

GRUPO TOUS

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2023

RESUMEN EJECUTIVO	3
CAPÍTULO 1: UNIVERSO TOUS	4
Somos TOUS	4
Negocio y Cadena de valor	9
Las tendencias en el mercado	13
CAPÍTULO 2: NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD	15
Nuestra Estrategia de Sostenibilidad	15
Modelo de gobierno de sostenibilidad	19
Nuestros grupos de interés	20
Nuestros temas materiales	22
CAPÍTULO 3: NUESTRO VALOR COMPARTIDO	26
El buen gobierno, nuestra esencia	26
Ciudadanía e integridad	27
Cercanía y transparencia	44
Proactividad y responsabilidad	46
El planeta, nuestro hogar	49
Desafiando el cambio climático	50
La circularidad como mentalidad	56
Aliados con la naturaleza	58
Las personas, nuestra familia	61
Actitud empoderadora	62
Esparciendo alegría	81
Involucrando a las comunidades	87
La artesanía, nuestro legado	93
Alargando la vida de nuestros productos	93
De la mano de nuestros proveedores	105
Innovando a través de la artesanía	111
CAPÍTULO 4: VISIÓN A FUTURO	117
Nuestra Hoja de ruta	117
ANEXO I: ACERCA DE ESTE INFORME	122
ANEXO II: TABLA LEY 11/2018	126
ANEXO III: OTROS INDICADORES GRIs	149
ANEXO IV: TABLAS DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	151
ANEXO V: INFORMACIÓN FISCAL	172

HITOS DE 2023

<p>NUEVO PROTOCOLO ECODISEÑO DE PACKAGING MONOMATERIAL EN TIENDA</p>		<p>86% DE ORO RECICLADO EN TATO</p>	<p>ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD</p> <p>2024-2028</p>	
<p>90% DE PROVEEDORES EVALUADOS CON PERFORMANCE MEDIO O ALTO EN AUDITORÍAS SOCIALES</p>		<p>POLÍTICA DE COMPRAS ACTUALIZADA</p>	<p>222 NUEVOS PANELES SOLARES DE ENERGÍA RENOVABLE</p>	
<p>RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO</p> <p>RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL</p>			<p>96% DE PIELES DE PROVEEDORES CERTIFICADOS CON LWG</p>	
<p>181.440,85€ DONADOS A CAUSAS SOCIALES</p>		<p>5º ANIVERSARIO TOUS SCHOOL</p> <p>+340 ESTUDIANTES +20.600 HORAS DE FORMACIÓN DESDE 2018</p>		<p>99,7% DE RESIDUOS GESTIONADOS</p>
<p>390.243 kWh DE ENERGÍA RENOVABLE CONSUMIDA</p>		<p>+31% REPARACIONES EN <i>AFTERSALES</i> RESPECTO A 2022</p>		
<p>+25 COLABORACIONES CON UNIVERSIDADES</p>			<p>+450 PERSONAS FORMADAS EN CULTURA SOSTENIBLE</p>	
<p>39.180 HORAS DE FORMACIÓN Y 8 NUEVAS FORMACIONES</p>		<p>ELIMINACIÓN DE BOLSAS DE PLÁSTICO EN EL 95% DE NUESTROS ENVÍOS TRANSPORTADOS</p>		<p>NUEVA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD</p>
<p>LANZAMIENTO DEL PROGRAMA CIRCULAR AFTERLIFE</p>		<p>1.190KG DE PLATA Y 66,50KG DE ORO RECUPERADOS</p>		<p>14 TEMAS MATERIALES EN EL NUEVO EJERCICIO DE MATERIALIDAD</p>

01_UNIVERSO TOUS

SOMOS TOUS

MÁS DE **600 TIENDAS** EN TODO EL MUNDO

PRESENCIA EN **40 PAÍSES**

NUESTRA HISTORIA Y RECORRIDO

En **1920** Salvador Tous Blavi (Montblanc, 02-06-1908) daba sus primeros pasos en el oficio, como joven aprendiz de relojero. Diez años más tarde, su familia se trasladó de Montblanc a Manresa y allí es donde se establecieron como **relojeros**.

El 15 de junio de 1935, Salvador Tous Blavi contrajo matrimonio con Teresa Ponsa Mas y, juntos vieron como el **negocio familiar de venta y el taller de joyería**, situado en la calle del Born, núm. 6 de Manresa, crecía, así como también lo hacía su familia, con el nacimiento de Salvador Tous Ponsa, el 19 de enero de 1941. El crecimiento continuado del negocio conllevó la necesidad de disponer de un local de mayores dimensiones; fue el 28 de abril de 1960, cuando Salvador Tous Blavi recibió la autorización municipal para trasladar su establecimiento al número 8 de la misma calle del Born.

A pocos pasos del negocio familiar, justo enfrente en el número 9 de la calle Born, se hallaba Calzados Torra, la reconocida **zapatería** de los padres de Rosa Oriol Porta (19-10-1947), que, con Salvador, formarían el tándem perfecto que más tarde globalizó el pequeño negocio familiar. Es el 21 de septiembre de 1965, cuando Salvador Tous Ponsa y Rosa Oriol Porta contraen matrimonio y la **habilidad del oficio** de Salvador y la **creatividad** innata de Rosa se encuentran, para crear un nuevo lenguaje en joyería. En este sentido, fue clave la **apertura de un taller** en la trastienda en los años 70, en el que Rosa Oriol adaptaba joyas de sus clientas. Tuvo la intuición y visión de entender que la sociedad estaba evolucionando y que las mujeres requerían de **piezas modernas y actualizadas** que reflejaran los gustos de una nueva generación, así, diseñaba piezas únicas y personalizadas.

Ante la gran acogida que tuvieron sus creaciones, empezó a diseñar sus propias joyas que, gracias a su frescura, cubrieron un vacío en el mercado y atrajeron a un amplio público. **Más de cien años después, aquel pequeño taller se convirtió en una de las empresas de joyería y accesorios líder, marcada por una gran presencia a nivel global**, que se ha desarrollado gracias a un proceso de expansión e internacionalización que se produjo entre los años 90 y los 2000. Una etapa que fue clave para la compañía, ya que en este momento se produce la diversificación del negocio con la incorporación de los accesorios y complementos. También fue en los 90 el momento en el que la **tercera generación** de la familia Tous inició su **incorporación** progresiva a la compañía. Este **relevo generacional** fue marcado por la llegada de Alba Tous a la presidencia y de Marta Tous a la Dirección de I+D en 2008; seguido por el nombramiento de Rosa Tous como Vicepresidenta Corporativa en 2013 y como *Reach and Relevance Officer* en 2021.

Así, TOUS ha ido creciendo y transformándose a lo largo de los años, adaptando su negocio y su cultura corporativa a las exigencias del momento. Actualmente, estamos presentes en 40 países y abarcan no solo la joyería, sino también bolsos, fragancias, relojes, gafas, accesorios, y prendas para bebés. A través de nuestras colecciones creamos un nuevo lenguaje al combinar la **tradición artesana** (la cual seguimos fomentando a través de *TOUS School*) con la **innovación tecnológica**, aplicando siempre los mejores estándares de calidad y sostenibilidad.

Desde nuestros inicios, la **atención cercana y personalizada** a nuestros clientes ha sido uno de los principales objetivos de la compañía. En TOUS buscamos estar presentes en los momentos más importantes de la vida de nuestros clientes, celebrando instantes llenos de emoción.

1920	Salvador Tous Blavi es ya un joven aprendiz de relojero en Montblanc (Tarragona-España).
1930	A sus 21 años, Salvador Tous Blavi y su familia se instalan en Manresa y él ejerce el oficio de relojero.
1953	Salvador Tous Ponsa, hijo de Salvador Tous Blavi, se inicia en el negocio familiar con tan solo 12 años, siguiendo los pasos de su padre como aprendiz de relojero.
1965	El matrimonio formado por Salvador Tous y Rosa Oriol toma el relevo del negocio familiar.
1970	Rosa Oriol instala un pequeño taller de joyería en la trastienda para poder personalizar joyas a sus clientes y clientas.
1985	Nace el icónico Oso TOUS.
1986	Se abre la primera tienda fuera de Manresa, en Lleida.
1989	Crecimiento y expansión nacional. TOUS crece y abre una tienda en el Boulevard Rosa de Barcelona, posteriormente conocido como Pedralbes Centre.
1992	En la década de los 90, culmina la incorporación de la tercera generación. Las cuatro hijas del matrimonio Tous Oriol, que se incorporan progresivamente al negocio familiar.
1996	Internacionalización por Europa, Japón y Estados Unidos.
2001	Apertura de tienda en México.

2004	Apertura de tiendas en Nueva York y París.
2007	Nueva sede sostenible (<i>green building</i>).
2008	Alba Tous asume la Presidencia y Marta Tous la Dirección Creativa.
2010	Adquisición de Talleres Tous (fábrica de joyería en la que se combina la última tecnología y el trabajo artesano) y <i>TOUS&TOUS</i> (complementos).
2013	Rosa Tous asume la posición de Vicepresidenta Corporativa.
2014	Nuevas instalaciones de Talleres TOUS (TATO) en una planta de 2.800m ² en Sabadell.
2015	Entra en el accionariado el fondo suizo Partners Group, uno de los principales fondos de inversión internacionales, con una participación del 25%.
2018	Creamos la Escuela TOUS (<i>TOUS SCHOOL</i>).
2020	La compañía conmemora los 100 años de TOUS con el museo-archivo <i>TOUS Heritage</i> y se convierte en miembro certificado del <i>Responsible Jewellery Council</i> (RJC).
2022	TOUS presenta su evolución de marca a nivel global y su nuevo propósito corporativo: <i>We craft a world of joy</i> .
2023	<i>TOUS School</i> cumple su 5º aniversario, presenta la revisión de sus valores corporativos y renueva su certificación RJC.

ORIGEN DEL ICÓNICO OSO

En 1985, Rosa Oriol se inspiró en los ositos de peluche que le traían dulces recuerdos de la infancia y creó el icónico oso, que se ha convertido en el emblema de la Marca. El objetivo de la creadora es el de transformar este ideario en una joya versátil capaz de despertar la ternura de todo aquel que la lleva. El icono de la firma joyera ha adquirido tanta importancia en los círculos creativos, que el Museo del Diseño de Barcelona decidió incluirlo en su colección permanente en mayo de 2019.

El oso de TOUS ha seguido reinventándose a lo largo de estos más de 40 años. Y en el marco de la presentación de la evolución de marca, en 2022, se transforma en una fuente de creatividad, a partir de la interpretación en tres dimensiones. De este modo, la marca incrementa su capacidad de expresión creativa y las posibilidades de conexión con nuevos territorios.

En este mismo contexto, se presenta un nuevo logo con un diseño tipográfico contundente, robusto y a su vez amable por sus formas redondeadas, que permite un mayor nivel de personalización y una mejor lectura en el entorno digital.



Imagen del oso icónico de TOUS.

IDENTIDAD Y VALORES

También en el contexto de la evolución de Marca, que corresponde a la culminación de un profundo proceso de transformación, renovamos nuestra misión, visión y valores para alinearlos con el propósito creado en 2022: *We craft a world of joy*. El objetivo era adaptarnos a nuestra identidad transformadora y remodelar nuestra misión, visión y valores para concretarlos hacia un mayor impacto positivo, transversalidad y representatividad. TOUS trabaja siempre con una visión local a la vez que mantiene su esencia global, algo que nos caracteriza desde el inicio de nuestra Marca.

NUESTRO PROPÓSITO

En TOUS, hemos apostado por ser la firma joyera que hace brillar la creatividad y auto-expresión. En esta nueva etapa, la Marca abraza tres atributos: audacia, creatividad y sentido del humor, a partir de los cuales se reinterpretan nuestros tres grandes emblemas: la rosa, el oso y la ternura.

En este marco, también hemos definido nuestro nuevo propósito corporativo: *We craft a world of joy*. De esta forma, se sintetiza en seis palabras el motor que ha impulsado a la compañía a lo largo de su historia y que guía su futuro. Siempre acompañado de un manifiesto, que permite la adaptación a los distintos mercados: En TOUS creamos, diseñamos y forjamos un mundo hecho con las manos y el corazón. Un mundo que inspira alegría, ilusión y pasión para ayudar a las personas a sentirse mejor. Porque el mundo de TOUS, más que explicarlo, es mejor sentirlo.

WE CRAFT A WORLD OF JOY

Comunidad
Humanidad

Artesanía
Innovación
Calidad
Esmero

Contribución
Medio ambiente
Sostenibilidad
Sector

Sentimientos
Alegría
Diversión
Empoderamiento

NUESTRA VISIÓN

Ser la marca de joyería de lujo asequible más deseada, exitosa y comprometida del mundo.

Esta visión refuerza nuestro posicionamiento como marca en tres aspectos clave:

ASEQUIBILIDAD	DESEO	ÉXITO	COMPROMISO
Lujo asequible. Nuestros esfuerzos para atraer a más personas a nuestro mundo de alegría	Aspiracionalidad, somos joyeros. Nuestro vínculo con el cliente, la marca y el producto	Reconocimiento. Nuestro vínculo con el negocio que refuerza nuestra ambición y presencia internacional	Nuestro vínculo con las personas, la inclusión y la sostenibilidad

NUESTRA MISIÓN

Despertamos ilusión y alegría por la auto-expresión y el cuidado en cada una de las personas. Siempre al servicio de nuestros clientes. Generamos un impacto positivo en nuestra comunidad.

Esta misión incorpora elementos emocionales que viven en nuestro propósito, como la ilusión y la alegría que buscamos generar en nuestras personas; tanto en equipos internos como en consumidores.

La expresión 'cada una de las personas' destaca nuestro compromiso con la diversidad y capacidad de personalizar para hacer sentir a cada persona única.

NUESTROS VALORES

Para identificar los nuevos valores corporativos, se realizaron varios talleres participativos con un equipo transversal formado por varias personas de nuestra organización para captar una perspectiva holística e integral. Una vez definidos, se comunicaron en el *Digital Meeting*, un encuentro virtual mundial realizado dos veces al año. Este ejercicio nos permitió poner en valor el trabajo en equipo y la colaboración para reformar y evolucionar en la cultura y el posicionamiento que nos pertenece a todos.

<u>T</u> R A N S P A R E N T E S	<u>O</u> P T I M I S T A S
engloba compromiso	engloba pasión

<u>Ú</u> N I C O S	<u>S</u> O C I A L E S
engloba creatividad	engloba equipo y globalidad

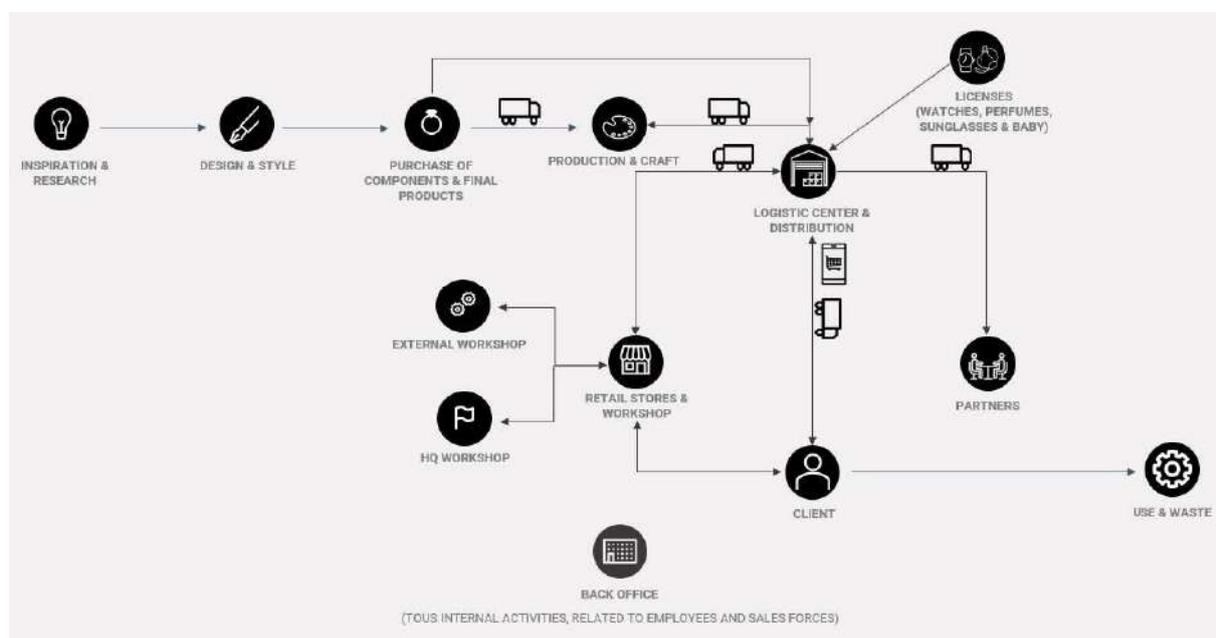
SOMOS TOUS

Durante el 2023, se han realizado acciones en todas nuestras oficinas para que nuestras personas puedan sentir nuestro propósito y valores en cada rincón, y, sobre todo, para que los vivan a diario. De cara al próximo 2024, se acabarán de implementar iniciativas para completa esta evolución cultural y reforzar nuestra nueva identidad.

#SomosTransparentes #SomosOptimistas #SomosÚnicxs #SomosSociales

NEGOCIO Y CADENA DE VALOR

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 directamente todos los procesos y detalles, 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, fragancias o relojes, convirtiéndonos en una firma multi-categoría y expresándonos a través de distintas líneas de productos.



Cadena de valor de las operaciones de TOUS.

Fue en la década de los años 90 cuando nuestra compañía inició su despegue. Desde entonces, hemos vendido más de 100 millones de piezas TOUS en todo el mundo. Actualmente y dado el gran crecimiento experimentado, contamos con una superficie de instalaciones de 25.000 m², incluyendo nuestra **Sede Central en Manresa**, una **fábrica** de joyería y un taller de artículos de piel para optimizar el proceso de elaboración de nuestras colecciones, que además incorpora un centro logístico para joyería y accesorios. Actualmente, hay más de 3.000 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. Tras un gran **crecimiento internacional** iniciado en la década de 1990, actualmente tenemos presencia en 3 continentes, en 40 países y 600 tiendas, en ciudades como Barcelona, Madrid, Nueva York, Miami, Ciudad de México o Riyadh.



Interior de la tienda TOUS de Rambla Catalunya.

En febrero de 2023, abrimos una nueva tienda innovadora en Rambla Catalunya, en el centro de Barcelona, diseñada con el objetivo de fomentar la autonomía del cliente y ofrecer una nueva forma de interactuar con el producto. La tienda cuenta con asesoramiento en el cuidado de joyas y personalizaciones, *TOUS Craft & Care*: de la mano de un artesano joyero que está a disposición de los clientes de TOUS. Este nuevo concepto de tienda permite crear una experiencia inmersiva en la que la narrativa de las colecciones es protagonista.

NUESTROS PRODUCTOS

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

JOYERÍA

Actualmente representa el 71 % de nuestras ventas. Además de nuestros clásicos, lanzamos más de 35 colecciones de joyería al año (38 en 2023). Trabajamos con metales nobles como oro, plata y titanio. En TOUS utilizamos oro de 18 quilates 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. El resultado máspreciado es lo que conocemos como plata de primera ley (925/000), trabajada en TOUS con técnicas como la micro fundición.

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.

RELOJERÍA

Salvador Tous Blavi fue relojero de profesión, por lo que ofrecer una línea de relojería TOUS está en el ADN de nuestra Marca. Nuestra gama es muy amplia y está pensada para satisfacer a un público con gustos muy variados. Comprende colecciones de piezas atemporales, así como una gama de piezas actuales en línea con las últimas tendencias. Actualmente representa el 3,8 % de nuestras ventas.

BOLSOS Y ACCESORIOS

Los bolsos representan el 16,8 % de nuestras ventas entre las categorías de producto. Para su creación, empleamos los mejores materiales y pieles, tomando la sostenibilidad como uno de los ejes esenciales en la compra de dichas pieles. Somos miembros certificados del *Leather Working Group (LWG)*, que garantiza un origen ético y sostenible del cuero que utilizamos. Un 96 % de las pieles que utilizamos para nuestros bolsos provienen de proveedores certificados por LWG.

FRAGANCIAS

Tras iniciar en el mundo de las fragancias en 2002, a día de hoy estamos presentes con esta categoría de producto en más de 21 países, con un porfolio de 15 familias y más de 121 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

Los niños y niñas siempre han sido muy importantes para TOUS ya que aportan un sentimiento de ternura muy arraigado a la Marca. Fruto de ello, nació *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.

Adicionalmente, cabe resaltar que los productos diseñados por TOUS están dirigidos a un público global, consiguiendo así la inclusión tanto en la joyería como en los accesorios.

CAMPAÑAS Y COLECCIONES DESTACABLES

En 2023, hemos lanzado dos campañas, con dos mensajes de los que estamos orgullosos de defender.

TO THE ALMOST PERFECT MOMS: CAMPAÑA PARA EL DÍA DE LA MADRE

Esta campaña nace por la idea universal de que cada madre es la mejor madre. Se trata de una colección de joyas que pone en valor a la madre con letras de alfabeto personalizables, la palabra 'mama' y signos de horóscopo. La propuesta se completa con otras colecciones como Alma Motif, Aleita y Gregal, y va en línea con nuestro compromiso de la auto-expresión. Con esta campaña hemos querido plasmar el amor que sentimos por nuestras madres y que las hace absolutamente perfectas de forma espontánea y divertida, porque así es como amamos. Sin pretensiones, siendo nosotros mismos, de manera auténtica.

TO LOVE IS TO DISCOVER: CAMPAÑA PARA EL DÍA DE SAN VALENTÍN

Esta campaña se aleja del cliché del amor romántico y pone la curiosidad en el centro de las relaciones. Esto se plasma en la propuesta de nuevas joyas, bolsos y relojes con el símbolo del corazón invertido como metáfora de la inclusión y la diversidad.

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.

LA DEMANDA Y NECESIDAD DE NUEVOS MODELOS SOSTENIBLES

Debido a las **circunstancias cambiantes** del planeta y sus recursos limitados, la sociedad requiere de unos hábitos de consumo cada vez más sostenibles. Este factor afecta directamente a cómo enfocamos nuestro modelo de negocio, producto y cliente a través de la minería y abastecimiento sostenible, la economía circular y las emisiones producidas. Las nuevas **regulaciones** además están promoviendo un cambio de paradigma en las empresas, arraigadas a conducta empresarial responsable, definido por las directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) para empresas multinacionales.

CÓMO TOUS RESPONDE A ELLO

La circularidad forma parte de nuestro ADN. Incluimos el rediseño, mantenimiento y reparación de piezas como servicios disponibles con el fin de **reutilizar** y **extender la vida útil** de los productos. Por ejemplo, utilizamos **materiales sostenibles** o reciclados en nuestro proceso productivo, ofrecemos un servicio posventa de reparaciones y cada vez invertimos en **packaging más sostenible**, reduciendo nuestro uso de **plástico**. Asimismo, estamos comprometidos con la **descarbonización** de nuestro negocio, empezando con el cálculo de nuestra huella de carbono, estableciendo objetivos de reducción de emisiones e invirtiendo en energía renovable y **autoconsumo de energía**.

UNA SOCIEDAD DIGITALIZADA

En una sociedad donde la tecnología avanza tan rápidamente, el sector comercial tradicional se ha visto afectado por ello y ha urgido la necesidad de **adaptación tecnológica**. La pandemia COVID-19 también ha incrementado la **digitalización** por parte del **consumidor**. Ahora cada vez más, se compran productos por Internet, se observan las tendencias del momento a través de las **redes sociales**, se realizan reuniones de trabajo telemáticamente debido al auge de modelos de trabajo híbridos *Smart working* y se digitalizan procesos y operaciones, para poder llegar a sitios de forma accesible.

CÓMO TOUS RESPONDE A ELLO

En TOUS, respondemos a la tendencia de digitalización con la disponibilidad de una **web corporativa**, además de la web de venta de productos, que mantenemos constantemente actualizada y que permite la **accesibilidad** a información importante como nuestro modelo de negocio, valores, organigrama, cultura y otros aspectos que pueden interesar a nuestros grupos de interés. Internamente, contamos con el intranet corporativo *TOUS Connect* y con la plataforma de **noticias TOUS News**. Nos comunicamos a través de distintos mecanismos digitales, dando opción a organizar las reuniones telemáticas o híbridas. Durante la pandemia, TOUS apostó por la **digitalización** dentro de su **estrategia** de omnicanalidad, y en 2022, su facturación online observó un crecimiento exponencial.

PERSONALIZACIÓN E INNOVACIÓN DEL PRODUCTO

Los consumidores anhelan y valoran **piezas únicas**, innovadoras e individualizadas, cargadas de significado y de gran calidad. Es por ello, por lo que las **alternativas innovadoras** de producción como los diamantes de laboratorio son cada vez más valorados y populares en el mercado.

CÓMO TOUS RESPONDE A ELLO

Desde que Rosa Oriol revolucionase el mundo de la joyería con su atención personalizada en el Taller de Manresa, captando lo que cada clienta necesitaba y quería con pasión y ternura, somos pioneros en este aspecto. Desde entonces, la **personalización** y **atención al cliente** forman parte de nuestro ADN. Contamos con programas de fidelización y velamos por ofrecer un trato único a cada cliente. También trabajamos con **diamantes de laboratorio**, lo cual nos permite generar **diseños innovadores** adaptados a distintos estilos y creando una gran variedad de colores. A finales de 2022, presentamos nuestra primera **colección de deportivas sneakers: TOUS Steps**, una edición limitada compuesta por pasadores, cadenas y colgantes especialmente diseñados para *sneakers*, e incluyendo un *sneaker* virtual. Esta edición especial representa la **creatividad**, innovación, auto-expresión y evolución constante de nuestra Marca.

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 la sostenibilidad y el cuidado. Anualmente, nos esforzamos por mantener estos valores fundamentales cerca de nuestro corazón y emprendemos acciones pioneras para continuar priorizando lo que es importante para nosotros.

La sostenibilidad está arraigada en nuestra razón de ser *We craft a world of joy*. Queremos definir un camino sostenible hacia la realización de nuestro propósito corporativo. Para ello, nos preguntamos cómo logramos identificar nuestras áreas de impacto y así generar bienestar.

Cuidar y alargar la vida de las joyas desempeña un papel crucial en nuestra historia, representando no solamente la continuidad de la artesanía sino también nuestro compromiso con la circularidad y la reducción de residuos. Esta práctica es un testimonio tangible de nuestra dedicación a la sostenibilidad.

En 2023, hemos desarrollado nuestra Segunda Estrategia de Sostenibilidad (2024-2028) y actualizado nuestro marco de sostenibilidad. Todo ello, gracias a un análisis exhaustivo de las tendencias de mercado y así como de las crecientes necesidades de la sociedad y del planeta para poder identificar los temas materiales; y definir objetivos e iniciativas que formarán parte de la Estrategia de Sostenibilidad. Asimismo, actualizamos nuestros tres pilares fundamentales: *People, Planet y Craft*, y hemos añadido un pilar transversal de *Governance*, consolidando así nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas las facetas de nuestras operaciones.

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.

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 paralelo al plan de acción, se realizó una **formación** de sostenibilidad a toda la compañía y otra al Consejo de Administración. Además, con el fin de que la reflexión interna para definir nuestro camino de sostenibilidad de los próximos cinco años fuera participativa, se realizó un *workshop*. En esta actividad participaron 30 personas con el fin de generar una mayor cultura y compromiso en materia de sostenibilidad; además de servir para obtener nuevas ideas y propuestas de gran valor y que contribuyeron en la construcción del plan por parte de representantes de cada pilar (*Governance, People, Planet y Craft*).

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.

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 se ha marcado cuatro objetivos de sostenibilidad, denominados los **4 Big Goals**:

Big Goal 1: Incrementar la producción local y de proximidad

Estamos en proceso de analizar las oportunidades y limitaciones de la capacidad productiva de nuestra joyería para conseguir este objetivo en los próximos años a través de dos iniciativas: ampliando el número de proveedores locales con los que contamos y colaborando con un centro de producción local en México, dado que el mercado americano representa un elevado nivel de las ventas de TOUS. Con ello, lograremos reducir nuestra huella ambiental, abordando objetivos cuantitativos y disminuyendo las operaciones logísticas a nivel intercontinental.

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 3: Crear colecciones de impacto con valor sostenible

Tenemos el objetivo de sacar mínimo tres colecciones al año 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. Este objetivo también abarca el diseño de productos con materiales trazables como el oro CoC (*Chain of Custody*) y el uso de materiales reciclados o reutilizados. Un ejemplo de ello, es nuestra colección *AFTERLIFE*; un proyecto basado en la producción de bolsos con lona reciclada.

Big Goal 4: Tiendas sostenibles (en desarrollo)

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, aun en desarrollo, abordará 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

Para asegurar una correcta custodia de nuestros compromisos, este año hemos actualizado nuestro modelo de gobierno de sostenibilidad para adaptarlo a las necesidades de la estrategia y garantizar una correcta tracción del plan de acción y ejecución de sus iniciativas. Este 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

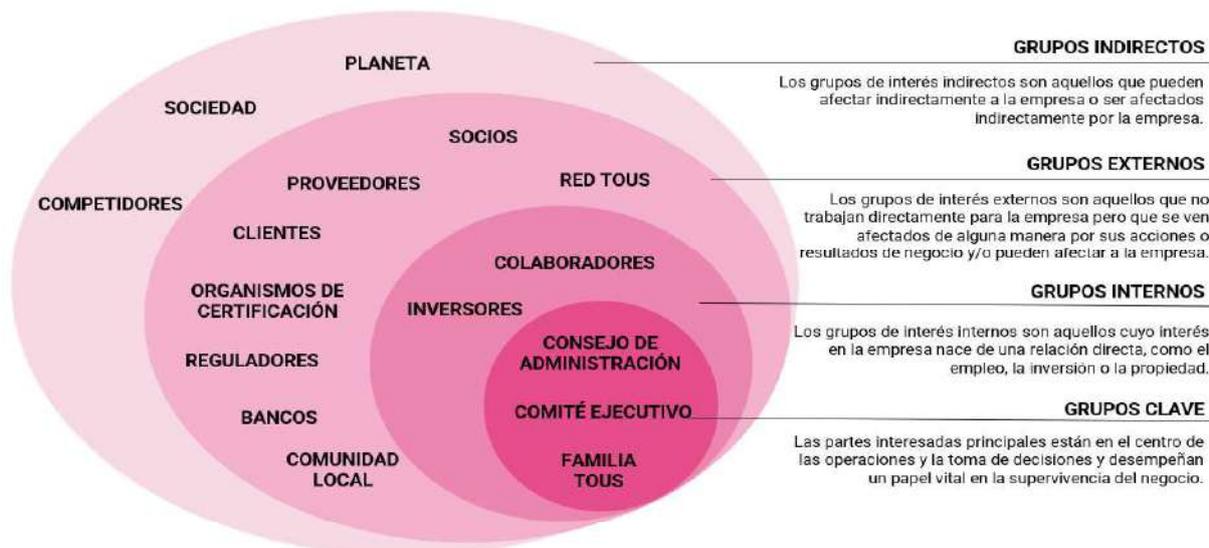
Sponsor: Aboga por la sostenibilidad en la toma de decisiones de alto nivel, coordinando a líderes para dar seguimiento al progreso de los pilares.

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; aquellos colectivos de personas a las que TOUS puede afectar con su actividad, y viceversa. Esta identificación permitió elaborar un mapa exhaustivo de nuestros grupos de interés, dividido en cuatro categorías.



Mapa de grupos de interés del Grupo TOUS.

GRUPOS CLAVE

Ubicados en el núcleo de las operaciones y la toma de decisiones, estos grupos de interés desempeñan un papel vital en la supervivencia del negocio. Esta distinción refleja su papel central en las operaciones y decisiones estratégicas de la empresa.

- **Familia Tous:** TOUS es una compañía impulsada por una familia, cuyos orígenes artesanos se remontan a 1920, cuando Salvador Tous Blavi daba sus primeros pasos en el oficio relojero, para posteriormente crear el negocio joyero, del que Salvador Tous, su hijo, y Rosa Oriol, tomaron relevo, cuando contrajeron matrimonio. Posteriormente, durante el proceso de crecimiento de la Marca, la siguiente generación se incorporó a TOUS. Así, actualmente, Alba Tous desempeña su rol como Presidenta, Rosa Tous, desarrolla su labor de Vicepresidenta Corporativa, Marta Tous es Directora de SUOT y Laura Tous dirige el grupo patrimonial.
- **Consejo de Administración:** Responsables de establecer la dirección, visión y ambición estratégica, así como garantizar la gobernabilidad efectiva de la organización.
- **Comité Ejecutivo:** Encargado de ejecutar las decisiones estratégicas, supervisar la implementación efectiva de las iniciativas clave y monitorizar el progreso.

GRUPOS INTERNOS

Son aquellos, cuyo interés en la empresa surge de una relación directa, como empleados e inversores:

- **Colaboradores:** Incluye a personas contratadas en la compañía de todos los departamentos y áreas de negocio, pilares fundamentales en las operaciones diarias para traccionar la Estrategia de Sostenibilidad y cumplir con los objetivos marcados.
- **Inversores:** Colaboradores financieros respaldando nuestra visión sostenible.

GRUPOS EXTERNOS

Comprenden aquellos que no trabajan directamente para la empresa pero que son afectados de alguna manera por sus acciones o resultados comerciales, y/o que pueden influir a la empresa:

- **Clientes:** Usuarios actuales, potenciales y VIP que son fundamentales para nuestro negocio.
- **Socios:** Colaboradores estratégicos, incluyendo franquiciados, distribuidores, licenciatarios y proveedores.
- **Reguladores:** Entidades nacionales e internacionales encargadas de supervisar el cumplimiento normativo.
- **Bancos:** Entidades bancarias que respaldan nuestras operaciones financieras.
- **Proveedores:** Suministradores de productos, materiales y servicios 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 local:** Incluye a los grupos sociales externos dentro de nuestro enfoque: artesanos, estudiantes, diseñadores, artistas y grupos en riesgo de exclusión.

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:** Los ecosistemas, la biodiversidad y el medio ambiente que nos rodea.
- **Sociedad:** Una comunidad amplia que, aunque no sea parte directa, es un tejido que influye y se ve influido por las acciones de la empresa.
- **Competidores:** Aunque no compartimos el mismo espacio, sus decisiones afectan, de manera indirecta, nuestras estrategias y posición en el mercado.

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 donde 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).

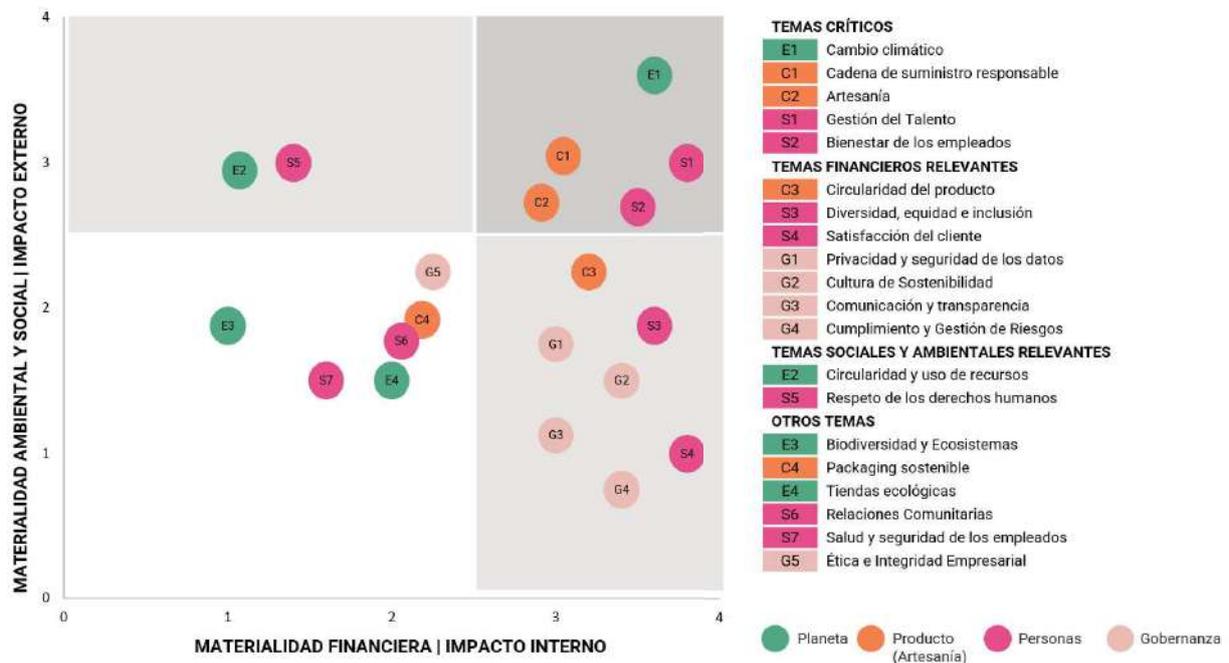
En el ámbito interno, tuvimos en cuenta los aspectos de sostenibilidad que pueden afectar a la empresa, evaluando el posible **impacto** de los **riesgos** y **oportunidades ESG** en el valor comercial de la compañía en caso de materializarse. En el ámbito externo, tuvimos en cuenta como TOUS puede tener 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 2024-25, 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.



Matriz de materialidad.

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 portfolio 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 retener 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

NUESTROS HITOS DE 2023

NUEVA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

+450 PERSONAS FORMADAS EN CULTURA SOSTENIBLE

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 2023 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.

CIUDADANÍA E INTEGRIDAD

SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

En Grupo 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 la totalidad de los códigos y procedimientos internos de los que disponemos. El contenido se inspira y fundamenta en el compromiso con las mejores prácticas de Buen Gobierno, Sostenibilidad y Ética Empresarial cogiendo como referencia el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercados de Valores (CNMV). 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.

En 2023 se han sustituido los **consejeros independientes** del Consejo de Administración, incorporando ahora a Martin Brok, Steven Chad Davis, Pierre Robert Eric Denis, y ATENEA, LTD., representado por Patricia Sancho Ortega.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

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 las funciones que tiene encomendadas de conformidad con los Estatutos Sociales del Grupo TOUS.

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 la 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 para que se ajusten a la política, propósito y valores del Grupo, teniendo en cuenta tendencias, normativa y mejores prácticas de 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 LOS COMITÉS OPERATIVOS

Cabe destacar que, en 2023, ha sido reforzada la composición de nuestros **Comités Operativos**, en los que también participan los nuevos consejeros independientes: Comité Operativo de Producto y Estilo y Comité Operativo Digital. Dichos comités han definido una guía propia, que establece su reglamento interno de funcionamiento, identificando aquellas prácticas básicas a ejercer, alineadas con las Comisiones Delegadas existentes.

NOMBRAMIENTOS DE RESPONSABLES EN 2023

Se nombró a Núria Garrós Ribera como Responsable del **Sistema Interno de Información (Canal Ético)**, en línea con las exigencias marcadas por la nueva ley española de protección del denunciante (Ley 2/2023), dicho nombramiento fue debidamente notificado ante la autoridad independiente de protección del informante (en Cataluña, la Oficina Antifraude).

Se nombraron nuevos **Compliance Officers** en las filiales del Grupo TOUS en Estados Unidos (Ignacio Sánchez) y en Rusia (Vitaly Kazanov).

En nuestro camino para seguir impulsando el crecimiento y la eficiencia de la compañía, en 2023 se constituyó el **Comité de Gestión de Proyectos (PROCOM)**. Este Comité, integrado por Carlos Soler Duffo (CEO), Josep M^a Bosch (CFO & Manager General), Josep Capdevila (Director de Planning y Análisis Financiero), José Antonio López Becerra (CIO) y Xavier Rebés (Director de Innovación y transformación), se enfoca en evaluar y aprobar los proyectos según las prioridades de la compañía en base a unos criterios objetivos de evaluación. PROCOM tiene como principal objetivo promover un espíritu de equipo de alto rendimiento para lograr nuestros objetivos. Este Comité tiene la visión transversal de todos los recursos y proyectos a implementar en la empresa y, por lo tanto, se encargan de marcar el ritmo y factibilidad de los proyectos, validarlos y gestionarlos para evitar sobrecarga.

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 y 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**. De él nacen los principios que luego se desarrollan en las siguientes normas, políticas y procedimientos internos.

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

Política de Compliance: Concreta el modelo de *Compliance* del Grupo TOUS 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.

[ACTUALIZADA] **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.

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.

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.

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

Política de Evaluación de Riesgos de Compliance: Define los parámetros y metodología para la valoración del riesgo en materia de *Compliance* Penal.

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

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.

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

[ACTUALIZADA] **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 ha modificado y actualizado 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.

[ACTUALIZADA] **Política General de Privacidad:** Establece las normas y directrices sobre el tratamiento y confidencialidad de los datos personales. En 2023, 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.

[ACTUALIZADA] **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.

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.

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.

[NUEVA] **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.

[NUEVA] **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 2023. 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.

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 TOUS, entre las que destacan:

Estatutos sociales

Reglamento de la Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones

Reglamento de la Comisión Delegada de Auditoría y Cumplimiento

Reglamento de la Comisión Delegada de Sostenibilidad

Reglamento del Comité Ético y de *Compliance*

Reglamento del Órgano de Control Interno

Reglamento del Comité de Protección de Datos

Reglamento Comités Operacionales (Digital y Producto)

Estatuto de la Función de Auditoría

Es importante destacar que TOUS cuenta con un Canal Ético previamente establecido, que ha sido adaptado a las nuevas exigencias regulatorias. Esto incluye, por ejemplo, la contratación de una plataforma específica diseñada para asegurar el debido cumplimiento. Consecuentemente, hemos implementado 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).

En 2023 hemos recibido un total de 64 comunicaciones a través del Canal Ético (45 en 2022), de las cuales 10 fueron sometidas a investigación por parte del Comité Ético y de *Compliance*, 35 fueron remitidas a otros departamentos para su gestión (5 al Departamento de Servicio de Atención al Cliente, 1 a Propiedad Intelectual y 29 a Recursos Humanos), y 19 desestimadas, por no incluirse dentro de su ámbito de aplicación.

De las 10 investigaciones abiertas por parte del Comité, 5 finalizaron con la adopción de medidas disciplinarias, 1 se archivó sin información y 4 están pendientes y se encuentran en estado de investigación

NOVEDADES DE PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN 2023

- **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 franquiciados, distribuidores y proveedores de gemas **metales preciosos**, o el **procedimiento** de identificación de **ventas** sujetas realizadas a través del canal online.
- Nueva versión del **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales** en **Estados Unidos-Miami-Puerto Rico**.
- 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, contribuye a generar 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

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.

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.

A cierre de 2023, hemos cumplido con la totalidad de las iniciativas previstas en el **Plan de Acción en materia de Compliance Penal** aprobado anualmente. Estas incluyen temas como:

- **Adaptación del Modelo de Compliance** a cambios organizacionales, incluyendo los nuevos riesgos criminales que afectan la responsabilidad penal de personas jurídicas.
- **Modificación de la Política General de Compras** actual para ajustarla a la nueva segregación de funciones y mejoras identificadas en la aplicación.
- **Centralización de la regulación interna** en una plataforma específica para reforzar la disponibilidad, accesibilidad y conocimiento de nuestras personas.
- **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*.

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.

Contamos con el Informe de Autoevaluación de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBCFT), que describe y analiza de manera actualizada los elementos de riesgo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo derivados de las actividades realizadas por las empresas que forman parte del Grupo TOUS.

En este sentido, este 2023:

- Se ha redactado una nueva versión y actualización del **Manual general de Prevención de Blanqueo de Capitales** en España. Se han seguido aplicando las recomendaciones del experto externo en la materia y se han propuesto las siguientes recomendaciones que se llevaron a cabo:
 - **Desarrollo de una herramienta** para procesar información de forma unificada y homogénea.
 - **Actualización del procedimiento de colaboración y comunicación** con la autoridad de control para incluir la necesidad de evaluar la oportunidad o conveniencia de realizar un examen especial sobre la operativa del cliente objeto del requerimiento o solicitud por parte del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) o cualquier autoridad competente.
 - **Identificación formal** a través de distintas **medidas de identificación de clientes** en el canal online, **medidas de bloqueo** y su adaptación al manual correspondiente.

Tras las novedades introducidas y las acciones emprendidas, expertos externos han llevado a cabo en 2023 la auditoría de seguimiento anual, como seguimiento de segundo año con respecto a los dos años anteriores. También se han desarrollado **Planes de Acción** a nivel internacional, donde los *Compliance Officers* locales velan por el cumplimiento de todas las obligaciones aplicables y medidas impulsadas entre las filiales internacionales en materia de PBCFT, y proceden a su vez a informar al área de *Compliance* del Grupo TOUS de las medidas adoptadas en cada país para su supervisión, así como de posibles cambios regulatorios locales. Cada filial cuenta con su propio Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y adicionalmente, contamos con uno específico para tiendas, adaptado para el mejor seguimiento por parte del personal de tienda.

NUESTRA APUESTA POR LA ÉTICA EMPRESARIAL

Parte de nuestra lucha contra la corrupción y el soborno y 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 2023, el Comité se ha reunido en cuatro 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, éste 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 el anonimato. Entre las garantías que presenta este canal se encuentra la protección frente a posibles represalias contra el informante de buena fe. 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.

Durante este 2023, ha habido dos novedades en el Código Ético. En primer lugar, estamos trabajando para la próxima adaptación del Código Ético con el fin de adaptar la imagen *TOUS IN* y el contenido a los nuevos riesgos y tendencias aplicables (Plan de Acción 2024, ver más detalle en capítulo 'Visión a Futuro'). Asimismo, hemos lanzado una nueva **píldora** en materia de **Compliance Penal** en la que se **revisa el Código Ético** y la principal normativa de desarrollo, así como la existencia del ya mencionado canal de denuncias.

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. En diciembre 2023, se celebró nuevamente la **Sesión Anual de Compliance Mate 2023**, en la que repasamos KPIs y nuevos riesgos y controles a abordar, celebrando con ésta, la cuarta edición de las jornadas para trabajar y obtener las mejores sinergias entre departamentos a la hora de mejorar su entorno de control.

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 TOUS es la base para la implementación de nuestro sistema de gestión de riesgos, así como para la asignación de recursos y la definición o mejora de procesos adecuados para gestionar los mismos.

En 2023, se han realizado las siguientes acciones en materia de gestión de riesgos:

- **Sesiones de seguimiento de Compliance extraordinarias por departamento / área de negocio** con los *Compliance Mate* nombrados y los directores respectivos. El objetivo de las sesiones consistió en reforzar conceptos importantes en materia de *Compliance* y actualizar el mapa de riesgos con los nuevos riesgos penales aptos para generar responsabilidad penal para la persona jurídica.

- **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.
- **Auditoría interna de protección de datos** en las filiales del Grupo TOUS ubicadas en Puerto Rico y Miami.
- **Inicio de la Debida Diligencia sobre la nueva filial del Grupo TOUS en Colombia**, a efectos de determinar riesgos y medidas de control a adoptar para dar cumplimiento a las exigencias locales. Esta iniciativa culminará en 2024.
- **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.



Sede Central de TOUS en Manresa iluminada.

MAPA DE RIESGOS

Anualmente actualizamos nuestro mapa de riesgos corporativo. Este 2023, hemos actualizado el modelo de valoración de los riesgos, cubriendo impacto y probabilidad con una puntuación total de 0 (bajo) a 12 (alto). 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 retención 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 <i>e-commerce</i> , al no poder retomar la relación con esos clientes.
IT	Rotura en el sistema que da soporte el <i>e-commerce</i>	Evitar vulnerabilidades en el sistema para poder responder a las necesidades de los clientes y ofrecer un sistema <i>e-commerce</i> que sea robusto.

CATEGORÍA DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
Operacional	Calidad del producto final	<p>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.</p>
Operacional	Incumplimiento de compromiso de entrega con los clientes	<p>El cliente se encuentra en el centro de nuestro negocio y responder a sus necesidades es de vital importancia.</p>
Operacional	Fraude en e-commerce	<p>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.</p>
Reputacional	Incumplimiento con compromisos y/o regulación de ESG/sostenibilidad	<p>La volatilidad en el entorno del Grupo TOUS y el aumento de urgencia en temas sociales y climáticos, requieren una adaptación constante al marco regulatorio ESG.</p>

CATEGORÍA DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
Reputacional	Integridad de los datos	Realizamos nuestras operaciones en un entorno cada vez más digitalizado. Adoptamos mejoras tecnológicas (usos de nuevos sistemas, <i>softwares</i> 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.
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

Desde la perspectiva transversal que otorga el ámbito de *Compliance* Penal, llevamos a cabo la revisión de riesgos periódicamente y, sobre todo, ante cambios organizativos, de negocio o normativos. La identificación, análisis y evaluación de estos riesgos en el Grupo TOUS sigue la metodología propia de los estándares internacionales en la materia, recogida en nuestra Política de Evaluación de Riesgos de *Compliance*.

Los resultados de la evaluación de riesgo 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 TOUS 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 defensa 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.

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

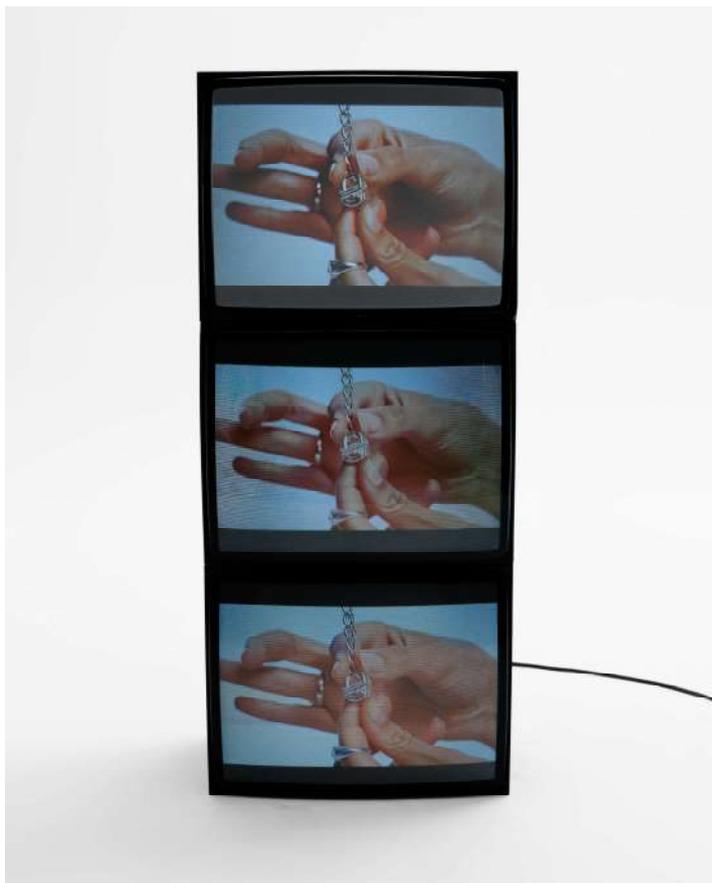
Cuidar de nuestros clientes y ofrecerles una experiencia TOUS única también es velar por una comunicación transparente, completa y sincera. A través de nuestras campañas de comunicación, todas ellas globales, buscamos acercarnos a nuestros clientes y plasmar nuestros valores. Ofrecemos información acerca 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 2023

- Hemos lanzado la **web corporativa** incluyendo las secciones de Oficio, Sostenibilidad, *People*, Valores y Propósito, Oficio Artesano y *TOUS School*.
- Hemos potenciado las **redes sociales** alcanzando los 100.000 seguidores en LinkedIn, incluyendo contenidos de artesanía en YouTube para incrementar la visibilidad y reforzándola línea de artesanía en las redes.
- En 2023, TikTok reconoció a **TOUS Claws con el premio Greatest TikTok en España**, como mejor campaña de la plataforma. El proyecto de los *Innovation Squads*, fue comunicado como un excelente ejemplo de innovación, consiguiendo la tercera posición en la final europea.
- Hemos logrado crear un nuevo código para comunicar **TOUS School** y así poder poner en valor este proyecto del que nos sentimos especialmente orgullosos.

- Se ha comunicado la adhesión al **Código de Conducta de protección de datos de Autocontrol** a través de *TOUS Connect*, así como a los usuarios mediante la nueva versión de la Política de Privacidad online.
- Hemos **colaborado con Modaes** para el lanzamiento de un informe del estado de la artesanía en España.
- Hemos reforzado nuestras **alianzas con medios de comunicación**, con los que hemos realizado contenido de branding:
 - **El Español:** Empresas con propósito.
 - **El Confidencial:** Innovación.
- Hemos comunicado públicamente lo siguiente:
 - Renovación de la membresía de *Responsible Jewellery Council (RJC)*.
 - El 5º aniversario de *TOUS School*.
 - El proyecto de *TOUS AFTERLIFE*.
 - La Estrategia de Sostenibilidad.



Colección TOUS Manifesto proyectada en una televisión.

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.

El programa '**Apadrina a una planta**' permite a todas nuestras personas hacerse cargo del cuidado de una planta de interior en la oficina. Recae bajo la responsabilidad de los participantes cuidar y regar su planta. Esto promueve una mayor interacción y apreciación por la naturaleza, así como un mayor bienestar mental y emocional de los colaboradores en sus espacios laborales. Además, forma a las personas en hábitos de cuidado de nuestro entorno natural.

Disponemos de **bicicletas en las oficinas**. Nuestra Sede Central está ubicada en un marco natural único. Cualquier trabajador 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, sino que también promueve 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: Workshop ESG, definición de nuevos roles en el modelo de gobierno de sostenibilidad, formación de sostenibilidad general y formación de sostenibilidad al Consejo de Administración, las cuales detallamos a continuación.



Evento de TOUS Open University en el Espacio Forum.

WORKSHOP ESG

Con el fin de que la Estrategia de Sostenibilidad fuera participativa y así recoger la visión de nuestros equipos internos, se realizó una jornada para poner ideas en común y generar una sesión conjunta de *brainstorming*. Se identificaron las funciones clave que podían representar la operativa de cada departamento, para poder adquirir una visión holística. El objetivo de este *workshop* fue identificar las áreas de la actividad de TOUS con el potencial de generar impactos adversos, sociales y medioambientales, así como la identificación de oportunidades de mejora. Además, se recogieron las inquietudes de nuestras personas en cuanto a la sostenibilidad, la visión y el potencial que identificaron para generar un mayor impacto positivo en las personas y el planeta. El *workshop* contó con un total de 30 participantes y tuvo una duración de cuatro horas.

- **Dinámica:** Los participantes se dividieron en **cinco grupos**, uno por cada área temática (Personas, Planeta, Producto, Comunidades y Buen Gobierno). Cada grupo tenía un 'líder' que moderaba la dinámica, fomentaba la reflexión conjunta sobre aspectos clave, y recogía todas las ideas y conclusiones.
- Previo al *workshop*, se realizaron **dos tipos de formaciones**: Una específica por pilar para los líderes de la dinámica y una general para el resto de los participantes, detallando la dinámica del *workshop*.

FORMACIÓN GENERAL ESG

En 2023, se realizó una formación general de sostenibilidad que se grabó para compartirla en la intranet interno. Esta formación fue obligatoria para el colectivo de la Sede Central y las nuevas incorporaciones, durante un periodo limitado. La formación se lanzó en mayo 2023 y participaron más de 450 personas en la Sede Central y 11 personas en tiendas. La formación estaba dividida en tres bloques: conocimiento general de la sostenibilidad reflejado con un cuestionario, conceptos y definiciones de la sostenibilidad corporativa, y los avances de sostenibilidad en TOUS.

FORMACIÓN DE ESG AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Durante el proceso de redacción de la estrategia, se realizó una formación específica para el Consejo de Administración en la Sede Central de TOUS, en el que participaron sus 12 miembros: 7 internos, incluyendo 3 miembros de la familia TOUS, 4 consejeros independientes y 1 invitado permanente. La formación tuvo una duración de 45 minutos y estaba dividida en tres bloques: el contexto y las tendencias de sostenibilidad de la actualidad, la integración de la sostenibilidad en el negocio, y por último, la sostenibilidad en TOUS, dando a conocer la Estrategia de Sostenibilidad del Grupo y su hoja de ruta. Se realizó esta formación para concienciar a los miembros del Consejo en cuanto a sostenibilidad y así fomentar la toma de decisiones con criterios ESG.

EMBAJADORES DE LA CULTURA DE SOSTENIBILIDAD

Para promover la cultura de sostenibilidad, se establecieron dos nuevas figuras internas: los ***influencers*** y los ***champions*** de sostenibilidad. Estos perfiles son los encargados de promover medidas sostenibles en la empresa:

- **Los *champions*** mantienen la figura de activismo para hacer un *push* cultural transformativo, desafiando el *status quo* de las operaciones y aspirando a un progreso constante en materia de sostenibilidad. Su función consiste en actuar como comunicadores y potenciadores de la sostenibilidad, para incentivar a que los equipos de TOUS aspiren hacia medidas sostenibles.
- **Los *influencers*** tienen la figura de *lead by example* a través de hábitos sostenibles, propuestas de ideas de proyectos sostenibles y *push* para encontrar nuevas alianzas y colaboraciones en el ámbito.

03_NUESTRO VALOR COMPARTIDO

EL PLANETA, NUESTRO HOGAR

NUESTROS HITOS DE 2023

222 NUEVOS PANELES SOLARES

GENERACIÓN DE 390.243 kWh DE ENERGÍA RENOVABLE

RENOVACIÓN DEL *RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL*

AHORRO DE 225.000 BOLSAS DE PAPEL Y 350.000 HOJAS DE PAPEL

REDUCCIÓN DE 17.000 SOBRES DE PLÁSTICO UTILIZADOS PARA ARREGLOS

99,7% 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 2023, ha sido mejorar nuestra eficiencia energética y promover la transición hacia la energía renovable en todas nuestras instalaciones, contribuyendo a combatir la crisis climática.

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 2023 hemos logrado que el Sistema de Gestión Ambiental de Talleres Tous (TATO) sea certificado con la ISO 14001, 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. Adicionalmente, reforzando nuestro compromiso con la eficiencia energética, se ha estado trabajando para poder obtener en 2024 la certificación ISO 50001, también en TATO.

Siguiendo este camino, en 2023, hemos modificado nuestra **Política General de Compras**, añadiendo el requerimiento de cuestiones ambientales para la homologación de nuestros proveedores.

Además, con la actualización en 2023 de nuestra **Estrategia de Sostenibilidad (2024-2028)** nos comprometemos a reducir nuestro uso de materias vírgenes, para asegurar una gestión responsable del capital natural, y así poder ayudar a preservar los recursos del planeta.

DESAFIANDO EL CAMBIO CLIMÁTICO

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.
- Nos esforzamos en evaluar los **riesgos climáticos y ambientales** que provienen de las emisiones, gestión de residuos y otras amenazas, para seguir mitigando el cambio climático, aumentar nuestra resiliencia y anticiparnos a los efectos de la crisis climática.
- Buscamos aumentar el número de **tiendas sostenibles** mejorando su infraestructura, el uso responsable de los recursos y aumentando su sostenibilidad.

BUSCAMOS REDUCIR NUESTRAS EMISIONES DE GEI

Alineados con este objetivo, en 2023 hemos realizado el segundo 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 2023 en total, nuestras emisiones *market-based* totales de alcance 1 y 2, alcanzaron las 3.983,25 toneladas de CO₂ equivalente y nuestras emisiones *location-based* alcanzaron las 3.193,31 toneladas.

En cuanto a emisiones directas de **alcance 1**, las emisiones suman a un total de 376,51tCO₂eq, un 1,62 % menos que en 2022. En este alcance directo, nuestras emisiones provienen sobre todo de **gas natural**.

En el **alcance 2**, se han emitido 3.606,74 tCO₂eq *market-based* y 2.816,80 tCO₂eq *location-based*. El mayor nivel de consumo de energía eléctrica proviene sobre todo de la Sede Central, y es por ello que en 2023 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'.

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 2023, el consumo total de energía ha sido de 11.429.366,86 kWh, mientras que en 2022, 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 2023.

GRUPO TOUS

- Instalación de 222 nuevos paneles fotovoltaicos para aumentar nuestra generación de energética renovable de autoconsumo en nuestros centros. Los nuevos paneles solares cuentan con un total de 106 kWp de potencia y junto a los antiguos han generado un total de 390.243,48 kWh de autoconsumo, representando un 3,41 % del total de energía consumida en 2023.

La autogeneración de energía fotovoltaica durante el año en cada uno de estos centros ha sido la siguiente:

- A. Talleres TOUS (TATO): 132.207,10 kWh
- B. Centro Logístico: 90.640,05 kWh
- C. Sede Central: 167.396,33 kWh

TALLERES TOUS (TATO)

- Implementación de la **certificación ISO 14001**, la cual nos permite definir y monitorizar objetivos de gestión y mejora ambiental.
- Realización de una **auditoría energética**, en base a la cual hemos definido cinco acciones de mejora energética a realizar en 2024.
- Sustitución del compresor de aire por uno con velocidad variable con una eficiencia energética del 15% en TATO.
- Preparación de medidas para la debida implementación y consecución de la ISO50001 en 2024.

SEDE CENTRAL: CLIMATIZACIÓN

- Actualización del sistema de regulación y control de la **climatización**, añadiendo nuevos contadores de medida y la actualización de todo el programa de gestión. Mejorando los indicadores y controles de consumo existentes, dotando a la instalación general de un **mejor rendimiento**.
- Compra de nuevas **máquinas de geotermia** de mayor rendimiento que permiten una nueva distribución de los pozos existentes, reduciendo el consumo significativamente respecto a la actual instalación de geotermia, además de disponer de un ciclo de vida superior de los pozos existentes.
- Mejora en la eficiencia del sistema de **calefacción** y producción de agua caliente sanitaria **reduciendo el consumo de gas natural** alrededor del **30%**.
- Sustitución por un nuevo equipo de **climatización de las instalaciones de SUOT** dentro del complejo de la Sede Central-Guix **reduciendo el consumo eléctrico**.
- Instalación de una cortina de aire en el acceso exterior del Fórum en el edificio, separando los dos ambientes (exterior/interior) logrando una **optimización del aire acondicionado o calefacción**. Con este sistema de regularización de temperaturas, se genera un ahorro económico y energético, manteniendo en todas las estaciones del año la sensación de confort en interiores.

SEDE CENTRAL: ILUMINACIÓN

- Sustitución de la **iluminación exterior** de la fachada, empotrada al suelo exterior, sustituyendo la potencia de lámparas existentes de 250 W halógena por elementos equivalentes de 60 W de **tecnología LED**.
- Sustitución de la iluminación convencional de **la zona de posventa** de planta baja por **iluminación LED** diseñada y orientada a trabajos con joyería, mejorando la luminosidad y eficiencia energética.

CENTRO LOGÍSTICO Y MANUFACTURING

- 'El posventa' es un edificio de nuestra Sede Central que se sostiene con energía geotérmica y está diseñado para optimizar la eficiencia energética de la instalación.
- Instalación de puertas rápidas enrollables en la separación en diferentes sectores del Centro Logístico, logrando un cierre rápido y hermético, permitiendo **mantener la temperatura** en los diferentes recintos climatizados.
- Mejora de los cerramientos exteriores con **paneles sándwich** y mejora de aperturas existentes para el manteniendo de la temperatura.

- Sustitución de **equipos de climatización** en la zona de talleres del Centro Logístico por equipos de rendimiento superior.

NUESTRA TIENDA SOSTENIBLE EN RAMBLA CATALUÑA

La nueva tienda abierta en 2023 de Rambla Cataluña, Barcelona, se diseñó y construyó siguiendo criterios de sostenibilidad. El diseño de la tienda promueve la eficiencia energética a través de la incorporación de lámparas de iluminación LED e iluminación con detectores de movimiento y presencia, de un sistema de climatización que reduce el consumo de energía y la incorporación de puertas correderas para mantener el aislamiento térmico. Además, prioriza su abastecimiento con proveedores locales para reducir emisiones de CO₂ asociadas al transporte y su mobiliario de madera proviene de un proveedor certificado en gestión forestal sostenible.



Nueva tienda en Rambla Cataluña, Barcelona.

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 2023, continuamos siguiendo la metodología ya existente en TATO, 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:

- 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.



Una persona artesana manipulando una pieza TOUS en el taller.

A nivel de gestión de residuos, cabe mencionar las siguientes acciones llevadas a cabo en 2023 en el Taller de la Sede Central y en la zona de gestión de *aftersales* y sus correspondientes resultados.

- Mejora del **proceso de baño y limpieza de piezas** en la Sede Central, reduciendo los residuos cianurados, suponiendo un ahorro económico de 15.000€.
- Instalación de papeleras de plástico y papel para **fomentar el reciclaje** y la recuperación de dichos materiales.
- Implementación de una nueva exigencia del pago mínimo del 50% de pedidos de cliente enviados a tienda. Esto nos ha permitido reducir la cantidad de pedidos no cobrados previamente, **reduciendo el uso de 23.310 sobres de plástico** de compostura.
- Sustitución de las bolsas utilizadas para los sobres de cliente de la Sede Central al Centro Logístico por unos neceseres con cremallera, **reduciendo el uso de 500 bolsas de plástico** de composturas no reutilizables.

En 2023, un nuevo proyecto llevado a cabo para lograr una **gestión sostenible** de los **recursos** fue 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.



RESPONSIBLE
JEWELLERY
COUNCIL

03_NUESTRO VALOR COMPARTIDO

LAS PERSONAS, NUESTRA FAMILIA

NUESTROS HITOS DE 2023

MÁS DE **3.000 COLABORADORES** EN EL MUNDO

MÁS DE **25 COLABORACIONES** CON UNIVERSIDADES

181.440,85€ DONADOS A ENTIDADES PARA **CAUSAS SOCIALES**

39.179,7 HORAS INVERTIDAS EN FORMACIÓN Y **8 NUEVAS FORMACIONES**

186 PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA EXPERIENCIAS DEL BIENESTAR

GESTIÓN DE UN **99,88% 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 colaboradores, creando un ambiente de trabajo inclusivo y motivador. El segundo, 'Esparciendo Alegría', se enfoca en nuestros fieles clientes y consumidores, quienes son el corazón de nuestra empresa. El tercero, 'Involucrando a las Comunidades', 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 **esfuerzo** y dedicación diaria. Por ello, nuestras personas colaboradoras ocupan un espacio central en la gestión de nuestra organización, reflejando nuestros **valores** corporativos y **principios** éticos. Tratamos la **satisfacción** y **retención** de nuestras personas a través de los temas materiales que detallamos a continuación: gestión del talento; diversidad, equidad e inclusión; bienestar; y, por último, salud y seguridad.

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 retención 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 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 **retención 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 los Talleres TOUS, 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.
- **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.
- **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, fomentamos el talento joven mediante nuestro programa **TOUS Internship**. Hemos desarrollado este programa mediante la formalización de **convenios** de **colaboración** con **26 universidades** o centros educativos:

Universitat de Manresa	Universitat de Vic	EUNCET Business School	ESERP Business & Law School
UPC Manresa	UPC Terrassa	UAB	Universitat de Barcelona
Universitat Pompeu Fabra	Tecno Campus – Universitat Pompeu Fabra	Blanquerna – Ramon Llull	La Salle – Ramon Llull
Barcelona School of Management – UPF	Centro de Estudios Les Garrigues	UOC	Escuela de Empresa
Escuela de Negocios Europea de Barcelona	EAE Business School Barcelona	Integra Technology School	Escuela Universitaria Formatic Barcelona
Nuclio Digital School	Institut Joan Brossa	Institut de Logística de Barcelona	La Gaspar – Escola d’Art d’Igualada
Institut Lacetània	INS Pius Font i Quer		

Con este programa, damos la oportunidad a jóvenes estudiantes de vivir su primera experiencia laboral y empezar a formarse profesionalmente en nuestra organización. Este 2023, 40 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 nuestros colaboradores a lo largo de toda su relación con nuestro Grupo.

La incorporación de empleados 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 el colaborador tenga siempre la mejor impresión del departamento y de la compañía. Durante los primeros meses, velamos para que los colaboradores 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 TATO, 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 todos los colaboradores 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 todos los colaboradores conozcan y sigan la normativa legal de TOUS. El éxito de nuestros empleados 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 los nuevos colaboradores. Se trata de una encuesta realizada al colectivo *Corporate* en la que hacemos un **seguimiento** en línea, 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 **supervisor** correspondiente para asegurarnos de que la incorporación llega a buen término.

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 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 los colaboradores 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 2023:

En 2023, hemos cumplido con todos nuestros objetivos establecidos en 2022 en términos de nuevas formaciones, las cuales se han implementado con éxito y se presentan a continuación:

Nueva experiencia de atención al cliente

Se lanzó un curso online dirigido a todas las personas de tienda a nivel mundial. También hemos impartido formación presencial a una persona por tienda de España, Polonia, México, Colombia, Portugal y Puerto Rico.

Desarrollo del liderazgo

Lanzamos un 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:

- *Innovation Squads*
- Diversidad y nuevas identidades
- Inteligencia Artificial
- *Hackathon* de innovación
- *Buyer Persona*
- Diamantes creados en laboratorio

Dentro de T.O.U. celebramos nuestro primer **Hackathon Exprés**, en el que varios equipos compitieron en dos retos que desarrollaron siguiendo una metodología de innovación, y los ganadores pudieron disfrutar de una experiencia como premio. También se ha realizado una **formación de refuerzo** para todos los colaboradores de *Retail* sobre **materiales** de producción con que trabajamos en TOUS para poner foco en el conocimiento de producto.



Sesión de innovación en TOUS Open University.

Otros **proyectos** con foco en **formación y desarrollo** en 2023 son:

Colaboración con Universidad Centro de México

Escuela de diseño en el que alumnos de prácticas trabajaron junto con el equipo de diseño y fueron los encargados de diseñar la nueva colección local 'Cachito Mío'.

TOUS School

Colaboración con escuelas de joyería en el que recibimos estudiantes de prácticas en el taller de restauración de joyas.

Mes del Bienestar (Wellness Month)

Se realizaron actividades y talleres enfocados a dar herramientas de *mindfulness* y gestión del estrés entre otros, a los colaboradores de la Sede Central y el Centro Logístico.

Push & Pull Learning

Se lanzó *LinkedIn Learning* para equipos corporativos a nivel global.

Además del **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	

Además, contamos con una acción formativa llamada *People on Tour*, que se basa en formar a nuestros **Store Managers** para empoderarles y que sean TOP líder en la gestión del talento, cultura y bienestar de sus equipos. Se les aporta conocimientos y estrategias para gestionar desde la parte de atracción de talento y selección, trabajan los sesgos inconscientes que se pueden encontrar en actitudes cotidianas, para tomar conciencia y fomentar la diversidad e inclusión. Además, se les proporciona **herramientas** para la **gestión laboral** diaria, tales como el cálculo de vacaciones, interpretación de nómina, y procedimientos que deben seguir para determinadas solicitudes. A lo largo de 2023, **nuestros colaboradores han realizado un total de 39.180 horas de formación** (52.889 en 2022).

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 2023, el 100% de nuestros colaboradores están cubiertos por Convenios Colectivos en España, México y Portugal. Asimismo, a fin de que las personas colaboradoras 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, Madrid y Polonia**. A lo largo de 2023, estos comités se han reunido en 9 ocasiones (1 en Málaga, 3 en Madrid, 3 en Sevilla y 2 en Polonia). 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 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, TATO y tiendas), y en 2024 lanzaremos en México, Colombia, Portugal y Puerto Rico.

En 2023 también se ha creado **TOP Management on tour**, con el objetivo de fomentar cercanía y proximidad entre nuestros equipos. 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.



TOP Management on tour, 2023: El equipo directivo visitando las tiendas TOUS.

En 2023 también contamos con la iniciativa de **Virtual Coffee Chats**, una extensión de los *Coffee Chats* que ya existían para el colectivo de Sede Central y que se ha extendido a nuestros equipos de punto de venta, en formato en línea, junto a la Dirección Comercial. Se trata de espacios de comunicación donde tienen conversaciones cercanas con el equipo directivo. El éxito de esta iniciativa en los equipos *Corporate*, ha hecho que el pasado 2023 la hayamos extendido a nuestros equipos de punto de venta, en formato en línea, junto a la Dirección Comercial.

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 Grupo 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 los propios colaboradores.

EMPODERAMIENTO FEMENINO

A lo largo de 2023, hemos recibido una serie de **premios** que representan el **empoderamiento** de la **mujer emprendedora** en posiciones de **liderazgo**. En primer lugar, **Rosa Tous** entró a formar parte de la **Junta Asesora** de *Marangoni Miami*. También ha sido reconocida una de las **Top 100 mujeres líderes** en España. Por último, Alba Tous y Rosa Tous han sido identificadas entre las **500 españolas más influyentes** según el ranking de la revista **Yo Dona** (Unidad Editorial).



Formación de 'People on Tour' destinada a Store Managers.

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 2023 contamos con un total de 30 de empleados con discapacidad (29 en 2022).

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 2023, 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 2023

En 2023, 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.

- Mediante la iniciativa **People On Tour**, hemos formado a nuestras **Store Managers** de España en gestión de sesgos inconscientes para tomar conciencia de ellos y que no afecten y condicionen el proceso de selección de personal y la gestión del equipo.
- Hemos organizado una **sesión formativa** dentro del marco de *TOUS Open University* enfocada a **Diversidad y Nuevas Identidades**. A la sesión se inscribieron 73 personas y se valoró en una encuesta de *feedback* con un resultado medio de 4.83 sobre 5.
- La creación de un **itinerario** de **contenidos** específicos de **Igualdad y Diversidad** en **LinkedIn Learning** y puesto a disposición de todas las personas TOUS que tienen acceso a la plataforma.

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**.

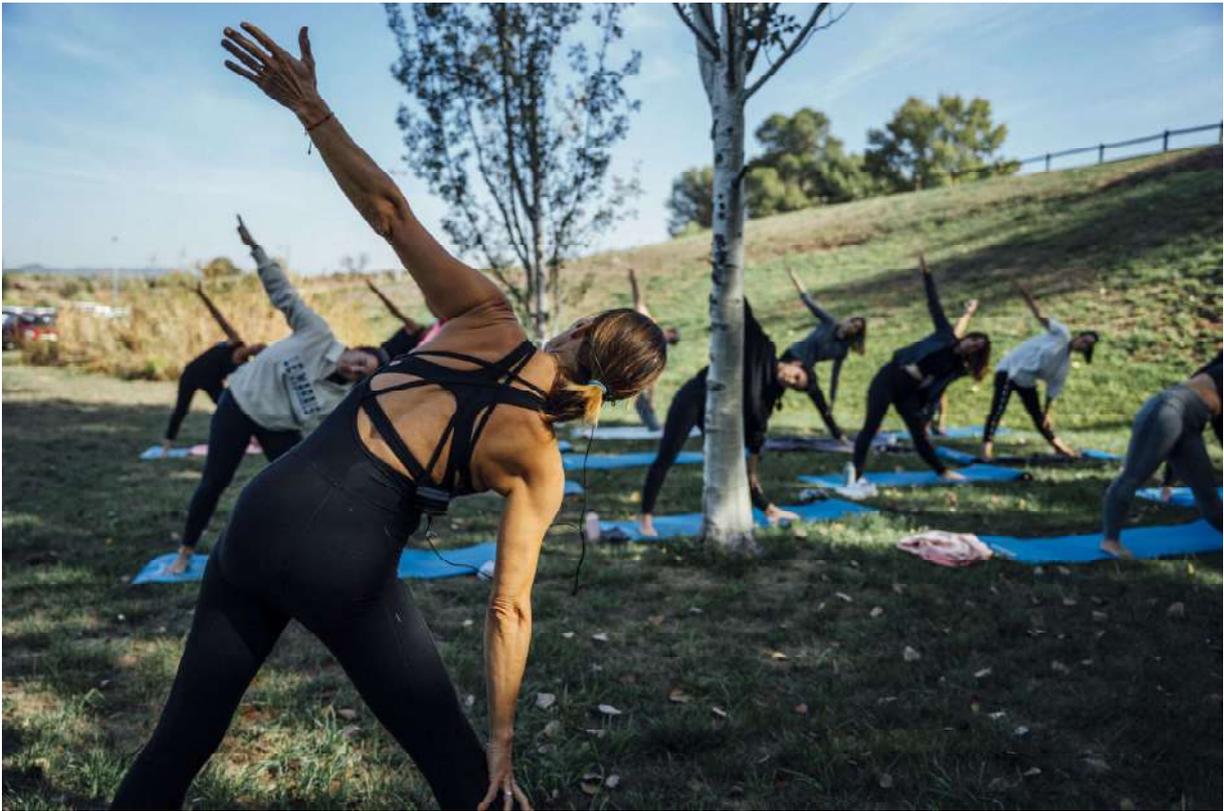
PROMOVEMOS EL BIENESTAR Y LA CONCILIACIÓN DE NUESTRAS PERSONAS

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 2023, se realizaron un total de **7 actividades** como parte del programa: taller de ergonomía, yoga, *mindfulness*, taller de alimentación inteligente, actividades ICTUS, itinerario formativo de bienestar en *LinkedIn Learning* y Taller de gestión del estrés. En 2023, han participado 186 personas de Sede Central y Centro Logístico, y la valoración global del programa ha sido de un 8 sobre 10. Para los colectivos de la Sede Central y el Centro Logístico, 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 se realizó de la mano de Fundación Ictus, y fue enfocada a la **identificación** temprana de los **síntomas** y la importancia de actuar rápidamente ante un ictus, **enfermedad** de alta incidencia en el **colectivo femenino**. Contamos con unas ponencias lideradas por profesionales de la salud junto con un testimonio que transmitió su experiencia personal después de sufrir un ictus, aumentando la sensibilización y prevención de esta enfermedad.



Sesión de Yoga del Programa de Bienestar en la sede central de TOUS.

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 **retener** 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, facilitando así la conciliación de la vida laboral y personal. A través de este programa, los colaboradores 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, cabe destacar:

- 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 2023, ha habido **362 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 TATO. Estos puntos ponen a disponibilidad de la plantilla tampones y compresas de algodón 100% ecológico, hipoalergénicos 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.



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:

1. Cumplir con la **legislación** aplicable en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
2. **Involucrar a todo el personal** de la empresa en la responsabilidad de la gestión de la prevención de riesgos laborales.
3. 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.
4. 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.

Con el fin de seguir mejorando nuestro desempeño continuamente, estamos en proceso de elaborar una **Memoria Anual de las Actividades Preventivas** la cual finalizará en 2024, en línea con el **Programa de la Actividad Preventiva**. En este sentido, hemos implementado una serie de acciones en 2023, que incluyen:

- Definición y establecimiento de **procedimientos** de trabajo para aquellas actividades **críticas** desde el punto de vista preventivo.
- Elaboración de **permisos** de trabajo para **trabajos de riesgo**.
- Implementación de **medidas preventivas** para la **reducción** de los riesgos **psicosociales** detectados en una **evaluación** realizada.
- **Formación** de personal para desarrollar la función de recurso preventivo para trabajos de especial riesgo.

NUEVAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN 2023

- **Formación Nivel Básico SSL:** se han formado a 5 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 2 personas de mantenimiento, 2 de logística y 1 de *People*.
- **Constitución Delegados de Prevención:** Se han designado 2 delegados de prevención, procedente de los representantes de los equipos en las provincias de Sevilla y de Donostia.
- **Distintivos Safety Team:** Se ha creado un conjunto de distintivos en el Centro Logístico para identificar a todo aquel personal que tiene funciones específicas en Seguridad y Salud Laboral. Con ello, cualquier colaborador puede identificar a un compañero con conocimientos específicos en primeros auxilios, extinción de incendios, evacuación de las instalaciones, conducción de carretillas elevadoras o apiladores.
- **Metodología Lean:** Se han realizado proyectos de mejora continua en el Centro Logístico de Manresa, incluyendo impresoras inalámbricas, transporte interno con robot autónomo y puestos de trabajo ergonómicos con el objetivo de mejorar la calidad del trabajo de los operarios.

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 tres Comités de Salud y Seguridad**, concretamente en TATO, Málaga y Madrid, se han realizado 4 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 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 TATO:** 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 2023, se han realizado las siguientes **reuniones** con los Delegados de Salud y Seguridad:

- **DSS de Coruña:** 3 reuniones
- **DSS de Donosti:** 1 reunión
- **DSS de Sevilla:** 2 reuniones
- **DSS de Valencia:** 4 reuniones

Durante el año 2023, se han realizado formaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) a 1.072 miembros de estos CSS, sumando un total de 2.264,9 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 nuestros empleados 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 2023 hemos llevado a cabo **formación** en realización de trabajos para la manipulación de carretillas elevadoras en el **Centro Logístico** y la función de trabajador autorizado para trabajos de riesgo eléctrico.

Contamos asimismo con procedimientos para garantizar la seguridad de los colaboradores en el desarrollo de la actividad de la compañía. En este sentido, tenemos un **procedimiento de manipulación de productos químicos** en baños electrolíticos y del mantenimiento de estos, y contamos con amplias medidas de seguridad en las zonas de baños electrolíticos gracias a la instalación de detectores de gas cianhídrico.

En 2023, se han producido 55 **accidentes laborales** en España, Portugal, Polonia, México y Puerto Rico, lo que ha supuesto un total de 2.006 días de baja (ver detalle en Anexo III). Asimismo, se reporta 1 enfermedad profesional este año.

Cada vez que sucede un **accidente**, 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 al **Plan de Seguridad y Salud Laboral** que elaboramos anualmente.

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 2023 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 2023, también se realizaron **2 evaluaciones** de salud y seguridad laboral de nuestras personas.

En primer lugar, se realizó una **Evaluación Psicosocial en TATO**, formada por entrevistas y una encuesta al personal (2 personas de mantenimiento, 2 de logística y 1 de recursos humanos), en la que actualmente aún no disponemos de los resultados.

En segundo lugar, se realizó una evaluación de **Atmósferas Explosivas (ATEX)** para identificar las zonas de las instalaciones con ambientes o condiciones susceptibles de que se produzca una explosión no controlada, dentro del alcance de TATO, el Centro Logístico y la Sede Central.

ESPARCIENDO 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 2023 PARA PROMOVER LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

- **Partición de pedidos Central/tiendas:** Activación de la posibilidad de fraccionar los pedidos de e-commerce, en caso de no tener los productos del pedido en un solo almacén, se sirven por separado los productos desde tienda/Centro Logístico, mejorando así la oferta de productos al cliente online.
- **Integración de Amazon directa a cliente:** Desde el Centro Logístico servimos directamente a los clientes que realizan su compra en Amazon España, por tanto, acortamos el plazo de entrega y garantizamos que la experiencia de cliente sea idéntica a la de nuestra web.
- **Poland from Manresa:** Sistema mixto de envío de pedidos e-commerce con stock desde el Centro Logístico de Manresa o el de Polonia, que nos permite ofrecer una mayor variedad/cantidad de productos a los clientes que compran online en Polonia.
- **Metodología Lean en el Centro Logístico:** También ha mostrado tener un impacto directo en la productividad y agilidad de las operaciones. Este sistema ha permitido re-aprovisionar las tiendas con mayor velocidad, para que el cliente tenga antes el surtido de novedades en tienda, asegurando nuestra adaptación a sus necesidades y satisfacción con nuestros procesos.



Centro logístico: Almacén de e-commerce.

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 2023, 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 sistema de ciberseguridad y protección de sus datos, que en ocasiones pueden ser sensibles. Hemos seguido reforzando nuestras políticas, procedimientos y sistemas en línea con los requerimientos legislativos en el ámbito europeo y español. Nuestro compromiso en este ámbito viene recogido, especialmente, en nuestra **Política de Protección de Datos Personales** y nuestra **Política de Seguridad**.

Adicionalmente, disponemos de una serie de procedimientos que pretenden apoyar nuestro compromiso con la protección de datos, como son: el **Procedimiento de Privacidad** desde el diseño y por defecto, la Política de Privacidad de Colaboradores, el Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad, el Procedimiento de respuesta a la solicitud de derechos por los interesados, la Política de Eliminación de Documentos y Destrucción de Soportes y el Procedimiento de desvinculación de colaboradores. Asimismo, contamos con un Comité de Protección de Datos Personales, cuya Presidenta ejerce a su vez formalmente como **Data Protection Officer (DPO)** a nivel de Grupo TOUS. 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 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. Consideramos como estándar de cumplimiento el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD) y la normativa española desarrollada para su transposición, por el elevado nivel de exigencia que comportan y haciendo extensivos sus requisitos en los distintos países donde tenemos presencia.

En 2023, ha habido un cambio en la composición del **Comité de Protección de Datos**. Se han incorporado como miembros: la responsable de Seguridad Lógica (*Manager* de Ciberseguridad) y Responsable de Seguridad Física (Director de proyectos, mantenimiento y seguridad). Durante el año, también se ha estado trabajando en una nueva versión de la **Política de Cookies** para ajustarla a las últimas exigencias de la Agencia Española de **Protección de Datos**.

NOVEDADES DE PRIVACIDAD DE DATOS EN 2023

- Actualización del **registro de actividades de tratamiento de España** y, en 2023, también de nuestra filial en **Polonia**.
- Nueva versión de la **Política general de privacidad** 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.
- **Adhesión al Código de Conducta de protección de datos de Autocontrol** (España).
- Nueva versión de la **Norma de uso de recursos tecnológicos**.
- **Nueva homologación de proveedores** que actúan como encargados de tratamiento de datos desde el punto de vista técnico (ciberseguridad), así como definición de cláusulas específicas alineadas con la ISO 27002 para incorporar en este tipo de contratos con terceros.
- Transposición de la principal **normativa** en materia de **protección de datos** del Grupo TOUS a la **nueva filial en Colombia** (Universo 2023, SAS).
- Desarrollo 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 2023 se sitúa en los **71.7 puntos**, representando un **aumento** de 12,8% respecto al 2022. 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 2023 hemos recibido un total de 7.773 **quejas**, comparado con 10.958 en 2022, de las cuales 7.764 han sido resueltas, suponiendo esto un porcentaje de 99,88 % de resolución de las mismas.

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

- **E-mail:** 2.665 (34 %)
- **Teléfono:** 1.930 (25 %)
- **LiveChat:** 726 (9 %)
- **WhatsApp:** 1.671 (21 %)
- **Redes Sociales:** 352 (5 %)
- **Canal específico:** 407 (5,24%)
- **Tiendas:** 0 (— %)
- **Otros:** 22 (0,28%)

INVOLUCRANDO A LAS COMUNIDADES

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

Sentimos un especial arraigo por lo artesanal y lo local, y hemos estado siempre conectados con nuestro entorno. Fruto de este hecho, impulsamos acciones para fomentar el **desarrollo social y cultural** de las comunidades en las que operamos para generar una comunidad mejor.

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 cabe destacar 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 2024.
- 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.

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 2023, la contribución económica a causas sociales fue de 299.414,61 €, donde un 60,60 % se destinó a organizaciones sin ánimo de lucro, y un 39,40 % a membresías y patrocinios de instituciones y entidades.

En concreto, se han realizado donaciones por causas sociales a entidades externas por valor total de 181.440,85 €. En 2022 se donaron 241.354,00 €. 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 2023 son:

MACBA	Cruz Roja México
People in Red	Fundación Ared
Escuela Centro México	ELISAVA - Escuela de Diseño e Ingeniería de Barcelona
Fundació Sant Joan de Déu	Escuela de Artes Plásticas de San Juan de Puerto Rico
Fundación Privada Lacetània	Suquet de Dones
Fundación Ictus	

De manera paralela, trabajamos constantemente para robustecer nuestra red de **alianzas estratégicas** con instituciones, entidades del tercer sector y representantes sectoriales. A través de nuestras membresías, potenciamos el **desarrollo** de nuestro sector y su adaptación al siglo XXI, creamos lazos con el **mundo cultural** y **artístico local**, y fomentamos el **diálogo** y la **cooperación**. En 2023, se destinó una contribución total de 117.973,76€ a membresías y patrocinios para causas sociales.

En 2023 tenemos establecidas las siguientes **alianzas** y **membresías**:

AMRE	ASCEF
ANDEMA	RJC - RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL
AIPPI	LEATHER WORKING GROUP
INTA	ACME
CUMPLEN	AEJPR - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE JOYERÍA, PLATERÍA Y RELOJERÍA
ASCOM	JORGC
IWEC	DIRSE
CERCLE D'ECONOMIA	INSTITUTO DE LA EMPRESA FAMILIAR
CIRCULO FORTUNY (patrocinio)	

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.

Por último, donamos **productos icónicos descatalogados** para actividades benéficas como sorteos que ayudan a recaudar fondos para los proyectos de las entidades que nos contactan, pero a las cuales no podemos destinar recursos dinerarios. La cifra del coste interno total de estas donaciones ha sido de 369,50€ en 2023.

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 2022.

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.

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, lanzamos una píldora formativa de *Compliance* que incluye un bloque específico sobre Derechos Humanos. Asimismo, se ha difundido entre los equipos la **normativa interna** que regula estos aspectos, además de ponerse a disposición de los mismo en el *Campus TOUS*.

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.

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**.



Unas manos unidas con joyas TOUS, representando la colaboración.

03_NUESTRO VALOR COMPARTIDO

LA ARTESANÍA, NUESTRO LEGADO

NUESTROS HITOS DE 2023

+31% MÁS DE ARREGLOS QUE EN 2022 Y 93% CUMPLIMIENTO FECHA ENTREGA

96 % DE PIELES CERTIFICADAS POR LWG

86% DE ORO RECICLADO EN TALLERES TOUS

NUEVO PROTOCOLO DE *PACKAGING* EN TIENDA Y ECODISEÑO MONOMATERIAL

90% DE PROVEEDORES EVALUADOS CON PERFORMANCE MEDIO O ALTO EN AUDITORÍA

PRESENCIA DE TOUS SCHOOL EN 5 PAÍSES Y 11 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, los arreglos 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

- Trabajamos constantemente con gestores de residuos para aumentar el uso de **materiales reciclados** en la producción de todos nuestros productos.
- 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:

1. **Impacto ambiental mínimo**, desde su creación hasta su fin de vida.
2. Ser el resultado final de un proceso **100% ético y transparente**.
3. Garantizar la **seguridad** de los productos para su uso y disfrute por parte de nuestros clientes.
4. Cumplir con los más altos **estándares de calidad y durabilidad** incluyendo criterios de facilidad de **reparación y reutilización**.

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**. Este 2023 se ha renovado 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.

PRIMER PILOTO DE TOUS AFTERLIFE: UNIENDO LA MODA CON BONDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

TOUS *AFTERLIFE* surgió como una **fusión** única entre moda y responsabilidad social y medioambiental y da respuesta a nuestro *Big Goal 3*. Esta iniciativa se concibió con el objetivo de brindar una **segunda vida** a las **lonas** utilizadas en **campañas** previas, transformándolas en **bolsos únicos** de **edición limitada**. Cada bolso está confeccionado en talleres locales gestionados por la Fundación Ared, una entidad comprometida con apoyar a personas en riesgo de **exclusión social**. Así, los bolsos no sólo son **piezas únicas** de moda, sino también contribuciones significativas a **causas sociales** y medioambientales de gran relevancia.



CONVERTIMOS NUESTRAS LONAS EN BOLSOS DE EDICIÓN LIMITADA

Póster comunicativo anunciando las bolsas de lona del proyecto AFTERLIFE.

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 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 2023, hemos reciclado un 86 % 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 96 % de las pieles que utilizamos para nuestra producción de bolsos provienen de proveedores certificados por LWG.

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 las lonas de publicidad en tienda.

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 66,50 kg de oro y 1.091,00 kg de plata en 2023.

En 2023, hemos creado un nuevo diseño ecológico para el regalo de cumpleaños que recibirán nuestros clientes a partir de este 2024: un neceser 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*.

NOVEDADES DE PRODUCTO Y PACKAGING CIRCULAR DE 2023

En línea con la Directiva de Residuo de *Packaging*, en 2023 hemos marcado objetivos entre 2025 y 2030 para hacer *packaging* más **reciclable** o **reutilizable**. Esto incluye la demanda de certificaciones a nuestros **proveedores** de *packaging* y la producción de *packaging* externo reciclable con lo que ya contamos. A partir de aquí, expandiremos el **alcance** de nuestros esfuerzos para aumentar también la sostenibilidad del *packaging* interno.

- **Nuevo protocolo de *packaging* en tienda** para cliente: se ofrecen alternativas como el joyero de viaje hecho con un tipo de **antelina** para **sustituir** cajas, y si no lo **solicita** el **cliente** expresamente, no se empaca la pieza para **regalo**.
- **Ecodiseño de *packaging***: Se han rediseñado las **cajitas** portadoras de **joyas** para reducir el uso de materiales, y que el *packaging* sea monomaterial con el fin de facilitar el **reciclaje**. Se ha reemplazado la pieza de **espuma** que alzaba a las joyas dentro de la cajita por un **aro de cartón rígido** que es un material más **sostenible**, y se ha **eliminado** también la **goma** con cascabel.



Nueva cajita portadora de joyas hecha de monomaterial.

ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS

Impulsamos medidas para mantener la apuesta por la sostenibilidad en la siguiente fase del ciclo de vida de nuestros productos: su recepción y **almacenamiento** en nuestro **Centro Logístico** de Manresa y su posterior distribución a centros logísticos regionales, tiendas o clientes *e-commerce*.

Utilizamos **cartón** para **embalar** nuestros productos de una forma segura. Desde 2021, utilizamos este material en **sustitución** de los materiales **plásticos** previamente empleados para el almacenaje y distribución de nuestras joyas, lo cual ha supuesto dejar de usar aproximadamente 5.000 **cubetas** de plástico en el **almacenaje** de la **joya**.

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 2023 hemos ahorrado el uso de 625.000 hojas de papel A4 (3,125 toneladas de papel) y 625.000 carpetas **porta-documentos** (11,21 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 483.500 **bolsas** (14,34 toneladas de **papel**) y 483.500 **certificados** (3,47 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 con cartón, sustituyendo al 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. Mediante esta iniciativa, hemos **ahorrado** el uso de 4.000.000 etiquetas de **plástico** en 2023. En la compra *online*, damos al **cliente** la **opción** de prescindir de la **bolsa** como **packaging adicional** si la compra no es un **regalo**.

NOVEDADES LOGÍSTICAS PARA OPTIMIZAR PROCESOS DE 2023

- **Eliminación** de la **bolsa de plástico de transporte** en **pedidos online**, en **95%** de los **envíos**.
- **Reutilización de la bolsa de protección de joyería** para almacenar la joyería de forma individual desde su inicio en 2022 e implementación en 2023. (*Uso de bolsas ZIP, en vez de bolsas de plástico sin cierre hermético de calidad*).
- **Operaciones triangulares desde el proveedor a México**: Se han incorporado nuevos países de origen a los envíos directos desde el proveedor a México, iniciados en 2022 (Turquía-MX, Vietnam-MX, China-MX). El resultado es una reducción de tiempo de espera total de llegada de producto al mercado de MX, **ahorros** de **costes** de **transporte** y **reducción** de **emisiones** de CO₂.
- **Estandarización en las entregas de proveedor** de Accesorios para optimizar y asegurar la **calidad** del producto en el encajado para su transporte, y reducir así el **volumen** de los envíos marítimos. Esto nos ha permitido incrementar la **capacidad** de **almacenaje** de los accesorios en el Centro Logístico.

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 **arreglos** 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 2023 realizamos un total de 689.000 arreglos (525.000 en España) con un tiempo medio de entrega de 13,9 días (9,8 en España) y cumpliendo en el 93 % de las veces la fecha (90 % en España) informada al cliente.



Reparación de un accesorio TOUS.

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).

En 2023, la mayor novedad en el ámbito de **proveedores** respecto a 2022 fue la adaptación de un *software* para la homologación de proveedores, que previamente había sido implementado para nuestros proveedores de producto acabado. La plataforma tiene la finalidad de **digitalizar** el **proceso** de **homologación** de proveedores y la **documentación obligatoria**, así como **automatizar** el proceso y vincularlo al sistema SAP.

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.

SUPPLIER STATEMENT REPORT

Tras realizar la auditoría, elaboramos un informe conocido como *Supplier Statement Report* que es entregado al proveedor. En él, le asignamos una puntuación a partir del cumplimiento de una serie de **criterios cuantitativos** (*Compliance Calculator*) y **cualitativos** (criterios de negocio), basados en los puntos expuestos en el apartado 'Políticas, estándares y principios para la gestión de la cadena de suministro' de este capítulo. En función de la **puntuación** obtenida, el proveedor consigue un nivel de certificación, el cual determinará el mantenimiento o no de su relación comercial con nuestro Grupo, así como las medidas de acción correctiva a implementar, en caso de ser necesario.

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** y en **China**. 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, 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 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 2023, hemos realizado 21 auditorías a proveedores: 10 de ellas con **Intertek** a través de un *Working Conditions Assessment* (WCA) y 11 de ellas con otro auditor externo. Entre las auditorías de Intertek, 4 proveedores lograron un **resultado de High performance**, 5 de ellos **Medium performance** y solo 1 obtuvo un *very low performance*. Entre el resto de las auditorías externas, todas obtuvieron un resultado por encima del **70%**. Relativo a 2022, se han realizado menos auditorías de proveedores.

De las auditorías WCA, se ha desarrollado un plan de acción en un total de 16 iniciativas de debida diligencia para mitigar riesgos detectados en la evaluación.

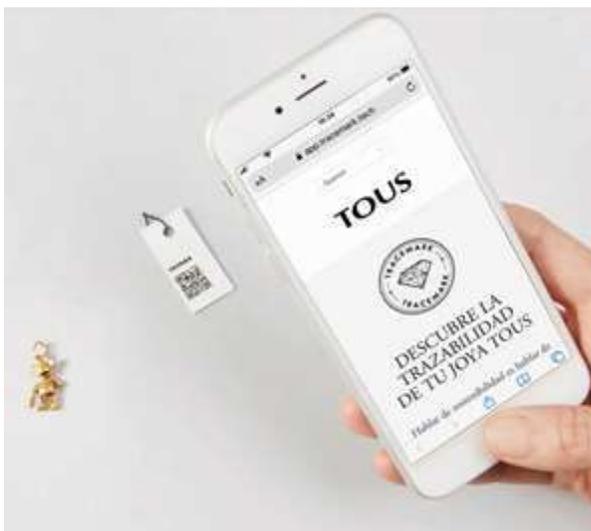
HACIA UNA MAYOR TRAZABILIDAD

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 2023, TOUS avanza decididamente hacia una mayor trazabilidad para sus joyas mediante la colaboración con *Tracemark*, una empresa líder en garantizar la **trazabilidad** completa de piezas joyeras. Esta colaboración fortalece nuestro compromiso de asegurar la procedencia de todas nuestras joyas, materializado con el lanzamiento de la **colección TOUS Grain** en 2024, una línea completamente trazable. Cada joya de esta colección 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**. *Tracemark* certifica **diamantes naturales 100% trazados**, así como el uso de **plata** y **oro reciclado**, trazable y ético, procedente de **refinerías certificadas**. La iniciativa *TOUS Grain* representa un paso significativo hacia la implementación de **prácticas sostenibles** en nuestra cadena de suministro, asegurando que cada joya cuente una historia única y responsable.

Nuestro objetivo es sacar al mercado al menos una colección plenamente trazable cada año, de acuerdo con nuestra Estrategia de Sostenibilidad. 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.



Muestra del Programa digital de trazabilidad TOUS Grain.

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 muestra nuestro recorrido, la delicadeza y excelencia en la artesanía de nuestros productos y joyas está en la esencia de nuestra identidad desde el principio de nuestra historia. Por eso creemos que es importante compartirlo con nuestras personas.

Este año, estamos orgullosos de la implementación de un **proyecto socioeducativo y de contribución local**. Este programa está alineado con nuestro plan estratégico corporativo y de sostenibilidad. El programa define varias líneas de acción y proyectos, todos con un mismo objetivo común: empoderar la artesanía como eje diferenciador en nuestro diseño e innovación de producto, así como hacer escalar el reconocimiento del valor artesanal a nivel sectorial. Por eso, alguno de estos proyectos tiene una capa social (ver 'Involucrando a las Comunidades'). Este proyecto incluye:

- **TOUS School:** Impartir formación en disciplinas artesanales de creación de joyas de forma transversal, y así formar a la siguiente generación de joyeros artesanos.
- **TOUS Metier:** Compartir el conocimiento de artesanía con nuestros diferentes grupos de interés para aumentar el reconocimiento y la valoración de este intangible.
- **TOUS Heritage:** Desarrollar proyectos de legado de TOUS con impacto a largo plazo.
- **TOUS Future Talent:** Mapear el talento joven en cuanto a creatividad, innovación y diseño.

TOUS SCHOOL: ESCUELA TOUS DE JOYERÍA Y OFICIOS ARTESANOS

En 2018 inauguramos nuestra propia **Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos** (*TOUS 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 **TATO**, 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*. Nuestros estudiantes proceden de un total de **11 centros de formación** de joyería y arte.

Con el objetivo de seguir acercando la joyería a los distintos países donde tenemos presencia y generar proyectos de contribución con las comunidades locales, en un futuro próximo tenemos previsto activar una serie de proyectos como *TOUS Future Talent* y *Crafters*, con el objetivo de complementar la labor de

TOUS School a la hora de generar un **impacto positivo** en la **comunidad** y en la **preservación del oficio joyero**. Todos los estudiantes tienen acceso al Campus TOUS donde tienen a su disposición los numerosos recursos didácticos que ofrecemos.



Una persona artesana trabajando en una joya en nuestro taller.

Desde la fundación e inicios de la **Escuela** en 2018, se ha contado con más de **344 estudiantes** que han impartido más de **20.646 horas de formación**. En la **quinta edición** de *TOUS School* en 2023, hemos contado con un total de **95 estudiantes**, que han impartido más de 5.341 horas de formación. Además, hemos **internacionalizado** aún más el proyecto, llegando a España, Polonia, Portugal, Puerto Rico y México, con las siguientes **alianzas** más recientes:

- **Polonia:** Los estudiantes realizan por primera vez sus prácticas y Rosa Tous les entregó su reconocimiento en su país.
- **Puerto Rico, EE.UU:** Acuerdo con la Escuela de Artes Plásticas (EAP) de San Juan de Puerto Rico para inaugurar un Salón TOUS en el que impartiremos clases de diseño y restauración de joyería en 2024.
- **Universidad Centro México:** Programa de beca para dos estudiantes: una por propio mérito académico y otra siguiendo criterios socioeconómicos.

- **Escuela de Arte Manolo Blahnik:** Proyecto de Innovación: 'Renacer de las Cenizas'.
- **Escuela portuguesa CINDOR:** Entrega de reconocimiento a los estudiantes de CINDOR por parte de nuestra Vicepresidenta Rosa Tous Oriol. En 2023, el foco del reconocimiento ha sido la artesanía y la sostenibilidad; pero hemos empezado a tener presencia en temas vinculados a talento, propiedad intelectual, marketing 2.0, *retail* y sostenibilidad.

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 2023, abrió este **programa** al **Equipo Directivo** y **Áreas Managers** de **España** para que pudieran vivir la experiencia de ser artesanos por un día, y en 2024 está previsto ampliarlo mediante premios o reconocimientos.

TOUS HERITAGE

TOUS Heritage es un **espacio** de **reunión** 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**. 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.



Una exposición en el Museo TOUS.

NOVEDADES DE ARTESANÍA EN 2023

Este año se inició la preparación de una **exposición** de Helena Rohner y Concha Herranz, la responsable de las colecciones de joyería del Museo del Traje para abrir sus puertas en 2024. La muestra, con el título **Escultura Tímida**, establece un diálogo entre la **colección de joyas antiguas del museo y piezas emblemáticas** de creadores de joyas contemporáneos españoles, entre los que se encuentra TOUS. Para poder participar, se ha firmado un acuerdo con el Museo del Traje a partir del cual se formaliza la cesión de tres piezas icónicas que forman parte del fondo artístico de TOUS y que cuenta con el apoyo de Asociación Española de Creadores de Moda (ACME).

TOUS FUTURE TALENT

TOUS *Future Talent* es un **programa socioeducativo** definido para interactuar con entornos educativos de instituciones de referencia y que ha gestionado alianzas claves para conseguir credibilidad en este territorio. En 2023, se han fomentado las siguientes **alianzas**:

- **Elisava:** Relación con ELISAVA - Escuela Universitaria de Diseño e Ingeniería de Barcelona, colaborando con trabajos de final de grado de algunos de sus alumnos.
- **Centro:** Acuerdo estratégico que nos acerca al talento creativo de este gran centro de referencia en Ciudad de México.
- **Instituto Marangoni:** El acuerdo con ellos está enfocado en la figura de Rosa Tous, como miembro de su Consejo Asesor y se consolidó con una visita para empezar a enfocar la colaboración entre entidades.

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 <i>reporting</i> 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
Fortalecer la atracción y retención de talento	Reforzar los mecanismos de retención de talento y colaborar con universidades	4
	Aumentar el desarrollo del talento a través de una continua formación	2
	Crear una cultura de <i>feedback</i>	5

(Tema material: Gestión de talento)

Objetivo principal	Líneas de actuación	Iniciativas
Empoderar la diversidad e inclusión como assets corporativos claves	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
Maximizar el bienestar y salud de los colaboradores	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
Fortalecer la satisfacción del cliente	Aumentar la fidelización y satisfacción de nuestros clientes	5

(Tema material: Satisfacción del cliente)

INVOLUCRANDO A LAS COMUNIDADES

Objetivo principal	Líneas de actuación	Iniciativas
Aumentar la acción de responsabilidad social corporativa	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 <i>packaging</i> 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, Grupo 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 TOUS pretende mostrar su compromiso con el refuerzo de la transparencia ante sus grupos de interés y con la adaptación completa de su informe a lo establecido por ambos marcos en próximos ejercicios.

La presente Memoria ha sido aprobada por el Consejo de Administración del Grupo TOUS 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 TOUS y sus principales líneas estratégicas. En el capítulo del informe dedicado a 'Nuestros Grupos de Interés' se proporciona información sobre cuáles son las partes interesadas, la relación que se mantiene con ellas y la forma en la que se identifican y tienen en cuenta esas expectativas.

Contexto de la sostenibilidad: Se ha realizado una evaluación sobre cómo las actividades, servicios y productos del Grupo TOUS interactúan con el contexto económico, ambiental y social en el que el Grupo lleva a cabo su actividad. Este análisis se ha tenido en cuenta en el diseño del contenido de la Memoria.

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 TOUS, y ofrece una visión objetiva y completa sobre la evolución general actual del Grupo.

Comparabilidad: Para facilitar a sus Grupos de Interés el análisis de la evolución del desempeño del Grupo en los últimos años y contrastarlo con el de otras organizaciones, se ha recopilado información para el periodo 2020 (y, en algunas ocasiones, 2019) y se ha incluido en los contenidos presentes en este informe.

Precisión: La información incluida se expone de forma precisa y pormenorizada para cubrir las expectativas manifestadas por los grupos de interés.

Puntualidad: El Grupo TOUS publicará anualmente una actualización de los contenidos del presente Informe, al objeto de facilitar a sus Grupos de Interés el acceso periódico a información acerca del desempeño del Grupo.

Claridad: Con la finalidad de evitar inducir a error por inexactitudes o por la omisión de información significativa, el Grupo presenta la información sobre su situación de forma accesible y clara para todos sus Grupos de Interés.

Fiabilidad: El Grupo TOUS ha detallado a lo largo de la presente Memoria de Sostenibilidad el proceso seguido para su elaboración, sentando las bases para que el contenido incluido pueda ser sometido a una revisión y evaluación externa que permita valorar la calidad 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 (Grupo TOUS) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023. 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
INFORMACIÓN GENERAL			
Modelo de negocio	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 GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Cap I: UNIVERSO TOUS Negocio y cadena de valor
	Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-1 Detalles organizacionales GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Cap I: UNIVERSO TOUS 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 GRI 3-2 Lista de temas materiales	Cap II: NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD Nuestros temas materiales

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a la gestión de cada tema material, que incluirá:	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
	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		
	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

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión	<p>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 <i>Global Reporting Initiative</i>, debiendo mencionar en el informe el marco 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.</p>	<p>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</p>	<p>Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO</p> <p>El buen gobierno, nuestra esencia</p> <p>El planeta, nuestro hogar</p> <p>Las personas, nuestra familia</p> <p>La artesanía, nuestro legado</p>

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Información general sobre medioambiente	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 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
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		
	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
Cambio Climático	Emisiones 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
Contaminación	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
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, e 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	el No aplica, no es un asunto material	N/A

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
	MATERIALES		
Uso sostenible de los recursos	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

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
	ENERGÍA		
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Anexo IV: Información no financiera
Uso sostenible de los recursos	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
	AGUA		
Uso sostenible de los recursos		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) GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Aliados con la naturaleza

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Enfoque de gestión	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y GRI 3-3 Gestión de los temas		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
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	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
		GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	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 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	
	GRI 2-19 Políticas de remuneración	- Anexo IV: Información no financiera	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
	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
Organización del trabajo	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
Salud y Seguridad	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
Relaciones sociales	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
Relaciones sociales	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) <hr/> 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	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
Formación	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
	Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	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
		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
Accesibilidad universal	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)	
Igualdad	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)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
	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)	Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	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
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a la gestión de cada tema material, que incluirá:	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social)	
	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		
	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		Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades
		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
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Aplicación de procedimientos de debida diligencia	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
	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 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de evaluación de derechos humanos y no discriminación) GRI 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
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
	<p>Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a la gestión de cada tema material, que incluirá:</p> <p>1) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos.</p> <p>2) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado</p>	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de anticorrupción)	
Enfoque de gestión	<p>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</p>	GRI 3-3-Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de anticorrupción)	<p>Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO</p> <p>El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad</p>

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

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Enfoque de gestión	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y GRI 3-3 Gestión de los temas	atenuación de riesgos e impactos 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

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	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)	Actitud empoderadora - Cap III: NUESTRO VALOR
	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 Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
	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
Subcontratación y 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 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	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO La artesanía, nuestro legado: De la mano de nuestros proveedores

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
	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
Subcontratación y 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 <hr/> GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil <hr/> GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO La artesanía, nuestro legado: De la mano de nuestros proveedores

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

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Información fiscal	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
FUNDAMENTOS Y CONTENIDOS GENERALES	
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 <i>En lo que respecta al proceso de designación y selección de miembros del máximo órgano de gobierno.</i>	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)

	2023	2022
Alcance 1	376,51	382,71
Alcance 2 (market-based)	3.606,74	2.950,18
Alcance 2 (location-based)	2.816,8	2.303
Total emisiones (market-based)	3.983,25	3.332,89
Total emisiones (location-based)	3.193,31	2.685,71

Consumo de energía dentro de la organización (kWh)

	2023	2022
Consumo total de energía	11.429.366,87	10.322.559
Consumo total de energía renovable	390.243,48	407.282
% de energía renovable	3,41 %	3,95 %

*Para 2023, el consumo de energía renovable solamente incluye autoconsumo (energía solar fotovoltaica).

Consumo de energía por centro (kWh)

	2023			2022		
	Consumo total de energía (kWh)	Energía de autoconsumo (kWh)	Ratio de uso de energía renovable (%)	Consumo total de energía (kWh)	Energía renovable (kWh)	Ratio (%)
Talleres TOUS	1.008.091,88	132.207,10	13,1 %	596.053	58.864	9,9 %
Centro	583.839,89	90.640,05	15,5 %	373.670	82.943	22,2 %
Sede Central	1.708.194,57	167.396,33	9,8 %	961.783	55.941	5,8 %

*Para 2023, el consumo de energía renovable solamente incluye autoconsumo (energía solar fotovoltaica).

Consumo de energía por fuente (kWh)

	2023	2022
Electricidad	9.737.572,53	8.849.447
Autoconsumo	390.243,48	197.748
Gasóleo A	375.742,934	420.451
Gasóleo B	234.671,84	189.086
Gas Natural	551.804	665.827
Gasolina	139.332,08	—
TOTAL	11.429.366,864	10.322.559

*Para 2023, el consumo de energía renovable solamente incluye autoconsumo (energía solar fotovoltaica).

Consumo de materiales (tn)

	2023	2022
Cianuros para solución electrolítica	0,313	0,82
Solución para baño electrolítico	1,1844	0,9
Plata en granalla para baños galvánicos	0,462	1
Abrillantadores diversos	0,2	0,19
Ácido clorhídrico	6.600	6,61
Ácido nítrico	64,001	0,06
Hipoclorito de sodio	5,6	4,8
Cloruro férrico	0,17	4,66
Metal: oro, plata (oro y plata de fundición)	1,653	1,73
Sosa cáustica	1,25	2,68

Consumo de agua y agua dentro de la organización (megalitros)

	2023	2022
Consumo total en todas las zonas	15,988	12,278
Consumo total en todas las zonas de estrés hídrico	8,812	—
Cambio en el almacenamiento de agua	0	0

*Metodología de cálculo para los datos de 2023: suma de las facturas de los principales centros y tiendas, con estimación a partir de los m² de superficie para las que no contamos con los consumos.

Residuos generados (toneladas)

	2023	2022
Peligroso	32,957	23,378
No peligroso	302,46	26,549
TOTAL	335,417	49,927

*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)

	2023
Papel y cartón	213,69
Envases y latas	2,73
Vidrio	1,32
Aceites y grasas de cocina	5,4
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	2,246
Envases de productos químicos	0,793
Envases metálicos	6,16
Peltre	0,86
Residuo banal	59,495
Soluciones alcalinas	5,36
Plástico no contaminado	9,1
Soluciones inorgánicas ácidas	0,014
Disolventes	0,407
Madera	0,86
Lodos depuradora	17,72
Lodos depuradora con metales preciosos	1,256
Residuos baños	5,851
Residuos paños para recuperación de metales	1,029
TOTAL	334,291

*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)

	2023
Papel y cartón	0,6
Envases y latas	0,527
TOTAL	1,127

*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)

			2023						
	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	30	19	4	333	82	
		31-50	11	78	246	35	462	92	
		>50	7	19	62	19	121	62	
	Hombres	≤30	0	16	1	4	36	33	
		31-50	7	38	35	9	26	15	
		>50	5	6	16	4	16	14	
	TOTAL			30	187	379	75	994	298
	Mujeres			18	127	327	58	916	236
Hombres			12	60	52	17	78	62	
Portugal	Mujeres	≤30	0	0	21	0	126	0	
		31-50	0	1	29	0	20	0	
		>50	1	0	3	0	0	0	
	Hombres	≤30	0	0	0	0	1	0	
		31-50	0	1	1	0	0	0	
		>50	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL			1	2	54	0	147	0
	Mujeres			1	1	53	0	146	0
Hombres			0	1	1	0	1	0	
Puerto Rico	Mujeres	≤30	0	1	5	0	64	0	
		31-50	1	2	10	0	8	0	
		>50	0	0	1	0	0	0	
	Hombres	≤30	0	0	2	0	3	0	
		31-50	0	0	0	0	0	0	
		>50	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL			1	3	18	0	75	0
	Mujeres			1	3	16	0	72	0
Hombres			0	0	2	0	3	0	
México	Mujeres	≤30	0	0	0	31	101	0	
		31-50	2	0	8	82	54	0	
		>50	0	0	2	5	8	0	
	Hombres	≤30	0	0	2	25	61	0	
		31-50	1	1	3	35	18	0	
		>50	0	0	0	0	0	2	
	TOTAL			3	1	15	178	242	2
	Mujeres			2	0	10	118	163	0
Hombres			1	1	5	60	79	2	

Plantilla del grupo (Headcounts)

			2023						
			Directivos titulados y superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales administrati vos	Oficiales no administrati vos	Auxiliares obreros y subalternos	
	Género	Edad							
Rusia	Mujeres	≤30	0	0	1	0	0	0	
		31-50	0	0	2	5	0	0	
		>50	0	0	0	0	0	0	
	Hombres	≤30	0	0	0	0	0	0	
		31-50	0	0	1	0	0	0	
		>50	0	0	0	1	0	0	
	TOTAL			0	0	4	6	0	0
	Mujeres			0	0	3	5	0	0
	Hombres			0	0	1	1	0	0
Polonia	Mujeres	≤30	0	0	10	3	101	0	
		31-50	0	0	47	2	71	0	
		>50	0	0	2	0	3	0	
	Hombres	≤30	0	0	1	0	5	0	
		31-50	0	0	5	0	2	0	
		>50	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL			0	0	65	5	182	0
	Mujeres			0	0	59	5	175	0
	Hombres			0	0	6	0	7	0
Colombia	Mujeres	≤30	0	0	4	0	33	0	
		31-50	0	0	11	0	10	0	
		>50	0	0	2	0	1	0	
	Hombres	≤30	0	0	2	0	5	0	
		31-50	0	0	1	0	4	0	
		>50	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL			0	0	20	0	53	0
	Mujeres			0	0	17	0	44	0
	Hombres			0	0	3	0	9	0

Plantilla del grupo (Headcounts)

			2023						
	Género	Edad	Directivos titulados y superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales administrati vos	Oficiales no administrati vos	Auxiliares obreros y subalternos	
Japón	Mujeres	≤30	0	0	0	0	0	0	
		31-50	0	3	1	0	2	0	
		>50	0	0	1	0	6	0	
	Hombres	≤30	0	0	0	0	0	0	
		31-50	0	0	0	0	0	0	
		>50	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL			0	3	2	0	8	0
	Mujeres			0	3	2	0	8	0
	Hombres			0	0	0	0	0	0
China	Mujeres	≤30	0	0	0	0	0	0	
		31-50	0	4	3	2	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	
	TOTAL			0	8	3	2	0	0
	Mujeres			0	4	3	2	0	0
	Hombres			0	4	0	0	0	0
EE.UU	Mujeres	≤30	0	0	3	0	37	0	
		31-50	0	1	11	0	20	0	
		>50	0	0	2	0	10	0	
	Hombres	≤30	0	0	0	0	1	0	
		31-50	0	2	1	0	0	0	
		>50	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL			0	3	17	0	68	0
	Mujeres			0	1	16	0	67	0
	Hombres			0	2	1	0	1	0

Plantilla a cierre de año del Grupo TOUS por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
2021	2.560	348	2.908
2022	2.497	413	2.910
2023	2.682	472	3.154

Plantilla a cierre de año del Grupo TOUS por edad

	≤30	31-50	>50	Grupo TOUS
2021	962	1.632	314	2.908
2022	1.005	1.594	311	2.910
2023	1.207	1.546	401	3.154

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
2021	30	138	681	80	1.658	321	2.908
2022	32	170	630	89	1.670	319	2.910
2023	35	207	577	266	1.769	300	3.154

Plantilla a cierre de año del Grupo TOUS por país

	2023	2022	2021
España	1.963	1.852	1.799
Portugal	204	191	171
Puerto Rico	97	80	72
México	441	416	348
Rusia	10	14	191
Polonia	252	244	198
Colombia	73	0	0
Japón	13	9	15
China	13	22	26
EE.UU	88	82	88
Grupo TOUS	3.154	2.910	2.908

Evolución del tipo de contrato

	2023	2022
Indefinido	91,7 %	92,2 %
Temporal	8,3 %	7,8 %

Tipología de contratos (Headcounts) por edad, género y categoría profesional

2023	Contrato indefinido	Contrato temporal
SEXO		
Mujeres	2.447	235
Hombres	446	26
Grupo TOUS	2.893	261
EDAD		
≤30	1.024	183
31-50	1.484	62
>50	385	16
Grupo TOUS	2.893	261
CATEGORÍA PROFESIONAL		
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

Tipología de contratos (Headcounts) por edad, género y categoría profesional

2022	Contrato indefinido	Contrato temporal
SEXO		
Mujeres	2.291	206
Hombres	392	21
Grupo TOUS	2.683	227
EDAD		
≤30	851	154
31-50	1.531	63
>50	301	10
Grupo TOUS	2.683	227
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Directivos y titulados superiores	32	—
Titulados de grado medio	166	4
Mandos intermedios y encargados	627	3
Oficiales administrativos	82	7
Oficiales no administrativos	1.486	184
Auxiliares obreros y subalternos	290	29
Grupo TOUS	2.683	227

Evolución del tipo de jornada

	2023	2022
Completa	67,6 %	71,2 %
Parcial	32,4 %	28,8 %

Tipología de jornada (Headcounts) por edad, género y categoría profesional

2023	Jornada completa	Jornada parcial
SEXO		
Mujeres	1.726	956
Hombres	407	65
Grupo TOUS	2.133	1.021
EDAD		
≤30	701	506
31-50	1.097	449
>50	335	66
Grupo TOUS	2.133	1.021
CATEGORÍA PROFESIONAL		
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

Tipología de jornada (Headcounts) por edad, género y categoría profesional

2022	Jornada completa	Jornada parcial
SEXO		
Mujeres	1.692	805
Hombres	380	33
Grupo TOUS	2.072	838
EDAD		
≤30	622	383
31-50	1.181	413
>50	269	42
Grupo TOUS	2.072	838
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Directivos y titulados superiores	32	—
Titulados de grado medio	162	8
Mandos intermedios y encargados	569	61
Oficiales administrativos	78	11
Oficiales no administrativos	975	695
Auxiliares obreros y subalternos	256	63
Grupo TOUS	2.072	838

Remuneración media por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
2022	22.403,60 €	27.916,30 €	23.186,0 €
2023	21.837,00 €	23.743,00 €	22.154,0 €

Remuneración media por edad

	≤30	31-50	>50
2022	17.560,60 €	24.786,00 €	33.163,70 €
2023	17.509,00 €	24.752,00 €	32.947,00 €

Remuneración media por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2022	176.694,00 €	31.695,00 €	28.522,00 €
2023	143.671,00 €	35.507,00 €	28.413,00 €
	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2022	22.970,80 €	17.891,70 €	20.489,80 €
2023	15.291,00 €	18.012,00 €	23.011,00 €

Remuneración media por sexo por países

2023	Mujeres	Hombres
España	27.250,00 €	38.053,00 €
Portugal	13.060,00 €	14.313,00 €
Puerto Rico	31.277,00 €	29.603,00 €
México	11.073,00 €	11.569,00 €
Rusia	12.248,00 €	20.451,00 €
Polonia	13.287,00 €	17.786,00 €
Colombia	8.772,00 €	6.440,00 €
Japón	14.670,00 €	— €
China	23.182,00 €	29.664,00 €
EE.UU	40.321,00 €	56.076,00 €

Remuneración media por sexo por países

2022	Mujeres	Hombres
España	25.339,00 €	38.912,00 €
Portugal	14.111,70 €	20.834,00 €
Puerto Rico	25.856,80 €	24.669,00 €
México	10.048,00 €	8.812,00 €
Rusia	20.926,00 €	58.086,00 €
Polonia	15.577,00 €	30.559,00 €
Colombia	— €	— €
Japón	38.389,00 €	— €
China	27.591,00 €	26.768,00 €
EE.UU	38.908,00 €	51.987,00 €

*El dato histórico correspondiente al año 2022 fue divulgado consolidadamente por regiones en ese mismo año e incluía en Europa: España (remuneración media: 27.062 €), Portugal (remuneración media: 14.288 €), Polonia (remuneración media: 16.254 €) y Rusia (remuneración media: 28.889 €). En este año, se ha desglosado según el país más relevante de cada región (Europa en España, América del Norte en EE.UU y Asia en China).

Remuneración media por edad por países

2023	≤30	31-50	>50
España	23.962,00 €	30.110,00 €	34.832,00 €
Portugal	11.972,00 €	15.960,00 €	40.351,00 €
Puerto	29.595,00 €	36.165,00 €	44.367,00 €
México	9.063,00 €	13.268,00 €	15.968,00 €
Rusia	9.965,00 €	16.822,00 €	3.983,00 €
Polonia	11.539,00 €	15.865,00 €	11.985,00 €
Colombia	5.294,00 €	13.530,00 €	5.914,00 €
Japón	— €	13.412,00 €	15.719,00 €
China	— €	24.180,00 €	— €
EE.UU	31.768,00 €	50.740,00 €	47.298,00 €

Remuneración media por edad por países

2022	≤30	31-50	>50
España	22.939,00 €	27.118,00 €	33.847,00 €
Portugal	12.623,00 €	16.160,00 €	69.043,00 €
Puerto	21.405,60 €	42.993,60 €	— €
México	6.497,40 €	12.430,90 €	11.988,40 €
Rusia	17.620,00 €	35.441,00 €	7.401,00 €
Polonia	13.783,70 €	18.331,50 €	14.348,00 €
Colombia	— €	— €	— €
Japón	— €	41.448,20 €	27.683,00 €
China	20.260,00 €	27.823,00 €	— €
EE.UU	30.628,70 €	48.826,00 €	40.557,00 €

Remuneración media por categoría profesional por países

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 €	— €	11.881,00 €	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 €	29.664,00 €	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	— €	— €	5.015,00 €	5.509,00 €	— €	— €
Japón	— €	— €	12.777,00 €	— €	— €	— €
China	20.455,00 €	— €	11.468,00 €	— €	— €	— €
EE.UU	— €	— €	33.978,00 €	37.689,00 €	— €	— €

Remuneración media por categoría profesional por países (Año anterior)

2022	Directivos y titulados superiores		Titulados de grado medio		Mandos intermedios y encargados	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
España	165.532,00 €	201.737,00 €	31.309,00 €	36.156,00 €	30.346,00 €	45.839,00 €
Portugal	124.139,00 €	— €	— €	50.000,00 €	18.049,00 €	15.132,00 €
Puerto Rico	137.235,00 €	— €	30.346,00 €	31.404,00 €	38.648,00 €	38.107,00 €
México	269.572,00 €	— €	19.417,00 €	11.019,70 €	13.705,00 €	16.067,00 €
Rusia	— €	90.109,00 €	— €	— €	38.753,00 €	76.958,00 €
Polonia	— €	— €	30.233,00 €	— €	21.139,00 €	34.342,00 €
Colombia	— €	— €	— €	— €	— €	— €
Japón	— €	— €	— €	— €	78.818,00 €	— €
China	— €	— €	28.107,00 €	26.768,40 €	40.650,00 €	— €
EE.UU	— €	— €	— €	— €	69.888,00 €	60.124,00 €
	Oficiales administrativos		Oficiales no administrativos		Auxiliares obreros y subalternos	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
España	25.167,00 €	29.404,00 €	21.641,00 €	25.543,00 €	20.100,00 €	22.463,00 €
Portugal	20.689,00 €	— €	12.327,00 €	13.012,00 €	— €	— €
Puerto Rico	16.602,00 €	— €	20.295,00 €	19.067,00 €	— €	— €
México	11.962,00 €	11.546,00 €	6.222,00 €	5.525,00 €	— €	7.401,00 €
Rusia	9.815,00 €	7.192,00 €	16.289,00 €	— €	— €	— €
Polonia	29.538,00 €	— €	13.690,00 €	20.472,00 €	— €	— €
Colombia	— €	— €	— €	— €	— €	— €
Japón	38.425,00 €	— €	30.282,00 €	— €	— €	— €
China	25.878,00 €	— €	9.479,00 €	— €	— €	— €
EE.UU	— €	— €	— €	— €	— €	— €

Remuneración media de consejeros y altos directivos

	2023		2022	
	Consejeros	Altos Directivos	Consejeros	Altos Directivos
Mujeres	100.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'	85.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'
Hombres	100.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'	165.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'

Brecha salarial por país

	2023	2022
España	28 %	35 %
Portugal	9 %	32 %
Puerto Rico	-6 %	-5 %
México	4 %	-14 %
Rusia	40 %	64 %
Polonia	25 %	49 %
Colombia	-36 %	— %
Japón	— %	— %
China	22 %	-3 %
EE.UU	28 %	25 %

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

*El dato histórico correspondiente al año 2022 fue divulgado consolidadamente por regiones en ese mismo año e incluía en Europa: España (remuneración media: 27.062 €), Portugal (remuneración media: 14.288 €), Polonia (remuneración media: 16.254 €) y Rusia (remuneración media: 28.889 €). En este año, se ha desglosado según el país más relevante de cada región (Europa en España, América del Norte en EE.UU y Asia en China).

Brecha salarial por categoría profesional por país

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	— %	-76,00 %	49,71 %	-189,41 %	— %	— %
Polonia	— %	— %	16,68 %	— %	8,59 %	— %
Colombia	— %	— %	-91,05 %	— %	8,97 %	— %
Japón	— %	— %	— %	— %	— %	— %
China	— %	-5,00 %	— %	— %	— %	— %
EE.UU	— %	43,63 %	2,79 %	— %	9,85 %	— %

2022	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
España	17,95 %	13,41 %	33,80 %	14,41 %	15,28 %	10,52 %
Portugal	— %	— %	-19,28 %	— %	5,26 %	— %
Puerto Rico	— %	3,37 %	-1,42 %	— %	-6,44 %	— %
Mexico	— %	-76,20 %	14,70 %	-3,60 %	-12,62 %	— %
Rusia	— %	— %	49,64 %	-36,47 %	— %	— %
Polonia	— %	— %	38,45 %	— %	33,13 %	— %
Colombia	— %	— %	— %	— %	— %	— %
Japón	— %	— %	— %	— %	— %	— %
China	— %	-5,00 %	— %	— %	— %	— %
EE.UU	— %	— %	-16,24 %	— %	— %	— %

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

*El dato histórico correspondiente al año 2022 fue divulgado consolidadamente por regiones en ese mismo año e incluía en Europa: España (remuneración media: 27.062 €), Portugal (remuneración media: 14.288 €), Polonia (remuneración media: 16.254 €) y Rusia (remuneración media: 28.889 €). En este año, se ha desglosado según el país más relevante de cada región (Europa en España, América del Norte en EE.UU y Asia en China).

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

	Indefinido		Temporal		Grupo TOUS
	Parcial	Completa	Parcial	Completa	
Mujer	756,8	1542,2	79,4	125,2	2503,6
Hombre	39,4	374,8	3,8	20,3	438,3
TOTAL	796,3	1917	83,3	145,4	2942

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

	Indefinido		Temporal		Grupo TOUS
	Parcial	Completa	Parcial	Completa	
≤30	333,3	539,5	65,3	92,3	1030,4
31-50	399,8	1057,9	17,2	38,1	1513
>50	63,3	319,6	0,8	15	398,7
TOTAL	796,3	1917	83,3	145,4	2942

Promedio total de contratos por categoría profesional, según tipo de jornada y modalidad de contrato

Contrato	Fijo		Temporal		Grupo TOUS
	Parcial	Completa	Parcial	Completa	
Jornada					
Directivos y titulados superiores	1,4	32,7	0	0	34,1
Titulados grado medio	10,1	181,8	0	6,5	198,4
Mandos intermedios y encargados	94,1	555,1	1	4,2	654,4
Oficiales administrativos	11,7	132,8	1,3	2,3	148,1
Oficiales no administrativos	637,8	823,9	78,2	98,9	1638,8
Auxiliares obreros y subalternos	41,3	190,7	2,8	33,6	268,4
TOTAL	796,3	1917	83,3	145,4	2942

Número de despidos por sexo

	2023	2022
Mujeres	154	102
Hombres	24	25

Número de despidos por edad

	2023	2022
≤30	93	46
31-50	72	64
>50	13	17

Número de despidos por categoría profesional

	2023	2022
Directivos y titulados superiores	1	2
Titulados de grado medio	5	5
Mandos intermedios y encargados	36	32
Oficiales administrativos	4	2
Oficiales no administrativos	120	84
Auxiliares obreros y subalternos	12	2

Horas de formación por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2022	509,33	1.138,25	8.102,67
2023	124,2	1.072,97	9.182,99
	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2022	534,58	38.289,17	4.314,67
2023	466,01	25.564,06	2.769,51

*Cabe destacar que adicionalmente también han habido 200,7 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

	2023	2022
España	100 %	100 %
México	100 %	100 %
Polonia	0 %	0 %
Rusia	0 %	0 %
Portugal	100 %	100 %
EE.UU	0 %	0 %
Puerto Rico	0 %	0 %
China	0 %	0 %
Japón	0 %	0 %
Colombia	0 %	0 %

Horas y tasa de absentismo laboral

	2023	2022
Horas totales de absentismo	598.403,27	444.759,08
Horas reales trabajadas	5.208.640	4.547.466,01
Tasa de absentismo	0,114886663313264	9,78 %

*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

	2023	2022
Bajas de maternidad	103	—
Bajas de paternidad	7	—
TOTAL	110	—

*En 2022, el número de horas de bajas de maternidad y paternidad se divulgaba dentro de horas de absentismo.

Salud y seguridad: Accidentabilidad

	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con días perdidos	9	46	14	52
Número de días perdidos por accidentes de trabajo	322	1.684	149	1.153
Total de horas trabajadas	838.533	4.370.107	757.577,87	4.192.765,34
Índice de frecuencia de accidentes	10,73	10,53	6,6	3,82
Índice de gravedad de accidentes	0,38	0,39	0,03	0,05
Número de enfermedades profesionales	1	0	1	1
Número de días perdidos debido a enfermedades profesionales	52	0	—	—
Número de víctimas mortales	0	0	—	—

*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.

Casos vinculados a la corrupción y el soborno	En 2023, se detectaron 5 casos vinculados a la corrupción y el soborno y/o de conflictos de interés, y 9 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.
Casos de incumplimiento por normativa ambiental	Durante 2023, el Grupo ha tenido 2 casos de incumplimiento normativo medioambiental, uno derivado en sanción monetaria. Todos los casos se han gestionado internamente, incluyendo controles mensuales y una modificación del programa de producción para mitigar el riesgo de recurrencia.
Casos de brechas de privacidad y seguridad de datos de clientes	En 2023, el Grupo ha identificado doce casos de brechas de privacidad y seguridad de los datos de clientes que hemos gestionado efectivamente.
Denuncias por incumplimiento de etiquetado de productos	En 2023, el Grupo ha recibido 4 denuncias relacionadas con incumplimientos relativos a la información y etiquetado de los productos, de los cuales uno ha derivado en sanción y el resto en advertencias.
Denuncias de vulneración de Derechos Humanos	A lo largo de 2023 hemos recibido 1 caso de denuncia por vulneración de los Derechos Humanos. El asunto en cuestión finalmente se desestimó, aunque fueron reforzados los procedimientos de comunicación entre responsables. Se han implementado planes de remediación, que incluye la formalización de procedimientos de comunicación entre responsables.
Discriminación y Acoso	En 2023, 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)

	2023	2022
España	6.083,5	15.313
México	2.037,1	1.801
Polonia	223,5	0
Portugal	406,3	-12
EE.UU	0	0
Puerto Rico	41,6	43,8
China	0	0
Rusia	110,2	75
Japón	0	0
Otros	0	0

Beneficios Obtenidos por país (en miles de euros)

	2023	2022
España	13.107	49.842
México	1.888	1.144
Polonia	728	601
Portugal	661	660
EE.UU	766	866
Puerto Rico	502	412
China	-285	-80
Rusia	-5.385	616
Japón	-184	-101
Otros	-168	244

Subvenciones públicas recibidas por país (en miles de euros)

	2023	2022
España	6	0
Portugal	42	0

El Consejo de Administración de la sociedad S. TOUS, S.L. en fecha de 14 de marzo de 2024, 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 2023, 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 172.

D^a. María Alba Tous Oriol
Presidenta

D. Carlos Soler Duffo
Vocal y consejero delegado

D^a. Rosa M^a Tous Oriol
Vocal

D^a. Laura Tous Oriol
Vocal

D. Josep María Bosch Castias
Vocal

D. Andrew David Deakin
Vocal

Joyería Tous, S.A.
Representada por D^a M.^a Alba Tous Oriol

Tallers Tous, S.L.
Representada por D^a M.^a Alba Tous Oriol

Martin Brok
Vocal

Steven Chad Davis
Vocal

Atenea, Ltd.
Representada por D^a Patricia Sancho Ortega
Vocal

Pierre Eric Robert Denis
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 2023 que precede al presente documento (hojas 1 a 172 ambas inclusive).

S. TOUS, S.L. y sociedades dependientes

Informe de verificación independiente,
Estado de Información No Financiera Consolidado
31 diciembre 2023





Informe de verificación independiente

A los socios de S. Tous, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, de S. Tous, S.L. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante TOUS o el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado de TOUS.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Anexo II: Tabla Ley 11/2018" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de TOUS, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de S. Tous, S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Anexo II: Tabla Ley 11/2018" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de S. Tous, S.L. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

.....
PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avinguda Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
Tel.: +34 932 532 700 / +34 902 021 111, Fax: +34 934 059 032, www.pwc.es

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de TOUS que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de TOUS para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por TOUS y descrito en el apartado "Nuestros temas materiales", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de S. Tous, S.L. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Anexo II: Tabla Ley 11/2018" del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Margarita de Rosselló Carril

31 de mayo de 2024

