en referencia a las aleaciones de metales preciosos y las restricciones en el uso de metales pesados. Por este motivo, nuestros proveedores deben seguir los estándares de fabricación definidos en los volúmenes nº2 y nº3 del Manual de estándares TOUS o Vademécum TOUS y el estándar de calidad de materiales acordado durante el proceso de aprobación de muestras.

**Coste:** Esperamos recibir los costes de una forma transparente y clara.

**Servicio y fiabilidad:** Los plazos de entrega y compromiso en cuanto a las fechas de entrega son esenciales para cumplir con las campañas de marketing y lanzamientos específicos, así como para respetar la eficiencia y los procesos exigidos en TOUS.

Asimismo, se expone la **información** que los proveedores deben aportar y según la cual serán evaluados, destacando las siguientes **cuestiones** en materia **ESG**:

Aceptación del compromiso del **Compliance Guidelines** (de acuerdo con lo comentado en el principio de Sostenibilidad anteriormente expuesto).

Adhesión al **Código Ético** del Grupo.

Derechos de **propiedad intelectual**.

**Non-disclosure** agreement (**NDA**).

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 (si aplica).

## SISTEMAS DE AUDITORÍA Y SUPERVISIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES

Una vez los proveedores han sido **calificados** como aptos en nuestra **valoración**, les realizamos **auditorías** anuales para garantizar lo definido en el contrato. Realizamos estas auditorías a los principales *tiers* o alcances de nuestra cadena de valor (fábricas de *platings*, fábricas de gemas, fabricantes de PVC y poliuretano o metálicas de accesorios, entre otros).

### REALIZAMOS DOS TIPOS DE AUDITORÍAS

#### Auditorías técnicas:

Estas auditorías, realizadas por nuestro equipo, miden cuestiones como la adhesión al Código Ético de TOUS, la **licencia** 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.

#### Auditorías Working Conditions Assessment (WCA) de Intertek:

Se basan en **cinco ejes** relacionados con cuestiones ESG:

**Condiciones laborales:** Trabajo infantil, explotación laboral, discriminación, acoso laboral, libertad de asociación, etc.

**Salarios y horario:** Salarios, beneficios y tiempo de trabajo.

**Salud y seguridad:** Respuesta ante emergencias, accidentes laborales, seguridad de las máquinas, materiales químicos peligrosos, etc.

**Sistemas de gestión:** Documentación, archivos, auditorías, procesos de acción correctiva.

**Medio Ambiente:** Compliance medioambiental, sistemas de gestión ambiental, emisiones y gestión de residuos.

### PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVOS

Tras detectar situaciones de no conformidad aplicamos acciones entre las que se cuentan:

Realizar **auditorías** presenciales (en aquellos casos en que la no conformidad sea más acentuada).

Hacer una *desktop review* o seguimiento documental al proveedor.

Elaborar **planes** de **corrección** con fechas límite e **indicadores clave** para su re-inspección.

### INSPECCIONAMOS NUESTRAS PIEZAS

Para garantizar las mejores prácticas allá donde estemos presentes, **contamos con equipos locales desplazados** en los principales centros de producción fuera de España (China, con 8 personas, e India, con 2 personas, además de 1 Manager en Hong Kong), el objetivo de los cuales es velar por la calidad del producto y el cumplimiento de las políticas de 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 criterio y requerimiento.

**Control** de **calidad** en origen.

**Evaluar** los proveedores.

Actualmente, **inspeccionamos piezas** en origen en **India, China y Tailandia**. En nuestro Centro Logístico se hace una segunda revisión para así ampliar el número de piezas revisadas.

La **inspección** de piezas es una actividad que trasciende a las piezas que fabricamos en Asia. Concretamente, en la producción realizada en las instalaciones de Sabadell, la Fábrica (TATO), contamos con un equipo de **7 profesionales** que **revisan** todas las piezas. Por otro lado, para la producción realizada en el resto de España y Europa los equipos de la Sede Central viajan periódicamente para realizar **revisiones aleatorias** y así controlar los procesos productivos. Todas estas piezas, tanto las producidas en la Fábrica (TATO) como en otros lugares del mundo, son recibidas en nuestra Sede Central, donde se revisen de nuevo.

### RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

A lo largo de 2024, hemos realizado menos auditorías a proveedores que en 2023, debido a un cambio en el sistema de evaluación de proveedores y auditorías. En total hemos realizado 12 auditorías, 4 de ellas con Intertek a través de un Working Conditions Assessment (WCA) y el resto de ellas con otro auditor externo.

De las auditorías realizadas con WCA se ha desarrollado un plan de acción en un total de 3 iniciativas de debida diligencia para mitigar riesgos detectados en la evaluación.

en cuanto al resto de auditorías, 2 proveedores lograron un **resultado de High performance**, 9 de ellos **Medium performance** y solo 1 obtuvo un very low performance.

## HACIA UNA MAYOR TRAZABILIDAD

Creemos en la trazabilidad como método para seguir avanzando en el entendimiento del impacto de los productos a lo largo de la cadena de suministro, así como para aumentar la transparencia de cara a nuestros grupos de interés.

### TOUS GRAIN: UN PASO FIRME HACIA LA TRAZABILIDAD DE LA JOYERÍA

En 2024, TOUS avanza decididamente hacia una mayor trazabilidad para sus joyas mediante la colaboración con Faced, junto a la tecnología *Tracemark*, para garantizar la **trazabilidad** completa de piezas joyeras. Esta colaboración fortalece nuestro compromiso de asegurar la procedencia de todas nuestras joyas, materializado con el compromiso de que todos nuestros diamantes de laboratorio de más de 0,5cts son piezas completamente trazables. Cada una de estas joyas cuenta con su propio certificado Tracemark, que garantiza la **procedencia** de los materiales en oro y **diamantes**, así como el lugar de fabricación. Desde el origen de las **materias primas** hasta el consumidor final, la trazabilidad completa proporciona transparencia, legitimidad y **abastecimiento responsable**.

Los clientes pueden comprobar el **origen** de los materiales, la **manufactura** que hay detrás de cada joya y sus certificaciones a través de un **código QR**. Queremos reflejar nuestro compromiso con la **trazabilidad** y demostrar la proveniencia sostenible de nuestros **materiales**, sobre todo en el caso de **metales** como el **oro reciclado**. La **innovación** y la **tecnología** son vehículos esenciales para lograr este fin.



Anillo solitario de platino creado en laboratorio de 0,7ct de la colección Sweet Diamonds.

## INNOVANDO A TRAVÉS DE LA ARTESANÍA

Somos artesanos. La artesanía es un elemento de nuestro ADN que para nosotros es sinónimo de **cuidado, excelencia y creatividad**. Por ello, nuestro objetivo no es sólo preservarla, sino también utilizarla como una palanca para crecer, continuar impulsándola y así diferenciarnos e innovar.

### LA ARTESANÍA, EL VALOR DE LO INTANGIBLE

Creemos que la artesanía no es solo un **oficio**, si no un paradigma en la forma de crear **belleza**, y una visión del negocio muy concreta con unos **valores intangibles** que TOUS sostiene. Queremos compartir esta **pasión** y por eso tenemos la firme convicción de poner en valor la artesanía actual dando **visibilidad** a **artistas emergentes**, construyendo espacios de **co-creación** y generando **sinergias de colaboración**.

### NUESTROS COMPROMISOS CON LA ARTESANÍA

A través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en la nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta etapa:

Nos esforzamos en alcanzar la **autenticidad y la excelencia** de nuestros productos a través de la **artesanía** en las fases de **diseño y creación**.

Trabajamos por mantener viva la esencia y el **legado** de la **artesanía**, recuperando prácticas tradicionales para fusionarlas con enfoques modernos.

Nos comprometemos a una **cultura de innovación** a través de **avances tecnológicos** para mejorar nuestros métodos de creación.

Garantizamos altos estándares de **durabilidad, calidad y seguridad** de nuestros productos, a través de nuestra garantía gratuita.

Seguimos trabajando en mejorar los procesos en nuestros **talleres** para alargar el ciclo de vida de nuestros productos y optar por alternativas más circulares.

Proporcionamos a estudiantes acceso a **formación, educación y talleres** para estimular la **innovación en el sector** y ayudar a aquellos que persiguen una carrera en artesanía. Todo ello a través de nuestra escuela TOUS School, donde impartimos formación profesional.

Nos esforzamos por dar **visibilidad** al valor de la artesanía con el apoyo de **artistas locales emergentes** y al intercambio de conocimiento dentro de la industria.

Impulsamos **colaboraciones creativas y sinergias** con diseñadores/as u otras marcas que comparten nuestra pasión por la **artesanía**.

### COMPARTIMOS NUESTRA PASIÓN POR LA ARTESANÍA

Como compañía familiar, velamos por tener un **impacto positivo en las comunidades** en las que operamos, con programas e iniciativas que contribuyan al **desarrollo de la creatividad y la preservación del oficio joyero** en los principales territorios en los que estamos presentes.

En concreto, TOUS desarrolla tres **proyectos socioeducativos** con impacto en distintas comunidades: TOUS Jewelry School, Creative Design Crafts y Tous Future Talent.

**TOUS Jewelry School:** engloba catorce convenios con escuelas en España, México, Portugal, Polonia, Puerto Rico y Colombia, que se ha sumado este 2024. A lo largo de su historia, que comenzó en 2018, la escuela ha proveído de más de 20.600 horas de formación a más de 340 estudiantes.

Además, en 2024 TOUS firmó un acuerdo con Elisava - Escuela Universitaria de Diseño e Ingeniería de Barcelona para crear la cátedra Creative Design Crafts, que nace con la voluntad de fomentar la excelencia académica, la transferencia de conocimiento y la investigación en el ámbito del diseño y la creatividad.

En una primera fase, TOUS Creative Design Crafts cobra forma a través de tres programas formativos de 24 horas de duración (de los cuales uno ya se ha desarrollado en 2024), que irán acompañados por charlas de expertos internacionales de primer nivel y *workshops*.

**TOUS Future Talent:** es una iniciativa con la que la compañía busca crear espacios de conversación e intercambio con escuelas de creatividad y joyería. Bajo este marco, hay actualmente dos acuerdos firmados, con la Universidad CENTRO de Ciudad de México y con el Istituto Marangoni Miami.

Estos programas incluyen becas para que los estudiantes puedan acceder a programas formativos y prácticas en el taller de TOUS en Manresa (Barcelona), como premio a un concurso de joyería organizado entre los estudiantes.





## TOUS SCHOOL: ESCUELA TOUS DE JOYERÍA Y OFICIOS ARTESANOS

En 2018 inauguramos nuestra propia **Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos (TOUS Jewelry School)**. Esta iniciativa forma parte de la apuesta para la preservación del oficio y la generación de un impacto en el empleo y el desarrollo de las poblaciones locales. Es un **programa global de formación profesional** que realizamos en colaboración con las mejores escuelas de artesanía y diseño de España, México y Portugal. En él, estudiantes de todo el mundo con conocimientos previos de joyería profundizan en el oficio joyero. El programa combina conocimientos teóricos y prácticos.

La Escuela tiene una voluntad transformadora. Hemos constatado que más de un 13% de los alumnos que participaron en la edición de 2019 **obtuvieron empleo de manera directa**, en la **Fábrica**, o indirecta, en **Talleres Externos** que trabajan con la Marca o en otros que precisan de **especialistas en restauración de joyas**. A raíz de este compromiso con el oficio y la formación, en 2022 TOUS School recibió el **premio 'Empresa Sostenible'** otorgado por la revista *Forbes España*, bajo el patrocinio de Credit Suisse, y el premio Oficios Artesanos entregado por *Magazine Lifestyle*.

Este 2024 se ha ampliado a Colombia, donde hemos abierto un convenio con la escuela local de joyería, **Escuela Colombiana de Alta Joyería (EALFI)**, y este febrero 2025 inician las clases varios estudiantes.

Desde la fundación e inicios de la **Escuela** en 2018, se ha contado con más de **668 estudiantes** que han impartido más de **36.368 horas de formación**. En la **sexta edición** de TOUS School hemos tenido presencia en **5 países**, colaborando con **12 centros de estudio**. Este 2024, hemos contado con un total de **324 estudiantes**, que han impartido más de 15.822 horas de formación.



## TOUS MÉTIER

Tous Métier es una iniciativa de transparencia y cercanía con nuestra esencia: la artesanía. Desde nuestro propósito We Craft a World of Joy pensamos que es muy importante que se viva y conozca la artesanía. Esta experiencia consiste en un taller interno para crear tu propia joya personalizada. El hecho de poder hacer tu propia joya es un regalo, y cuando lo vives en primera persona eres consciente del valor que tienen todas nuestras piezas. En 2024, abrió este programa al personal de TOUS así como a otras personas como premio por su participación en proyectos diversos de la compañía. Estamos estudiando formas en las que abrir esta experiencia a otros grupos de interés para 2025.



Una exposición en el Museo TOUS.

## TOUS HERITAGE

TOUS Heritage es un espacio en el que **compartir, experimentar y crear complicidad** entre nuestros grupos de interés, a la vez que celebramos y recordamos nuestra **Historia**. Buscamos promover nuevos usos económicos, sociales y culturales de nuestro patrimonio histórico-cultural, preservando su **identidad** y memoria, a la par de divulgar y favorecer el conocimiento sobre el diseño, fabricación y uso de **productos icónicos**. Este proyecto pone foco en la preservación del legado de nuestros 100 años de historia, con método de archivo y clasificación estricta. A través de este proyecto, aspiramos a generar un impacto positivo en la sociedad, potenciando la cultura y la puesta en valor de la joyería como **oficio y arte**.

El proyecto cuenta con una doble vertiente: un espacio físico, nuestro **museo**, abierto al **público** de manera física e igualmente **accesible** globalmente a través de un espacio virtual que se puede encontrar en nuestra página web, y un archivo de gran valor en términos de **patrimonio histórico-cultural**, y potenciado por un subsistema de gestión de toda la documentación, objetos, joyas y accesorios semi-activos e históricos de nuestra compañía.



## TOUS FUTURE TALENT

Con el objetivo de seguir apoyando el diseño y la creatividad y difundir la artesanías joyera, TOUS trabaja con varias escuelas de Diseño y Creatividad a nivel internacional. Lanzamos varios programas de educación y formación dedicada a promover la joyería en comunidades de diseño y creatividad.

Trabajamos con la escuela CENTRO en Ciudad de México con un programa 360° de difusión del conocimiento, apoyo a la comunidad de vecinos con varios workshops para apoyar a la comunidad local. Colaboramos también con la escuela MARANGONI MIAMI con concurso con los estudiantes de colección joyera creado por y para la comunidad de Miami.



Dos estudiantes de la Cátedra.

## TOUS CÁTEDRA - CREATIVE DESIGN CRAFTS

En Octubre 2024, TOUS y la Escuela de Diseño e Ingeniería de Barcelona -Elisava- lanzan TOUS Creative Design Crafts, una **cátedra única en España** que nace con la voluntad de **fomentar la excelencia académica**, la transferencia de conocimiento y la investigación en el ámbito del **diseño y la creatividad**.

Este hito supone consolidar la alianza entre ambas instituciones, que comenzó el pasado junio con una prueba piloto y que ha despertado ya un gran interés entre la comunidad académica en sus primeros meses de andadura.

En una primera fase, TOUS Creative Design Crafts cobra forma a través de tres programas formativos de 24 horas de duración, que irán acompañados por charlas de expertos internacionales de primer nivel y workshops.

# 04 VISIÓN A FUTURO

# NUESTRA HOJA DE RUTA

Nuestro camino hacia un crecimiento sostenible, una marca diferenciadora y una cultura inspiradora se basa en el nuevo Plan Estratégico GEM (gema en inglés), cuyas siglas abordan los conceptos de Growth, Elevation y Mindset.

Growth nos impulsa a seguir creciendo y consolidando nuestra posición en el mercado a través de la apuesta por el talento local, la innovación tecnológica, la experiencia personalizada del cliente, la eficiencia organizativa y la optimización de procesos productivos y logísticos.

Elevation se basa en reforzar la elevación de nuestro producto a través de la diferenciación, la calidad y la innovación para lograr una aproximación y conexión emocional con nuestros consumidores.

Mindset se centra en poner foco en nuestro equipo humano, la cultura corporativa que se genera para crear un entorno inspirador de crecimiento y evolución constante, así como en la integración de la sostenibilidad como variable fundamental en la toma de decisiones.

En línea con la ambición marcada por GEM, hemos estructurado nuestra Estrategia de Sostenibilidad para el periodo 2024-2028, que define una ruta clara hacia un futuro más respetuoso con el medio ambiente y más comprometido con el bienestar de las personas. Nuestro plan de acción se centra en alcanzar metas específicas para cada pilar y cumplir con nuestros 4 Big Goals de sostenibilidad: una cadena de suministro responsable y trazable, colecciones diseñadas con criterios ESG, producción de proximidad y el desarrollo de tiendas con criterios sostenibles. Para evidenciar nuestro compromiso con la Estrategia de Sostenibilidad y como gesto de transparencia hacia nuestros grupos de interés, hemos decidido exponer las líneas de actuación más relevantes de nuestra hoja de ruta. Este plan de acción detalla las iniciativas a implementar en cada pilar y para cada palanca estratégica, asegurando que también damos cobertura a todos nuestros temas materiales y futuras exigencias regulatorias. Cada iniciativa está calendarizada, tiene a un responsable asignado y se acompaña de un KPI que mide el desempeño y establece el objetivo a alcanzar.

## BUEN GOBIERNO (GOVERNANCE)

### CIUDADANÍA E INTEGRIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Anticipación al marco regulatorio de sostenibilidad	Cumplir con las nuevas directivas de reporting de la CSRD y sus requerimientos	3
	Aumentar nuestro compromiso e involucración con terceros	6

(Tema material: Cumplimiento y gestión de riesgos)

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Alineación con el paradigma de conducta empresarial responsable	Adhesión a estándares internacionales y certificaciones de integridad y prevención	2
	Evaluación de la percepción ética corporativa de los colaboradores	1

(Tema material: Ética de integridad y el negocio)

### CERCANÍA Y TRANSPARENCIA

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Fomentar la transparencia como valor corporativo	Aumentar la transparencia y trazabilidad de los productos	3
	Comunicar de forma responsable para poner en valor la sostenibilidad	6

(Tema material: Comunicación y transparencia)

### PROACTIVIDAD Y RESPONSABILIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Impulsar una transformación cultural y compromiso con la sostenibilidad	Aumentar la participación y cooperación de la sostenibilidad a nivel interno	2
	Fomentar la innovación y medición de impacto social y medioambiental	2

(Tema material: Cultura de sostenibilidad)

## PLANETA (PLANET)

### DESAFIANDO EL CAMBIO CLIMÁTICO

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Ser neutros en carbono en 2030 y net zero en 2050	Reducir nuestras emisiones y establecer objetivos concretos en descarbonización	4
	Alinear operaciones a exigencias regulatorias de cambio climático	3
	Reducir impactos ambientales negativos y fomentar la mitigación de riesgos climáticos	3
	Construir tiendas más ecológicas y con mayor eficiencia energética	3

(Tema material: Cambio climático y tiendas sostenibles)

### LA CIRCULARIDAD COMO MENTALIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Cerrar el ciclo de flujos de recursos en nuestra cadena de valor	Reducir los residuos producidos y enviados a vertederos	2
	Priorizar y sensibilizar sobre el uso responsable de recursos, creando una cultura sin plástico ni papel	2
	Aumentar la circularidad de todos los procesos de la cadena valor	2

(Tema material: Circularidad y uso de recursos)

### ALIADOS DE LA NATURALEZA

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Reducir el impacto negativo en la biodiversidad	Trabajar por la preservación de los ecosistemas donde tenemos presencia	3

(Tema material: Biodiversidad y ecosistemas)

## PERSONAS (PEOPLE)

### ACTITUD EMPODERADORA

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
<b>Fortalecer la atracción y fidelización de talento</b>	Reforzar los mecanismos de fidelización de talento y colaborar con universidades	4
	Aumentar el desarrollo del talento a través de una continua formación	2
	Crear una cultura de feedback	5

(Tema material: Gestión de talento)

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
<b>Empoderar la diversidad e inclusión como assets corporativos claves</b>	Reducir la desigualdad de género y cerrar la brecha salarial	2
	Remediar el riesgo de discriminación laboral	3
	Aumentar la accesibilidad y adaptabilidad de canales comunicativos para todos	1

(Tema material: Diversidad, equidad e inclusión)

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
<b>Maximizar el bienestar y salud de los colaboradores</b>	Incrementar la desconexión laboral, flexibilidad y la conciliación	3
	Aumentar la salud, el bienestar y la satisfacción	5
	Fortalecer la conexión interna entre centros de trabajo de TOUS	2

(Temas materiales: Seguridad y salud y bienestar de los colaboradores)

### ESPARCIENDO ALEGRÍA

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
<b>Fortalecer la satisfacción del cliente</b>	Aumentar la fidelización y satisfacción de nuestros clientes	5

(Tema material: Satisfacción del cliente)

### INVOLUCRANDO A LAS COMUNIDADES

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
<b>Aumentar la acción de responsabilidad social corporativa</b>	Programa de responsabilidad social corporativa	3
	Crear sinergias con diversas causas sociales y artesanales	3
	Ampliar procedimientos internos de debida diligencia de derechos humanos	3

(Temas materiales: Relación con las comunidades & Derechos Humanos)

## ARTESANÍA (CRAFT)

### ALARGANDO LA VIDA DE NUESTROS PRODUCTOS

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Incrementar la circularidad y ecodiseño de nuestros productos para reducir su huella medioambiental	Aumentar el ecodiseño de nuestras piezas	4
	Alargar la vida de nuestros productos y priorizar la durabilidad	4
	Diseñar alternativas de packaging sostenible	2

(Tema material: Satisfacción del cliente)

### DE LA MANO DE NUESTROS PROVEEDORES

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Trabajar hacia una cadena de suministro responsable	Incrementar los proveedores auditados con criterios ESG	2
	Ampliar el abastecimiento responsable y de proximidad	2
	Mejorar la trazabilidad de la cadena de suministro	3

(Tema material: Cadena de suministro responsable)

### INNOVANDO A TRAVÉS DE LA ARTESANÍA

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Capitalizar la artesanía como atributo diferencial de autenticidad	Atraer talento de artistas artesanos e impulsar la innovación	3
	Compartir conocimientos de artesanía a través de la educación	3

(Tema material: Artesanía)

# ANEXO I

ACERCA DE ESTE  
INFORME

# CONTEXTO DEL INFORME

El desarrollo de la Memoria de S. TOUS, S.L y sociedades dependientes (en adelante, TOUS) se ha llevado a cabo 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, de lucha contra la corrupción y el soborno de la organización y de sociedad). Adicionalmente, el diseño del contenido se ha elaborado en línea a la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad GRI (Global Reporting Initiative). Con ello, el Grupo 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.

La presente Memoria ha sido aprobada por el Consejo de Administración del Grupo y el punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe o la información presentada es nuestro Departamento de Sostenibilidad.

## PRINCIPIOS DE DIVULGACIÓN SEGUIDOS EN EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

### PRINCIPIOS PARA LA RECOPIACIÓN DE 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 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 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.

#### 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 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

#### Equilibrio:

El presente informe refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño del Grupo, 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:

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 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 de la información.

## PERÍMETRO DE LA INFORMACIÓN

La presente Memoria recoge el Estado Consolidado de Información no Financiera de S.TOUS, S.L y sociedades dependientes (en adelante, TOUS) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024. 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:

S. TOUS, S.L  
 Joyería TOUS, S.A  
 Tallers TOUS, S.L.U  
 TOUS Joyeros Canarias, S.L  
 TOUS Portugal, Lda.  
 TOUS (Dong Guan) Trading Co., L  
 TOUS Poland SP Z.O.O  
 TOUS Japan, Ltd.  
 TOUS Puerto Rico LLC  
 TOUS USA Inc.  
 LATAM Logistics S de RL de CV  
 TOUS Shanghai co, Ltd.  
 TOUS Miami LLC  
 TOUS International, Ltd.  
 Russkiy Roznichniy Holding / Russian Retail Holding LLC  
 Universo 2023, SAS

# ANEXO II

## TABLA LEY 11/2018

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>Modelo de negocio</b>	Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Cap I: UNIVERSO TOUS Negocio y Cadena de Valor
	Mercados en los que opera	GRI 2-1 Detalles organizacionales	Cap I: UNIVERSO TOUS
		GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Negocio y cadena de valor
	Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-1 Detalles organizacionales	Cap I: UNIVERSO TOUS
		GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Somos TOUS & Negocio y cadena de valor
	Principales factores y tendencias que pueden afectar su futura evolución	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social)	Cap I: UNIVERSO TOUS Las tendencias en el mercado
Marco de reporting utilizado	GRI 1 Fundamentos	Anexo I: Acerca de este Informe	
Principio de materialidad	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Cap II: NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD	
	GRI 3-2 Lista de temas materiales	Nuestros temas materiales	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a la gestión de cada tema material, 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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material de la dimensión ambiental)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 3-3-Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material de la dimensión ambiental)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar
<b>Enfoque de gestión</b>	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.	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	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia El planeta, nuestro hogar Las personas, nuestra familia La artesanía, nuestro legado

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>			
<b>Información general sobre medioambiente</b>	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad		
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material de la dimensión ambiental)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		
	Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23 Compromisos y políticas	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material de la dimensión ambiental)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar
		GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Anexo IV: Información no financiera

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Cambio Climático</b>	Emissiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de bienes y servicios que produce	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía(alcance 2)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de emisiones)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático
	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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de emisiones)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático
<b>Contaminación</b>	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de emisiones)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Anexo IV: Información no financiera
		GRI 306-3 Residuos generados	Anexo IV: Información no financiera
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No aplica, no es un asunto material	N/A

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Uso sostenible de los recursos</b>	<b>MATERIALES</b>		
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de materiales)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: La circularidad como mentalidad La artesanía, nuestro legado: Alargando la vida de nuestros productos
		GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Anexo IV: Información no financiera
	<b>ENERGÍA</b>		
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Anexo IV: Información no financiera
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de energía)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático	
Uso de energías renovables	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático - Anexo IV: Información no financiera	
<b>Uso sostenible de los recursos</b>	<b>AGUA</b>		
		GRI 303-5 Consumo de agua	Anexo IV: Información no financiera

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Protección de la Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de biodiversidad)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Aliados con la naturaleza
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de biodiversidad)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
		GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	El planeta, nuestro hogar: Aliados con la naturaleza

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>			
Enfoque de gestión	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Empleo	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Anexo IV: Información no financiera
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7 Empleados	Anexo IV: Información no financiera
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Anexo IV: Información no financiera
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades)	Anexo IV: Información no financiera
		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora - Anexo IV: Información no financiera
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Anexo IV: Información no financiera
		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora - Anexo IV: Información no financiera
	Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 2-19 Políticas de remuneración	Anexo IV: Información no financiera
Número de empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Organización del trabajo</b>	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión del empleo)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión del empleo)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	Número de horas de absentismo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión del empleo)	Anexo IV: Información no financiera
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión del empleo)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Salud y Seguridad</b>	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de salud y seguridad)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral GRI 403-10 Las dolencias y enfermedades profesionales	Anexo IV: Información no financiera

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Relaciones sociales</b>	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de relaciones trabajador-empresa)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva	Anexo IV: Información no financiera

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Relaciones sociales</b>	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de relaciones trabajador-empresa)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
<b>Relaciones sociales</b>	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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de relaciones trabajador-empresa)	CAP III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad -
			CAP III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Proactividad y responsabilidad -
			CAP III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Formación</b>	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de formación y enseñanza)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Anexo IV: Información no financiera

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Accesibilidad universal</b>	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades y no discriminación)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades y no discriminación)	
<b>Igualdad</b>	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades y no discriminación)	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades y no discriminación)  GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a la gestión de cada tema material, 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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 3-3-Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social)	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Aplicación de procedimientos de debida diligencia</b>	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 2-23 Compromisos y políticas	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Anexo IV: Información no financiera
		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de evaluación de derechos humanos y no discriminación)	
	Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo  GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil  GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a la gestión de cada tema material, 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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de anticorrupción)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 3-3-Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de anticorrupción)	El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>			
<b>Lucha contra la corrupción y soborno</b>	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de anticorrupción)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
		GRI 2-23 Compromisos y políticas	
		GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	
		GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
	GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		
	GRI 2-15 Conflictos de interés		
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de anticorrupción)		
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 2-23 Compromisos y políticas		
	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		
	GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades
<b>Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de comunidades locales e impactos económicos indirectos)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora - Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  La artesanía, nuestro legado: Innovando a través de la artesanía
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de comunidades locales e impactos económicos indirectos)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de evaluación ambiental y social de proveedores)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  La artesanía, nuestro legado: De la mano de nuestros proveedores
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  La artesanía, nuestro legado: De la mano de nuestros proveedores
		GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	
		GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO  La artesanía, nuestro legado: De la mano de nuestros proveedores
	Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
		GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	La artesanía, nuestro legado: De la mano de nuestros proveedores
		GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Consumidores</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de seguridad y salud de los productos)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
		GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Las personas, nuestra familia: Esparciendo alegría
		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de marketing y etiquetado y privacidad del cliente)	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
		GRI 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Las personas, nuestra familia: Esparciendo alegría
		GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
<b>Información fiscal</b>	Los beneficios obtenidos país por país	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de desempeño económico y fiscalidad)	Anexo V: Información fiscal
	Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de desempeño económico y fiscalidad)	Anexo V: Información fiscal
	Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno  En lo que respecta a subvenciones públicas recibidas.	Anexo V: Información fiscal

# **ANEXO III**

## **OTROS INDICADORES GRIS**

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA
<b>FUNDAMENTOS Y CONTENIDOS GENERALES</b>	
GRI 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Anexo I: Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de la memoria de sostenibilidad
GRI 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Anexo I: Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de la memoria de sostenibilidad
GRI 2-4 Actualización de la información	Anexo I: Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de la memoria de sostenibilidad
GRI 2-5 Verificación externa	Informe de verificación independiente
GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno En lo que respecta al proceso de designación y selección de miembros del máximo órgano de gobierno.	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Cap II: NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD Modelo de Gobierno de Sostenibilidad
GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Cap II: NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD Modelo de Gobierno de Sostenibilidad
GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Cap II: NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD Nuestros temas materiales Anexo I: Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de la memoria de sostenibilidad

GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Cap IV: VISIÓN A FUTURO Nuestra hoja de ruta
GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad

# **ANEXO IV**

## **TABLAS DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA**

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (T CO2EQ)		
	2024	2023
ALCANCE 1	335,63	376,51
ALCANCE 2 (MARKET-BASED)	3.836,53	3.606,74
ALCANCE 2 (LOCATION-BASED)	2.245,05	2.816,8
<b>TOTAL EMISIONES (MARKET-BASED)</b>	<b>4.172,16</b>	3.983,25
<b>TOTAL EMISIONES (LOCATION-BASED)</b>	<b>2.580,68</b>	3.193,31

AUTOCONSUMO DE ENERGÍA		
	2023	2024
Consumo TOTAL de energía (kWh)	11.429.366,87	11.077.553,71
Autoconsumo (kWh)	390.243,48	430.316,10
% de energía renovable	3,4 %	3,9 %

El consumo de energía renovable solamente incluye autoconsumo (energía solar fotovoltaica).

CONSUMO DE ENERGÍA POR CENTRO (KWH)						
	2024			2023		
	Consumo total de energía (kWh)	Energía de autoconsumo (kWh)	Ratio de uso de energía renovable (%)	Consumo total de energía (kWh)	Energía de autoconsumo (kWh)	Ratio (%)
TALLERS TOUS	982.197,00	109.925,82	11,2 %	1.008.091,884	132.207,1	13,1 %
CENTRO	564.694,59	102.334,39	18,1 %	583.839,89	90.640,05	15,5 %
SEDE CENTRAL	1.668.712,13	218.055,89	13,1 %	1.708.194,57	167.396,33	9,8 %
RETAIL	7.861.949,99	0	– %	8.114.399,53	0	2,9 %

CONSUMO DE ENERGÍA POR FUENTE (KWH)		
	2024	2023
ELECTRICIDAD	9.307.939,29	9.737.572,53
AUTOCONSUMO	430.316,1	390.243,48
GASÓLEO A	341.688,56	375.742,934
GASÓLEO B	210.637,2	234.671,84
GAS NATURAL	545.716	551.804
GASOLINA	241.256,65	

TOTAL	11.077.553,8	11.290.034,784	
<b>CONSUMO DE MATERIALES</b>			
	2024	2023	Unidad de medida
CIANUROS PARA SOLUCIÓN ELECTROLÍTICA	0,70	0,31	Tn
SOLUCIÓN PARA BAÑO ELECTROLÍTICO	1,22	1,18	Tn
PLATA EN GRANALLA PARA BAÑOS GALVÁNICOS	1,07	0,46	Tn
ABRILLANTADORES DIVERSOS	0,48	0,20	Tn
ÁCIDO CLORHÍDRICO	6.617,00	6.600,00	L
ÁCIDO NÍTRICO	3,00	64,00	L
HIPOCLORITO DE SODIO	6,00	5,60	Tn
CLORURO FÉRRICO	2,89	0,17	Tn
METAL: ORO, PLATA (ORO Y PLATA DE FUNDICIÓN)	3,81	1,65	Tn
SOSA CÁUSTICA	1,25	1,25	Tn
PLANCHAS DE METACRILATO	6,19	NO REPORTADO	m2
CIANURO DE PLATA	0,09	NO REPORTADO	Tn
CIANURO DE ORO	0,34	NO REPORTADO	Tn

CONSUMO DE AGUA Y AGUA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN (MEGALITROS)		
	2024	2023
Consumo total en todas las zonas	14,34	15,99
Consumo total en todas las zonas de estrés hídrico	0,00	8,81
Cambio en el almacenamiento de agua	0,00	0,00

\*Metodología de cálculo para los datos: Suma de las facturas de los principales centros y tiendas, con estimación a partir de los m<sup>2</sup> de superficie para las que no contamos con los consumos. Para 2024 no hemos calculado el consumo en zonas de estrés hídrico.

RESIDUOS GENERADOS (TONELADAS)		
	2024	2023
PELIGROSO	34,271	32,957
NO PELIGROSO	337,089	302,46
<b>TOTAL</b>	<b>371,36</b>	<b>335,417</b>

\*Por disponibilidad de datos, los residuos generados solamente incluyen los centros de la Sede Central, el Centro Logístico y Talleres TOUS.

RESIDUOS GENERADOS NO DESTINADOS A LA ELIMINACIÓN (TONELADAS)	
	2024
PAPEL Y CARTÓN	228,68
ENVASES Y LATAS	3,868
VIDRIO	1,184
ACEITES Y GRASAS DE COCINA	0
RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS	2,16
ENVASES DE PRODUCTOS QUÍMICOS	1,56
ENVASES METÁLICOS	0
PELTRE	1,778
RESIDUO BANAL	75,869
SOLUCIONES ALCALINAS	0
PLÁSTICO NO CONTAMINADO	9,64
SOLUCIONES INORGÁNICAS ÁCIDAS	0,04
DISOLVENTES	0,29
MADERA	0
LODOS DEPURADORA	20,3
LODOS DEPURADORA CON METALES PRECIOSOS	1,52
RESIDUOS BAÑOS	0,67
RESIDUOS PAÑOS PARA RECUPERACIÓN DE METALES	8,23
RESIDUOS SÓLIDOS PARA RECUPERACIÓN METAL	2,458
METALES	3,1
RESIDUOS BIODEGRADABLES DE COCINAS Y RESTAURANTES	6,05
TRAPOS Y ABSORBENTES CONTAMINANTES	0,15
PRODUCTOS QUÍMICOS CADUCADOS	0,28
METACRILATO	0,26
<b>TOTAL</b>	<b>368,087</b>

\*Por disponibilidad de datos, los residuos generados solamente incluyen los centros de la Sede Central, el Centro Logístico y Talleres TOUS.

RESIDUOS GENERADOS DESTINADOS A LA ELIMINACIÓN (TONELADAS)	
	2024
PAPEL Y CARTÓN	1,187
TRAPOS Y ABSORBENTES CONTAMINANTES (150202)	0,095
OTRAS BASES (110105)	0,99
OTROS ÁCIDOS (60106)	0,57
MUELLES DE CAUCHO	0,442
<b>TOTAL</b>	<b>3,284</b>

\*Por disponibilidad de datos, los residuos generados solamente incluyen los centros de la Sede Central, el Centro Logístico y Talleres TOUS.

PLANTILLA DEL GRUPO (HEADCOUNTS)

		2024						
Género	Edad	Directivos titulados y superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos	
ESPAÑA	Mujeres	≤30	0	29	24	2	445	86
		31-50	12	89	210	31	413	83
		>50	7	26	53	18	125	60
	Hombres	≤30	0	14	0	1	40	30
		31-50	8	40	36	4	26	16
		>50	5	9	15	3	18	11
	<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>207</b>	<b>338</b>	<b>59</b>	<b>1.067</b>	<b>286</b>
	Mujeres		19	144	287	51	983	229
	Hombres		13	63	51	8	84	57
	PORTUGAL	Mujeres	≤30	0	0	15	0	135
31-50			0	1	34	0	20	0
>50			1	0	3	0	0	0
Hombres		≤30	0	0	0	0	2	0
		31-50	0	0	1	0	0	0
		>50	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>0</b>	
Mujeres		1	1	52	0	155	0	
Hombres		0	0	1	0	2	0	
PUERTO RICO		Mujeres	≤30	0	0	11	0	67
	31-50		1	1	11	0	15	0
	>50		0	0	1	0	0	0
	Hombres	≤30	0	0	2	0	1	0
		31-50	0	0	0	0	1	0
		>50	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>0</b>
	Mujeres		1	1	23	0	82	0
	Hombres		0	0	2	0	2	0
	MÉXICO	Mujeres	≤30	0	24	14	0	129
31-50			2	26	57	2	77	0
>50			0	2	6	0	6	0
Hombres		≤30	0	6	15	0	73	0
		31-50	1	13	34	0	20	0
		>50	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>71</b>	<b>126</b>	<b>2</b>	<b>305</b>	<b>0</b>	
Mujeres		2	52	77	2	212	0	
Hombres		1	19	49	0	93	0	
RUSIA		Mujeres	≤30	0	0	3	0	0
	31-50		0	3	12	0	0	0
	>50		0	0	0	0	0	0
	Hombres	≤30	0	0	0	0	0	0
		31-50	1	0	2	0	0	0
		>50	0	1	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Mujeres		0	3	15	0	0	0
	Hombres		1	1	2	0	0	0
	POLONIA	Mujeres	≤30	0	2	150	0	0
31-50			0	1	120	0	0	0
>50			0	0	12	0	0	0
Hombres		≤30	0	0	6	0	0	0
		31-50	0	0	5	1	0	0
		>50	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>293</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Mujeres		0	3	282	0	0	0	
Hombres		0	0	11	1	0	0	

PLANTILLA DEL GRUPO (HEADCOUNTS)

		2024						
Género	Edad	Directivos titulados y superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos	
COLOMBIA	Mujeres	≤30	0	0	11	0	40	0
		31-50	0	0	15	0	18	0
		>50	0	0	1	0	0	0
	Hombres	≤30	0	0	3	0	19	0
		31-50	0	0	4	0	1	0
		>50	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>0</b>
	Mujeres		0	0	27	0	58	0
	Hombres		0	0	7	0	20	0
	JAPÓN	Mujeres	≤30	0	0	1	1	0
31-50			0	0	2	1	0	0
>50			0	0	5	0	0	0
Hombres		≤30	0	0	0	0	0	0
		31-50	0	0	0	0	0	0
		>50	0	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Mujeres		0	0	8	2	0	0	
Hombres		0	0	1	0	0	0	
CHINA		Mujeres	≤30	0	0	0	0	0
	31-50		0	6	1	1	0	0
	>50		0	0	0	0	0	0
	Hombres	≤30	0	0	0	0	0	0
		31-50	0	4	0	0	0	0
		>50	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Mujeres		0	6	1	1	0	0
	Hombres		0	4	0	0	0	0
	EE.UU	Mujeres	≤30	0	0	3	0	39
31-50			0	0	7	1	23	0
>50			0	0	4	2	5	0
Hombres		≤30	0	0	0	0	5	0
		31-50	0	0	2	1	0	0
		>50	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	
Mujeres		0	0	14	3	67	0	
Hombres		0	0	2	1	5	0	

PLANTILLA A CIERRE DE AÑO DEL GRUPO TOUS POR SEXO

	MUJERES	HOMBRES	GRUPO TOUS
<b>2022</b>	2.497	413	2.910
<b>2023</b>	2.682	472	3.154
<b>2024</b>	2.864	501	3.365

PLANTILLA A CIERRE DE AÑO DEL GRUPO TOUS POR EDAD

	≤30	31-50	>50	GRUPO TOUS
<b>2022</b>	1.005	1.594	311	2.910
<b>2023</b>	1.207	1.546	401	3.154
<b>2024</b>	1.448	1.517	400	3.365

PLANTILLA A CIERRE DE AÑO DEL GRUPO TOUS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	DIRECTIVOS TITULADOS Y SUPERIORES	TITULADOS DE GRADO MEDIO	MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS	GRUPO TOUS
<b>2022</b>	32	170	630	89	1.670	319	2.910
<b>2023</b>	35	207	577	266	1.769	300	3.154
<b>2024</b>	38	297	912	69	1.763	286	3.365

PLANTILLA A CIERRE DE AÑO DEL GRUPO TOUS POR PAÍS

	2024	2023	2022
<b>ESPAÑA</b>	1.989	1.963	1.799
<b>PORTUGAL</b>	212	204	171
<b>PUERTO RICO</b>	111	97	72
<b>MÉXICO</b>	507	441	348
<b>RUSIA</b>	22	10	191
<b>POLONIA</b>	297	252	198
<b>COLOMBIA</b>	112	0	0
<b>JAPÓN</b>	11	13	15
<b>CHINA</b>	12	13	26
<b>EE.UU</b>	92	88	88
<b>GRUPO TOUS</b>	3.365	3.081	2.908

EVOLUCIÓN DEL TIPO DE CONTRATO

	2024	2023
<b>INDEFINIDO</b>	91,9 %	91,7 %
<b>TEMPORAL</b>	8,1 %	8,3 %

TIPOLOGÍA DE CONTRATOS (HEADCOUNTS) POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

2024	Contrato indefinido	Contrato temporal
<b>SEXO</b>		
Mujeres	2.614	250
Hombres	478	23
<b>Grupo TOUS</b>	<b>3.092</b>	<b>273</b>
<b>EDAD</b>		
≤30	1.244	204
31-50	1.458	59
>50	390	10
<b>Grupo TOUS</b>	<b>3.092</b>	<b>273</b>
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>		
Directivos y titulados superiores	38	–
Titulados de grado medio	290	7
Mandos intermedios y encargados	900	12
Oficiales administrativos	67	2
Oficiales no administrativos	1.548	215
Auxiliares obreros y subalternos	249	37

Grupo TOUS	3.092	273
------------	-------	-----

**TIPOLOGÍA DE CONTRATOS (HEADCOUNTS) POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL**

2023	Contrato indefinido	Contrato temporal
<b>SEXO</b>		
Mujeres	2.447	235
Hombres	446	26
Grupo TOUS	2.893	261
<b>EDAD</b>		
≤30	1.024	183
31-50	1.484	62
>50	385	16
Grupo TOUS	2.893	261
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>		
Directivos y titulados superiores	35	—
Titulados de grado medio	200	7
Mandos intermedios y encargados	569	8
Oficiales administrativos	261	5
Oficiales no administrativos	1.562	207
Auxiliares obreros y subalternos	266	34
Grupo TOUS	2.893	261

**EVOLUCIÓN DEL TIPO DE JORNADA**

	2024	2023
<b>COMPLETA</b>	59,8 %	67,6 %
<b>PARCIAL</b>	40,2 %	32,4 %

**TIPOLOGÍA DE JORNADA (HEADCOUNTS) POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL**

2024	Jornada completa	Jornada parcial
<b>SEXO</b>		
Mujeres	1.587	1.277
Hombres	424	77
Grupo TOUS	2.011	1.354
<b>EDAD</b>		
≤30	682	766
31-50	1.007	510
>50	322	78
Grupo TOUS	2.011	1.354
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>		
Directivos y titulados superiores	35	3
Titulados de grado medio	277	20
Mandos intermedios y encargados	687	225
Oficiales administrativos	59	10
Oficiales no administrativos	779	984
Auxiliares obreros y subalternos	174	112
Grupo TOUS	2.011	1.354

**TIPOLOGÍA DE JORNADA (HEADCOUNTS) POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL**

2023	Jornada completa	Jornada parcial
<b>SEXO</b>		
Mujeres	1.726	956
Hombres	407	65
Grupo TOUS	2.133	1.021
<b>EDAD</b>		
≤30	701	506
31-50	1.097	449
>50	335	66
Grupo TOUS	2.133	1.021
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>		
Directivos y titulados superiores	34	1
Titulados de grado medio	199	8
Mandos intermedios y encargados	488	89
Oficiales administrativos	255	11
Oficiales no administrativos	913	856
Auxiliares obreros y subalternos	244	56
Grupo TOUS	2.133	1.021

**REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO**

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
<b>2023</b>	25.339,00 €	38.912,00 €	32.125,5 €
<b>2024</b>	20.775,00 €	24.710,00 €	21.401,0 €

**REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD**

	≤30	31-50	>50
<b>2023</b>	17.560,60 €	24.786,00 €	33.163,70 €
<b>2024</b>	17.021,00 €	23.367,00 €	34.084,00 €

**REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA PROFESIONAL**

	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	TITULADOS DE GRADO MEDIO	MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS
<b>2023</b>	143.671,00 €	35.507,00 €	28.413,00 €
<b>2024</b>	172.368,00 €	29.551,00 €	22.803,00 €
	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS
<b>2023</b>	22.970,80 €	17.891,70 €	20.489,80 €
<b>2024</b>	22.786,00 €	17.427,00 €	22.154,00 €

En el ejercicio 2024, los miembros del equipo directivo han percibido, con carácter extraordinario, una retribución variable de carácter excepcional. A continuación, se presentan los datos relativos a su remuneración media, incluyendo este concepto retributivo.

**REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA**
**DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES**

<b>2023</b>	143.671,00 €
<b>2024</b>	350.337,00 €

**REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO POR PAÍSES**

2024	MUJERES	HOMBRES
<b>ESPAÑA</b>	24.767,00 €	37.088,00 €
<b>PORTUGAL</b>	13.782,00 €	16.099,00 €
<b>PUERTO RICO</b>	28.566,00 €	27.535,00 €
<b>MÉXICO</b>	9.447,00 €	9.930,00 €
<b>RUSIA</b>	4.640,00 €	18.977,00 €
<b>POLONIA</b>	15.310,00 €	23.299,00 €
<b>COLOMBIA</b>	6.640,00 €	6.506,00 €
<b>JAPÓN</b>	6.486,00 €	648,00 €
<b>CHINA</b>	31.503,00 €	30.082,00 €
<b>EE.UU</b>	36.114,00 €	35.838,00 €

**REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD POR PAÍSES**

2024	≤30	31-50	>50
<b>ESPAÑA</b>	22.160,00 €	27.121,00 €	35.936,00 €
<b>PORTUGAL</b>	12.372,00 €	16.906,00 €	47.798,00 €
<b>PUERTO</b>	26.296,00 €	35.895,00 €	48.460,00 €
<b>MÉXICO</b>	7.197,00 €	12.579,00 €	14.574,00 €
<b>RUSIA</b>	8.815,00 €	6.383,00 €	4.048,00 €
<b>POLONIA</b>	13.207,00 €	19.417,00 €	16.682,00 €
<b>COLOMBIA</b>	5.225,00 €	8.782,00 €	7.387,00 €
<b>JAPÓN</b>	9.208,00 €	4.163,00 €	6.516,00 €
<b>CHINA</b>	— €	31.066,00 €	— €
<b>EE.UU</b>	29.314,00 €	42.439,00 €	46.013,00 €

**REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA PROFESIONAL POR PAÍSES**

2024	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES		TITULADOS DE GRADO MEDIO		MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
<b>ESPAÑA</b>	164.446,00 €	204.233,00 €	30.900,00 €	34.259,00 €	31.615,00 €	51.759,00 €
<b>PORTUGAL</b>	121.673,00 €	— €	22.400,00 €	50.000,00 €	19.338,00 €	18.213,00 €
<b>PUERTO RICO</b>	197.576,00 €	— €	28.924,00 €	— €	38.890,00 €	38.084,00 €
<b>MÉXICO</b>	108.857,00 €	136.370,00 €	16.458,00 €	13.870,00 €	14.434,00 €	14.630,00 €
<b>RUSIA</b>	— €	73.220,00 €	6.303,00 €	2.687,00 €	4.338,00 €	— €
<b>POLONIA</b>	— €	— €	19.102,00 €	— €	15.273,00 €	23.531,00 €
<b>COLOMBIA</b>	— €	— €	21.868,00 €	12.807,00 €	11.807,00 €	13.946,00 €
<b>JAPÓN</b>	— €	— €	— €	— €	6.745,00 €	648,00 €

**REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO POR PAÍSES**

2023	MUJERES	HOMBRES
<b>ESPAÑA</b>	25.339,00 €	38.912,00 €
<b>PORTUGAL</b>	13.060,00 €	14.313,00 €
<b>PUERTO RICO</b>	25.856,80 €	29.603,00 €
<b>MÉXICO</b>	11.073,00 €	11.569,00 €
<b>RUSIA</b>	12.248,00 €	20.451,00 €
<b>POLONIA</b>	13.287,00 €	17.786,00 €
<b>COLOMBIA</b>	8.772,00 €	6.440,00 €
<b>JAPÓN</b>	14.670,00 €	— €
<b>CHINA</b>	23.182,00 €	29.664,00 €
<b>EE.UU</b>	40.321,00 €	56.076,00 €

**REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD POR PAÍSES**

2023	≤30	31-50	>50
<b>ESPAÑA</b>	22.939,00 €	30.110,00 €	34.832,00 €
<b>PORTUGAL</b>	11.972,00 €	16.160,00 €	40.351,00 €
<b>PUERTO</b>	21.405,60 €	42.993,60 €	44.367,00 €
<b>MÉXICO</b>	6.497,40 €	12.430,90 €	11.988,40 €
<b>RUSIA</b>	9.965,00 €	16.822,00 €	3.983,00 €
<b>POLONIA</b>	13.783,70 €	18.331,50 €	11.985,00 €
<b>COLOMBIA</b>	5.294,00 €	13.530,00 €	5.914,00 €
<b>JAPÓN</b>	— €	41.448,20 €	15.719,00 €
<b>CHINA</b>	— €	27.823,00 €	— €
<b>EE.UU</b>	30.628,70 €	48.826,00 €	47.298,00 €

	CHINA	EE.UU	OFICIALES ADMINISTRATIVOS		OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS		AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS	
	— €	— €	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
	— €	— €	26.928,00 €	30.082,00 €	47.095,00 €	— €	— €	— €
	— €	— €	— €	56.886,00 €	56.251,00 €	58.273,00 €	— €	— €
	— €	— €	24.002,00 €	21.191,00 €	20.829,00 €	25.611,00 €	22.147,00 €	22.423,00 €
	— €	— €	11.907,00 €	12.498,00 €	— €	— €	— €	— €
	— €	— €	25.751,00 €	24.521,00 €	— €	— €	— €	— €
	11.200,00 €	14.864,00 €	6.674,00 €	6.971,00 €	— €	11.248,00 €	— €	— €
	— €	— €	— €	— €	— €	— €	— €	— €
	— €	19.122,00 €	— €	— €	— €	— €	— €	— €
	— €	— €	5.354,00 €	4.863,00 €	— €	— €	— €	— €
	6.605,00 €	— €	2.614,00 €	— €	— €	— €	— €	— €
	27.772,00 €	— €	— €	— €	— €	— €	— €	— €
	27.995,00 €	— €	32.528,00 €	20.407,00 €	— €	— €	— €	— €

## REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA PROFESIONAL POR PAÍSES (AÑO ANTERIOR)

2023	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES		TITULADOS DE GRADO MEDIO		MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	141.407,00 €	181.690,00 €	35.431,00 €	38.973,00 €	34.456,00 €	49.342,00 €
PORTUGAL	96.984,00 €	— €	22.089,00 €	50.000,00 €	17.709,00 €	17.610,00 €
PUERTO RICO	105.270,00 €	— €	31.151,00 €	33.916,00 €	41.291,00 €	40.308,00 €
MÉXICO	48.188,00 €	110.683,00 €	— €	11.019,70 €	15.673,00 €	16.099,00 €
RUSIA	— €	— €	— €	— €	23.649,00 €	47.021,00 €
POLONIA	— €	— €	— €	— €	19.350,00 €	23.223,00 €
COLOMBIA	— €	— €	— €	— €	19.418,00 €	10.164,00 €
JAPÓN	— €	— €	14.210,00 €	— €	30.021,00 €	— €
CHINA	— €	— €	25.018,00 €	26.768,40 €	29.580,00 €	— €
EE.UU	— €	— €	33.440,00 €	59.326,00 €	66.915,00 €	68.837,00 €
	OFICIALES ADMINISTRATIVOS		OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS		AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	27.008,00 €	26.181,00 €	23.520,00 €	24.984,00 €	22.433,00 €	25.413,00 €
PORTUGAL	— €	— €	11.321,00 €	11.670,00 €	— €	— €
PUERTO RICO	— €	— €	29.085,00 €	24.423,00 €	— €	— €
MÉXICO	12.928,00 €	12.448,00 €	7.874,00 €	8.631,00 €	— €	10.265,00 €
RUSIA	7.924,00 €	2.738,00 €	4.378,00 €	— €	— €	— €
POLONIA	17.779,00 €	— €	11.786,00 €	12.893,00 €	— €	— €

	COLOMBIA	JAPÓN	CHINA	EE.UU
	— €	— €	20.455,00 €	— €
	— €	— €	— €	— €
	5.015,00 €	12.777,00 €	11.468,00 €	33.978,00 €
	5.509,00 €	— €	— €	37.689,00 €
	— €	— €	— €	— €

## REMUNERACIÓN MEDIA DE CONSEJEROS Y ALTOS DIRECTIVOS

	2024		2023	
	CONSEJEROS	ALTOS DIRECTIVOS	CONSEJEROS	ALTOS DIRECTIVOS
MUJERES	100.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'	100.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'
HOMBRES	100.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'	100.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'

## BRECHA SALARIAL POR PAÍS

	2024	2023
ESPAÑA	33 %	35 %
PORTUGAL	14 %	9 %
PUERTO RICO	-4 %	13 %
MEXICO	5 %	4 %
RUSIA	76 %	40 %
POLONIA	34 %	25 %
COLOMBIA	-2 %	-36 %
JAPÓN	-901 %	— %
CHINA	-5 %	22 %
EE.UU	-1 %	28 %

\*Brecha salarial: (salario medio hombres - salario medio mujeres) / salario medio hombres) x 100.

## BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL POR PAÍS

2024	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	TITULADOS DE GRADO MEDIO	MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS
ESPAÑA	19,48 %	9,80 %	39,82 %	-13,27 %	18,67 %	1,23 %
PORTUGAL	— %	55,20 %	-6,18 %	— %	4,73 %	— %
PUERTO RICO	— %	— %	-2,12 %	— %	-5,02 %	— %
MEXICO	20,18 %	-18,66 %	1,34 %	24,65 %	4,26 %	— %
RUSIA	— %	-134,57 %	— %	— %	— %	— %
POLONIA	— %	— %	35,09 %	— %	— %	— %
COLOMBIA	— %	-70,75 %	15,34 %	— %	-10,10 %	— %
JAPÓN	— %	— %	-940,90 %	— %	— %	— %
CHINA	— %	10,48 %	— %	— %	— %	— %
EE.UU	— %	— %	3,47 %	— %	-59,40 %	— %

2023	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	TITULADOS DE GRADO MEDIO	MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS
ESPAÑA	22,17 %	9,09 %	30,17 %	-3,16 %	5,86 %	11,73 %
PORTUGAL	— %	55,82 %	-0,56 %	— %	2,99 %	— %
PUERTO RICO	— %	8,15 %	-2,44 %	— %	-19,09 %	— %
MEXICO	56,46 %	— %	2,65 %	-3,86 %	8,77 %	— %
RUSIA	— %	— %	49,71 %	-189,41 %	— %	— %
POLONIA	— %	— %	16,68 %	— %	8,59 %	— %
COLOMBIA	— %	— %	-91,05 %	— %	8,97 %	— %
JAPÓN	— %	— %	— %	— %	— %	— %
CHINA	— %	6,54 %	— %	— %	— %	— %
EE.UU	— %	43,63 %	2,79 %	— %	9,85 %	— %

\*Brecha salarial: (salario medio hombres - salario medio mujeres) / salario medio hombres) x 100.

## PROMEDIO TOTAL DE CONTRATOS POR SEXO, SEGÚN TIPO DE JORNADA Y MODALIDAD DE CONTRATO

	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOUS
	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA	
MUJER	825,3	1644,2	78,8	137,3	2685,6
HOMBRE	48,5	413,6	6,6	12,6	481,3
TOTAL	873,8	2057,8	85,4	149,9	3166,9

## Promedio total de contratos por edad, según tipo de jornada y modalidad de contrato

	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOUS
	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA	
≤30	393,1	660,8	65,8	101,1	1220,8
31-50	409,5	1056,8	18,7	37,1	1522,1
>50	71,3	340,2	0,9	11,8	424,2
TOTAL	873,9	2057,8	85,4	150	3167,1

PROMEDIO TOTAL DE CONTRATOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL, SEGÚN TIPO DE JORNADA Y MODALIDAD DE CONTRATO

CONTRATO	FIJO		TEMPORAL		TOUS
	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA	
<b>DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES</b>	57,3	153,5	7,8	26	244,6
<b>TITULADOS GRADO MEDIO</b>	2,3	34,8	0	0	37,1
<b>MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS</b>	171,3	731,2	1,9	11,8	916,2
<b>OFICIALES ADMINISTRATIVOS</b>	9	56,3	0	3,7	69
<b>OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS</b>	619,8	822,7	75	102,1	1619,6
<b>AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS</b>	14,3	259,2	0,7	6,3	280,5
<b>TOTAL</b>	<b>874</b>	<b>2057,7</b>	<b>85,4</b>	<b>149,9</b>	<b>3167</b>

NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO

	2024	2023
<b>MUJERES</b>	<b>247</b>	<b>154</b>
<b>HOMBRES</b>	<b>43</b>	<b>24</b>

NÚMERO DE DESPIDOS POR EDAD

	2024	2023
<b>≤30</b>	<b>168</b>	<b>93</b>
<b>31-50</b>	<b>103</b>	<b>72</b>
<b>&gt;50</b>	<b>19</b>	<b>13</b>

NÚMERO DE DESPIDOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2024	2023
<b>DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>TITULADOS DE GRADO MEDIO</b>	<b>19</b>	<b>5</b>
<b>MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS</b>	<b>60</b>	<b>36</b>
<b>OFICIALES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS</b>	<b>198</b>	<b>120</b>
<b>AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	TITULADOS DE GRADO MEDIO	MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS
<b>2023</b>	<b>124,2</b>	<b>1.072,97</b>	<b>9.182,99</b>
<b>2024</b>	<b>260,7</b>	<b>3.174,8</b>	<b>6.766</b>
	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS
<b>2023</b>	<b>466,01</b>	<b>25.564,06</b>	<b>2.769,51</b>
<b>2024</b>	<b>531,2</b>	<b>18.964,5</b>	<b>1.531,5</b>

\*Cabe destacar que adicionalmente también han habido 104,4 horas de formación que corresponden a becarios y becarias de TOUS internship que no entran dentro de ninguna de las categorías profesionales identificadas para colaboradores y colaboradoras del Grupo.

PORCENTAJE DE COLABORADORES Y COLABORADORAS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO POR PAÍS

	2024	2023
<b>ESPAÑA</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<b>MÉXICO</b>	<b>0 %</b>	<b>100 %</b>
<b>POLONIA</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>RUSIA</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>PORTUGAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<b>EE.UU</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>PUERTO RICO</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>CHINA</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>JAPÓN</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>COLOMBIA</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO LABORAL

	2024	2023
<b>HORAS TOTALES DE ABSENTISMO</b>	<b>938.204,65</b>	<b>598.403,27</b>
<b>HORAS REALES TRABAJADAS</b>	<b>4.544.854</b>	<b>5.208.640</b>
<b>TASA DE ABSENTISMO</b>	<b>20,64 %</b>	<b>11,49 %</b>

\*Tasa de absentismo: (horas totales de absentismo / horas reales trabajadas) x 100.

\*Se incluyen horas por bajas de paternidad/maternidad.

NÚMERO DE BAJAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD

	2024	2023
<b>BAJAS DE MATERNIDAD</b>	<b>97</b>	<b>103</b>
<b>BAJAS DE PATERNIDAD</b>	<b>11</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>110</b>

SALUD Y SEGURIDAD: ACCIDENTABILIDAD

	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Número de accidentes de trabajo con días perdidos</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>52</b>
<b>Número de días perdidos por accidentes de trabajo</b>	<b>119</b>	<b>983</b>	<b>149</b>	<b>1.153</b>
<b>Total de horas trabajadas</b>	<b>760.061</b>	<b>3.784.793</b>	<b>838.533</b>	<b>4.370.107</b>
<b>Índice de frecuencia de accidentes</b>	<b>7,89</b>	<b>7,40</b>	<b>10,733030</b>	<b>10,5260580</b>
<b>Índice de gravedad de accidentes</b>	<b>0,16</b>	<b>0,26</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Número de enfermedades profesionales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Número de días perdidos debido a enfermedades profesionales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>—</b>
<b>Número de víctimas mortales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>—</b>	<b>—</b>

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

\*Índice de gravedad: (nº de jornadas perdidas / nº de horas reales trabajadas por las colaboradoras/as) x 1000.

\*Los datos de 2023 excluyen EE.UU para el cual no hay disponibilidad de datos.

<b>Casos vinculados a la corrupción y el soborno</b>	En 2024, se detectaron 5 casos vinculados a la corrupción y el soborno y/o de conflictos de interés, y 3 de blanqueo de capitales, los cuales han sido investigados y resueltos con la adopción de las medidas correctivas (plan de acción) y, en su caso, sancionadoras. Dichas medidas han sido o están siendo debidamente ejecutadas por las áreas afectadas.
<b>Casos de incumplimiento por normativa ambiental</b>	Durante 2024, el Grupo no ha tenido ningún caso de incumplimiento normativo medioambiental.
<b>Casos de brechas de privacidad y seguridad de datos de clientes</b>	En 2024, el Grupo han identificado cinco casos de brechas de privacidad y seguridad de los datos de clientes que hemos gestionado efectivamente.
<b>Denuncias de vulneración de Derechos Humanos</b>	A lo largo de 2024 hemos recibido 0 caso de denuncia por vulneración de los Derechos Humanos.
<b>Discriminación y Acoso</b>	En 2024, ha habido un solo caso de discriminación y acoso, acreditado a posteriori de una investigación. Ha sido gestionado internamente y se ha procedido con apercibimiento, refuerzos de procedimientos y una cesión de contrato.

# **ANEXO V**

## **INFORMACIÓN FISCAL**

**IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS (EN MILES DE EUROS)**

	2024	2023
<b>ESPAÑA</b>	12.901,9	6.083,5
<b>MÉXICO</b>	604,4	2.037,1
<b>POLONIA</b>	99,4	223,5
<b>PORTUGAL</b>	180,1	406,3
<b>EE.UU</b>	0	0
<b>PUERTO RICO</b>	93,9	41,6
<b>CHINA</b>	0	0
<b>RUSIA</b>	5,8	110,2
<b>JAPÓN</b>	0	0
<b>COLOMBIA</b>	81,04	
<b>OTROS</b>	0	0

**BENEFICIOS OBTENIDOS POR PAÍS (EN MILES DE EUROS)**

	2024	2023
<b>ESPAÑA</b>	69.346	13.107
<b>MÉXICO</b>	3.618	1.888
<b>POLONIA</b>	1.036	728
<b>PORTUGAL</b>	1.034	661
<b>EE.UU</b>	775	766
<b>PUERTO RICO</b>	676	502
<b>CHINA</b>	-44	-285
<b>RUSIA</b>	-3.260	-5.385
<b>JAPÓN</b>	-75	-184
<b>COLOMBIA</b>	-707	
<b>OTROS</b>	212	-168

**Subvenciones públicas recibidas por país (en miles de euros)**

	2024	2023
<b>España</b>	35	6
<b>Portugal</b>	0	42

El Consejo de Administración de la sociedad S. TOUS, S.L. en fecha de 27 de marzo de 2025, en cumplimiento con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, formulan el Estado de Información No Financiera Consolidado del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado que acompaña a las Cuentas Anuales Consolidadas y se presenta como un documento separado según lo previsto por la legislación vigente, el cual viene constituido por el documento que precede a este escrito que se compone de las adjuntas hojas números 1 a 171.

**D<sup>a</sup>. María Alba Tous Oriol**

Presidenta

**D. Carlos Soler Duffo**

Vocal y consejero delegado

**D<sup>a</sup>. Rosa M<sup>a</sup> Tous Oriol**

Vocal

**D<sup>a</sup>. Laura Tous Oriol**

Vocal

**D. Josep María Bosch Castias**

Vocal

**D. Martin Brok**

Vocal

**Joyería Tous, S.A.**Representada por D<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Alba Tous Oriol**Tallers Tous, S.L.**Representada por D<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Alba Tous Oriol**D. Steven Chad Davis**

Vocal

**D. Pierre Eric Robert Denis**

Voca

**Atenea, Ltd.**Representada por D<sup>a</sup> Patricia Sancho

Ortega

Vocal

El Consejo de Administración faculta a la Secretaria no Consejera Dña. Núria Garrós Ribera, quien acepta, la firma de todas las hojas del Estado de Información No Financiera del ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2024 que precede al presente documento (hojas 1 a 171 ambas inclusive).



**TOUS**

**TOUS.COM**