

Anexo al Informe de Gestión Consolidado de Stock Uno Grupo de Servicios S.L. y Sociedades Dependientes:

Estado de Información No Financiera Consolidado del ejercicio 2021

de Stock Uno Grupo de Servicios S.L. y Sociedades Dependientes

(Grupo CTC)

Estado de Información No Financiera Consolidado de Stock Uno Grupo de Servicios S.L. y Sociedades Dependientes (Grupo CTC) del ejercicio 2021

1. Introducción

La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de grandes empresas y grupos, tiene como objetivo identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general.

La divulgación de información no financiera o relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad.

En aplicación de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, Grupo CTC ha preparado el Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF) como documento separado y parte integrante del Informe de Gestión Consolidado, presentándolo anexo al mismo.

2. Modelo de Negocio

2.1 Organización y Estructura

GRUPO CTC es el resultado de la integración de empresas líderes en el sector de la externalización: CTC Externalización, líder en procesos logísticos e industriales, y Grupo Stock Uno, especialista en Marketing Operacional.

El Grupo tiene actualmente tres líneas de negocio bien definidas en tres Direcciones de Negocio:

- Cadena Logística: Gestión integral de la cadena logística en las instalaciones de nuestros clientes o en centros dedicados.
- Operaciones Industriales: Gestión de actividades industriales mayoritariamente en las instalaciones de nuestros clientes.
- Trade Marketing: Gestión integral del punto de venta.

Además de estas tres líneas de negocio, existen cuatro departamentos de apoyo:

- Dirección de Contabilidad y Finanzas
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Comercial
- Dirección de Organización, Procesos, Sistemas y Calidad

A nivel de estructura societaria, Stock Uno Grupo de Servicios, S.L. (en adelante la Sociedad Dominante) es una entidad mercantil constituida por tiempo indefinido, con el nombre de “AMEINCA INVERSIONES EN CARTERA, S.L.” en escritura otorgada el 7 de junio de 2006.

Su domicilio social está radicado en la Calle Maria Portugal 1-3-5, PL 5ª, Madrid (España) y el control del Grupo lo ostenta Portobello Secondary Fund I. Dispone de oficinas en Barcelona, Madrid y Lisboa, así como delegaciones y centros por toda la península.

En el ejercicio 2021, todo el personal en plantilla de Stock Uno Grupo de Servicios, S.L. se ha subrogado a la sociedad del grupo Diana Promoción, S.A.U. debido al traspaso de la actividad de Trade Marketing a la misma.

A 31 de diciembre de 2021, el Grupo presenta la siguiente composición:

Las sociedades **Promer Channel, S.L.U.** (en adelante Promer) y **CTC Externalización, S.L.U.** (en adelante CTC) tienen su domicilio social en Plaza de Europa, 30-32, Hospitalet de Llobregat, Barcelona (España).

Las sociedades **Stock Uno Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U.** (en adelante Stock Uno ETT) y **Diana Promoción, S.A.U.** (en adelante Diana Promoción) tienen su domicilio social en la Maria Portugal 1-3-5, PL 5ª, Madrid (España).

La sociedad **Linser Log, S.A.U.** (en adelante Linser) tiene su domicilio social en la Calle Larrazko, 91, Oficina 216, Ansoain, Navarra (España).

La sociedad **Centro Logístico Avanzado, S.L.** (en adelante Centro Logístico) tiene su domicilio social en la Calle Bernardo Rodríguez Marinas, nº3, planta 1ª, Valladolid (España).

Ninguna de las sociedades participadas cotiza en Bolsa.

2.2 Actividades y Entorno Empresarial

La **Sociedad Dominante** es la cabecera de un Grupo de sociedades cuya actividad principal consiste en la prestación de servicios de apoyo y gestión en puntos de venta, presentación, introducción o afianzamiento en el mercado de toda clase de productos; realización de actividades de logística, almacenamiento, manipulación y distribución de mercancías; prestación de servicios de postventa; de marketing; de servicio de apoyo a la fuerza de ventas; servicios de control y potencialización de ventas y prestación de servicios auxiliares.

Promer tiene como objeto social la prestación de servicios de marketing y merchandising, así como la realización de estudios de mercado.

Stock Uno ETT tiene como objeto social principalmente la actividad de servicios de colocación y suministro de personal (actualmente inactiva).

Diana Promoción tiene como objeto social la prestación de servicios de reposición y gestión de lineales, contratación de azafatas y promotoras en punto de venta, distribución de muestras y cupones en punto de venta, colocación de material en punto de venta, diseño y ejecución de promociones al canal de distribución y al consumidor, contratación y subcontratación de personal para prestación de servicios a terceros, obtención de datos de información de mercado, almacenamiento y distribución de mercancías.

CTC tiene como objeto social, entre otros, el diseño, desarrollo, implantación, dirección y/o gestión ya sea con recursos propios o compartidos, de actividades, productos o servicios pertenecientes a terceros, es decir, la externalización de procesos productivos, logísticos, administrativos y/o auxiliares con el fin de optimizar el rendimiento de los mismos.

Linser tiene como objeto social gestionar, organizar, asesorar y coordinar cualquier tipo de empresas mediante la evaluación y la elaboración de proyectos.

Centro Logístico tiene como objeto social el control de calidad, en la logística y en el aprovisionamiento de mercancías.

Adicionalmente, el Grupo dispone de un establecimiento permanente en Portugal con un total de 13 empleados a 31 de diciembre de 2021.

El Grupo presta sus servicios en todas las provincias de España y, en menor medida, en Portugal.

2.3 Objetivos y Estrategias

La misión de Grupo CTC es convertirse en el colaborador estratégico de sus clientes para ayudarles a focalizarse en su negocio, aportando valor añadido mediante la eficiente externalización de sus procesos no críticos.

El objetivo es ser la Compañía referente en el mercado español de externalización, logrando que nuestros clientes tengan un alto nivel de satisfacción por la innovación, calidad, flexibilidad y eficiencia ofrecida. Para alcanzar este objetivo, el Grupo define anualmente unas líneas estratégicas que incluyen los principales hitos a lograr durante 2022 y los años siguientes.

Las principales líneas de actuación planteadas para 2021 han ido cumpliéndose satisfactoriamente:

- Desarrollo de una herramienta de gestión y monitorización de la productividad en los servicios.

- Implantación de un nuevo programa para el seguimiento completo y en tiempo real de la actividad comercial.
- Mejora en la selección interna de recursos y revisión del nivel de ETT en los servicios.
- Creación de una herramienta para la gestión de tiempos y personal en los servicios.

El objetivo para 2022 es seguir dando a nuestros clientes el nivel de innovación tecnológica, calidad, eficiencia y flexibilidad del que siempre han disfrutado con nosotros. Para ello no debemos dejar de pensar en sus necesidades y hemos establecido las líneas estratégicas más importantes para el siguiente año:

- Desarrollo de una herramienta que unifique la gestión de tiempos del personal en los servicios con la monitorización de la productividad en los mismos.
- Desarrollo de la innovación en las operaciones logísticas de la mano de empresas de robótica y automatización.
- Desarrollo de herramientas que automaticen la recogida de datos (stock, afluencia, rutas, etc.) en el punto de venta de nuestros clientes de consumo & retail.
- Aumento significativo en el New Business gracias a las herramientas comerciales implementadas con anterioridad en el ejercicio 2021.
- Cuadro de mandos en tiempo real del mix de tipología de contratos por servicio.

La actuación del Grupo se rige por algunos principios generales como:

- **DIGNIDAD:** GRUPO CTC en el ejercicio de su actividad respeta la dignidad de todo ser humano.
- **LEGALIDAD:** Las personas que forman parte del Grupo observarán, en el ejercicio de las labores encomendadas, lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.
- **EQUIDAD:** la equidad implica un trato igualitario y no discriminatorio por motivos económicos, de edad, origen, religión, sexo o raza y una manera de proceder objetiva e imparcial con todas las personas con las que nos relacionamos.
- **INTEGRIDAD DE LA PERSONA:** Garantizar la integridad física y moral de sus colaboradores, condiciones de trabajo que respeten la dignidad individual, las reglas de comportamiento propias de la buena educación y ambientes de trabajo seguro y saludable. Igualmente, actúa de tal modo que en el entorno laboral no se produzcan episodios de intimidación o acoso.

Por otro lado, los valores éticos de GRUPO CTC se fundamentan en:

- **CALIDAD:** GRUPO CTC entiende la calidad como la excelencia en la gestión de sus actividades y servicios, valiéndose de un equipo de profesionales cualificado y de los mejores recursos materiales.

- **CONFIANZA Y COMPROMISO:** GRUPO CTC desarrolla su labor con el objetivo de cumplir las legítimas expectativas depositadas en ella por parte de los clientes y por la Sociedad, atentos a sus necesidades de una forma responsable y directa.
- **PROXIMIDAD:** la proximidad se identifica con la inmediatez física y temporal. Nuestro servicio se caracteriza por un trato humano y respetuoso hacia los grupos de interés.
- **TRANSPARENCIA:** la transparencia comporta una actitud dialogante y abierta con información exacta y veraz sobre nuestras actuaciones.
- **INNOVACIÓN y EFICIENCIA:** la innovación se concibe como el mejor camino para poder identificar y anticipar oportunidades para la mejora de nuestros servicios, con la mayor eficiencia y el aprovechamiento pleno de nuestros recursos en términos sostenibles.
- **INTERÉS POR LAS PERSONAS:** conlleva la atención a las personas de la organización para alcanzar el equilibrio entre la vida laboral y familiar, el desarrollo profesional y la implicación y motivación de nuestras trabajadoras y trabajadores, y poder así prestar el mejor servicio. Tutelar y promover el valor de los recursos humanos con el fin de mejorar e incrementar las competencias y la competitividad de las capacidades que posee cada colaborador.
- **RESPONSABILIDAD:** cumplimiento de nuestros principios y valores éticos, respondiendo por la actuación de la compañía ante los distintos grupos de interés y contribuyendo a un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible.

2.4 Mercados y Tendencias

El mercado de la externalización siempre se ha visto muy condicionado por el entorno político y por la evolución de la economía en general. El entorno político dicta las pautas del cumplimiento normativo a nivel de legislación laboral y la evolución económica hace variar el mercado potencial en el que compiten las empresas de outsourcing.

Además, la relación entre clientes y empresas de externalización está pasando de ser meramente transaccional y de control de costes a una relación más estratégica. El cliente busca proveedores que los acompañen en sus decisiones a futuro haciendo especial hincapié en la innovación, la flexibilidad organizativa e incluso la repartición de riesgos financieros.

De este modo, una empresa de externalización puede ayudar a sus clientes a convertirse en una empresa puntera en su sector y colaborar en entrar en nuevos mercados, adquirir nuevas capacidades y atraer talento. El incremento de la exigencia a la que se ven expuestas las empresas de externalización conlleva a una mayor especialización y a la prestación de servicios de mayor valor añadido.

Grupo CTC es consciente de estas exigencias y trabaja de forma constante en adaptar su oferta a las nuevas tendencias.

La tendencia hacia la externalización de actividades se vio muy afectada en 2020 por la crisis originada por la COVID-19. El impacto de la pandemia varió según el sector de actividad de las empresas cliente, de manera que las empresas de externalización tuvieron que adaptarse a considerables descensos de la actividad productiva pero también a incrementos considerables, por ejemplo, en actividades relacionadas con la logística de consumo y el comercio electrónico¹. En 2021 se ha conseguido recuperar la tendencia del mercado a tiempos pre-pandemia, alcanzando niveles semejantes al ejercicio 2019. Ante el escenario actual de incertidumbre causada por las siguientes olas de las variantes de COVID-19, el sector de la externalización se enfrenta al reto de adaptarse a la curva de recuperación de la actividad y a una etapa de transformación que viene marcada por el fenómeno de la digitalización, aportando valor añadido mediante la optimización de recursos y la prestación de servicios con altos estándares de calidad y flexibilidad¹.

3. Gestión de Riesgos

Grupo CTC dispone de un Modelo de Prevención y Detección de Delitos de conformidad a la Reforma del Código Penal L.O. 5/2010, L.O. 1/2015, la Ley 10/2010 de prevención de blanqueo de capitales, la L.O. 15/1999 de protección de datos de carácter personal, la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales y Circulares 1/2011, 1/2016 y 3/2017 de la Fiscalía General del Estado.

El Modelo de Prevención y Detección de Delitos de Grupo CTC está implantado y está integrado, principalmente, por los siguientes aspectos de carácter organizativos y de gestión de riesgos:

- El compromiso de los administradores, dirección y empleados en favor del desarrollo y ejecución del Modelo de Prevención y Detección de Delitos.
- La existencia de un Órgano de Supervisión encargado de la implementación, vigilancia, prevención, revisión y evaluación del Modelo de Prevención y Detección de Delitos, así como de la valoración y sanción de las infracciones al Modelo, de carácter interno y permanente.
- La rendición de cuentas del Órgano de Supervisión al Consejo de Administración sobre la aplicación y adecuación del funcionamiento del Modelo y la aparición de posibles aspectos críticos y la convocatoria de reuniones semestrales con la Dirección para informar sobre la situación del Modelo.
- La identificación, evaluación y jerarquización de riesgos penales con impacto en las actividades sociales de Grupo CTC, así como los correspondientes procesos y controles internos existentes para minimizar los posibles riesgos vinculados.
- Medidas y controles para la prevención y detección de riesgos penales e investigación de posibles delitos.

¹ Los expertos valoran la evolución del outsourcing logístico. Alimarket, Julio 2020.

- Procedimientos de comunicación y formación a administradores, directivos y empleados en la materia.
- Un Código Ético y de Conducta, que establecen los principios, compromisos y pautas de conducta de todos los profesionales del Grupo.
- Un sistema de canal externo de denuncias gestionado por una empresa externa independiente, para la comunicación de posibles riesgos e incumplimientos del Modelo de Prevención y Detección de Delitos, puesto en marcha en diciembre de 2020.
- Un procedimiento de investigación de incidentes con riesgos penal mediante la apertura de un expediente de investigación conducido por el Órgano de Supervisión con el objetivo de determinar las causas que han generado el incidente y diseñar e implantar medidas correctoras para mejorar el sistema de prevención del Grupo.
- En caso de acreditarse la existencia de un incidente con riesgo penal, aplicación de un procedimiento sancionador.
- Procedimientos de revisión y mejora continua para determinar que funciona según lo prescrito, modificándolo si fuera preciso, de acuerdo con las circunstancias.

El Modelo de Prevención y Detección de Delitos de Grupo CTC está fundamentado en un Mapa de Riesgos Penales mediante el cual se identifican todas aquellas posibles conductas delictivas que pueden llegar a producirse como consecuencia de la actividad social de las distintas áreas de negocio en las que actúa Grupo CTC. Se identifican los posibles tipos delictivos que pueden comportar la responsabilidad penal de la persona jurídica de conformidad al Art. 31 bis del Código Penal y los posibles tipos delictivos que no generan responsabilidad penal directa para la persona jurídica pero que han sido incluidos por las posibles consecuencias jurídicas que se derivan del Art. 129 del Código Penal.

El mapa de riesgos penales de Grupo CTC establece el listado estructurado de los riesgos detectados, con los controles y planes de tratamiento existente para mitigar la probabilidad de ocurrencia. En particular, entre los posibles riesgos identificados, destacan los de ámbito laboral. Lo anterior se justifica por razones de probabilidad, debido a que la actividad social de Grupo CTC consiste principalmente en la prestación eficiente de servicios de externalización de procesos de negocio no críticos, procesos logísticos e industriales, marketing operacional, entre otros, lo cual implica la gestión de prácticamente 7.000 empleados a 31 de diciembre de 2021. Sin embargo, considerando los posibles riesgos a los que está expuesta, Grupo CTC dispone de una serie de políticas, procesos y controles en funcionamiento para mitigar estos riesgos. Grupo CTC cuenta con una estructura de Administración de Personal y Recursos Humanos, integrada por diversas funciones y responsabilidades, como lo son Administración de Personal, Selección, Formación, Prevención de Riesgos Laborales y Relaciones Laborales. Dichas áreas disponen de procesos, políticas, procedimientos, sistemas, controles, equipos y herramientas para una gestión del principal activo de la Organización, constituido por su capital humano. Además, es importante señalar que Grupo CTC dispone de diversos sistemas de gestión fundamentados en la mejora continua y certificados por terceros independientes, entre los cuales

destacan:² Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, y Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.

Grupo CTC está comprometido en la mejora continua de la idoneidad, adecuación y eficiencia del Modelo de Prevención y Detección de Delitos Penales, por lo que toda la información generada, recogida, analizada y evaluada será utilizada como fundamento para identificar las oportunidades de mejora del desempeño del Modelo de Prevención y Detección de Delitos Penales en Grupo CTC.

Además del ciclo de prevención de delitos mencionado anteriormente, Grupo CTC identifica, valora y gestiona otros riesgos emergentes que puedan tener un impacto en el negocio en el medio y largo plazo y que requieren medidas de mitigación o respuesta específicas.

Entre los riesgos emergentes identificados destaca la situación económica causada por enfermedades infecciosas. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (Covid-19) a pandemia internacional. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supuso una crisis sanitaria sin precedentes, que impactó en el macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España procedió a la declaración del estado de alarma, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo. Dicho estado de alarma finalizó el día 21 de junio de 2020.

Grupo CTC ha analizado los posibles efectos de la situación derivada de pandemia, en medida que pueda afectar a los siguientes puntos:

- Principales riesgos e incertidumbres derivados de la pandemia, tanto actuales como futuros.
- Evolución previsible del negocio en los próximos ejercicios, teniendo en cuenta varios escenarios que permitan eliminar posibles sesgos en las estimaciones de la Dirección
- Acontecimientos importantes ocurridos después del cierre del ejercicio

En base a los puntos analizados anteriormente, se han considerado e implementado las medidas oportunas para mitigar los riesgos y efectos derivados del estado de pandemia tanto en el pasado ejercicio 2020 como también en 2021:

- Durante 2020, el Grupo CTC puso en marcha diferentes actuaciones siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias para proteger la salud de los empleados frente a la COVID-19. Se establecieron medidas de contención y protección frente al contagio (controles de acceso, asistencia y aforos, así como otras medidas organizativas para reducir el riesgo de contagio). También se establecieron protocolos de seguridad y actuación en caso de detectarse

² Sistemas de Gestión certificados para servicios y sociedades específicas, no cubriendo la totalidad de actividades del grupo.

síntomas entre los empleados y un canal de comunicaciones específico para ello. Además, se proporcionaron equipos de higiene y protección individual para reforzar la seguridad de los empleados durante su jornada de trabajo. Adicionalmente, se habilitó la opción de teletrabajo para el personal cuyas funciones permiten el trabajo en remoto, principalmente a nivel de estructura de operaciones y corporativa. Durante 2021, se ha seguido utilizando estas medidas, adaptando cada una en la medida de lo necesario en función de las olas causadas por las nuevas variantes de COVID-19 detectadas en 2021 y las denominadas “olas” causadas por las mismas.

- Se adoptaron Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) en los servicios más afectados por la pandemia que vieron suspendida o reducida su producción como consecuencia del estado de alarma, detenido temporalmente sus operaciones hasta reabrir sus respectivas fábricas o almacenes, o reducido el nivel de trabajo diario hasta la recuperación de la economía.
 - CTC Externalización, desde el 15 de marzo de 2020 hasta 31 de diciembre de 2021, con un total de 239 trabajadores afectados
 - Centro Logístico, desde el 16 de marzo de 2020 hasta 31 de diciembre de 2021, con un total de 187 trabajadores afectados

Cabe señalar que a lo largo de los periodos descritos se han ido alternando periodos de afectación y desafectación de los empleados en función de la evolución de la actividad y las medidas adoptadas por las autoridades.

- Se está realizando un seguimiento constante y continuado de la evolución de los acontecimientos y del impacto de los mismos en las operaciones de Grupo CTC, de sus empleados y en sus clientes y proveedores; con el fin de minimizar los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que puedan producirse.

4. Información sobre Cuestiones Medioambientales

Grupo CTC considera prioritario realizar un uso sostenible de los recursos naturales. Para ello colabora con sus clientes para monitorizar adecuadamente los procesos que nos subcontratan, de modo que se minimicen sus impactos ambientales y se optimice su gestión.

El Grupo ofrece siempre la posibilidad de incorporar los nuevos servicios o los ya existentes en el alcance de su propio sistema de gestión ambiental, basado en la norma UNE-EN-ISO 14001:2015. Este sistema permite realizar una gestión adecuada de la variable ambiental, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el medio ambiente.

Desde mayo de 2011, se encuentra certificada bajo este estándar por AENOR, la sociedad CTC Externalización, S.L.U., en las siguientes ubicaciones:

- Plaça d'Europa, 32 08902 – L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona)
- Celsa, S.A. (C1) C/ Ferralla, P. I. San Vicente, s/n. 08755 - Castellbisbal (Barcelona)

Aunque la mayor parte de nuestros servicios se prestan directamente en las instalaciones de las empresas cliente, disponemos de 3 sedes centrales en Barcelona, Madrid y Lisboa, una red territorial de 12 delegaciones repartidas por toda la península y 7 centros logísticos propios (ver <https://grupoctc.com/quienes-somos/>).

Grupo CTC lleva a cabo una evaluación de impactos y riesgos ambientales en las instalaciones y servicios certificados, y aplica planes de mitigación cuando el impacto o riesgo identificado se considera no asumible. Este ejercicio se realiza anualmente, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales. Así, tanto en la sede central de Barcelona como en las instalaciones de Castellbisbal, se ha aplicado dicha metodología de evaluación de aspectos ambientales de acuerdo al sistema de gestión ambiental. Los principales impactos identificados no han variado respecto a anteriores ejercicios y son:

- Oficinas centrales: consumo eléctrico, de papel y agua de uso doméstico, emisiones derivadas de los aparatos de aires acondicionados, generación de residuos (tóner, pilas y baterías, plástico, papel y materia orgánica) y vertidos a la red municipal de aguas residuales.
- Servicios prestados en las instalaciones de Castellbisbal: emisiones de CO₂ y NO₂, ruido producido por la maquinaria, consumo de combustibles, aceite hidráulico, electricidad y agua, generación de residuos (guantes, aceites, filtros, papel, flejes, neumáticos y maderas) y potenciales vertidos (gasoil o pintura). Si bien los servicios prestados por CTC se limitan a la gestión logística y manipulación de materiales de fundición quedando la gestión del resto de aspectos significativos en manos del cliente, propietario de las instalaciones.

Por otro lado, como parte de la gestión ambiental, en Grupo CTC se identifican en cada nueva oferta y en la fase de kick-off, las posibles incidencias medioambientales que puedan surgir durante la prestación del servicio de modo que puedan ser debidamente controladas y compensadas por medio de acuerdos con el cliente, o bien evitadas cuando sea factible.

Como ya hemos indicado, la mayor parte de los servicios que prestan las empresas del Grupo se llevan a cabo en las instalaciones de los clientes, siendo esta la razón por la que siempre existe una adhesión de facto a sus políticas y procedimientos medioambientales. Se trata de una cuestión especialmente significativa en sectores como el químico, el farmacéutico, el metalúrgico o la automoción.

Bajo el marco establecido por el sistema de gestión, el Grupo CTC a través de su sociedad CTC Externalización SLU ha definido una Política de Medioambiente cuyo objetivo principal es desarrollar las operaciones garantizando la protección del medioambiente, la conservación del entorno y una gestión orientada hacia la sostenibilidad. Consta de los siguientes principios:

- Cumplir con la legislación medioambiental internacional, nacional, autonómica y local aplicable a nuestras actividades, así como con las normativas sectoriales, de los clientes y con otros compromisos que se adquieran.
- Mejorar continuamente para hacer las operaciones más eficientes y reducir el consumo de los recursos naturales y energéticos empleados en ellas.
- Promover la formación y sensibilización medioambiental de nuestros empleados.
- Establecer mecanismos para prevenir la contaminación y minimizar en lo posible, el potencial impacto ambiental que generan nuestras actividades.
- Reducir la generación de residuos y gestionarlos de manera adecuada.
- Establecer los medios para conseguir una comunicación fluida sobre aspectos medioambientales con los empleados de todos los niveles de la organización y colaborar con las autoridades, entes locales y otros interesados, cuando así nos lo requieran.

El Grupo fomenta entre los empleados el sentido de la responsabilidad y la protección del medio ambiente mediante la formación y sensibilización. Las Unidades de Negocio de Operaciones Industriales, de Cadena Logística y de Trade Marketing, junto con sus Direcciones Técnicas, cuentan con los recursos necesarios para una adecuada gestión ambiental y aplican un enfoque de prevención de los posibles riesgos ambientales asociados a su actividad, dando soporte a las diferentes Divisiones para la mejora continua de su desempeño y la protección del entorno. El Departamento de Calidad coordina la gestión del sistema certificado y lo audita.

Grupo CTC no está incluido en el alcance de la Ley 26/2007, de Responsabilidad Ambiental, por lo que no cuenta con garantía financiera ni cualquier otro instrumento equivalente (sí se dispone de seguro de responsabilidad civil).

El Grupo se compromete, no solo a cumplir con la legislación ambiental vigente, sino también a colaborar con las autoridades en el establecimiento de actuaciones para minimizar el efecto de situaciones adversas que afecten al medio ambiente. Durante 2021 y 2020 no se han producido multas ni sanciones por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia ambiental.

El desempeño ambiental y las acciones que el Grupo tiene implementadas para minimizar su impacto ambiental, tienen que ver con los siguientes aspectos:

Economía circular, prevención y gestión de residuos

Acorde con su Política de Medio Ambiente, Grupo CTC desarrolla sus actividades en busca de la mejora continua en la prevención y reducción de la generación de residuos. Éstos son gestionados según las buenas prácticas existentes, y que consideran tanto las disposiciones de obligado cumplimiento como las posibilidades de reducción, reutilización o reciclado de los mismos.

Varias de nuestras delegaciones son asimilables a oficinas urbanas, y como tales no necesitan, excepto para los tóneres de impresión, medidas especiales de gestión de residuos, sino que utilizan los servicios de los ayuntamientos y mancomunidades locales en la recogida segregada de residuos sólidos urbanos.

En otras sedes y centros logísticos del Grupo los residuos son segregados en origen y entregados a gestores autorizados, que aseguran un tratamiento adecuado y específico según su naturaleza, evitando, en la medida de lo posible, la deposición en vertedero. Se busca, en todos los casos, aquella gestión que reduzca el impacto ambiental del residuo.

Durante 2021 y 2020, y según la información proporcionada por estos gestores, se han generado las siguientes cantidades en toneladas (T):

Residuos generados (T)	2021	2020
Banal	261,73	208,52
Líquidos	246,98	-
Madera	329,59	710,36
Metal	93,37	190,32
Orgánico	0,08	1,44
Papel y cartón	155,97	154,49
Pilas	-	0,01
Plástico	87,50	111,49
Residuos clasificados en planta	-	3,70
Textil	-	0,20
Tóner	0,05	0,09
Vidrio	4,52	447,96
Sepiolita usada	-	4,01
RAEEs	0,22	-

Las variaciones más significativas respecto al ejercicio anterior se deben principalmente a cambios en el volumen de actividad de los servicios, especialmente en el ejercicio 2020 anterior a causa de la pandemia. Cabe mencionar el cambio de oficinas de la sede de Barcelona, que se produjo en noviembre de 2020, y los restos que dejaron algunos instaladores de moqueta, entre otros, y que explica algunos residuos especialmente elevados como el caso del vidrio o el textil.

Para algunos residuos generados, las prácticas utilizadas para su gestión son las siguientes:

- El papel y el cartón residual generado en las oficinas, se deposita en contenedores específicos y son retirados por empresas autorizadas para su reciclaje o destrucción.
- Los tóneres de impresión gastados son retirados por empresas autorizadas para su reciclaje y reutilización.
- Los residuos de fluorescentes son retirados por los servicios de mantenimiento y limpieza que los llevan a un punto verde o gestor autorizado.
- Las pilas y baterías agotadas se depositan en contenedores específicos y son retirados por un gestor autorizado.
- Los equipos informáticos fuera de uso, que no pueden ser reutilizados, son donados o devueltos al proveedor, cuando es posible. En caso contrario son entregados a gestores autorizados.

El papel representa el principal consumo de materias primas en las oficinas del Grupo, especialmente el papel para impresión en hojas A4-A3. Desde hace años, este papel cuenta con la certificación PEFC, garantizando con ello un proceso de producción más respetuoso con el medio ambiente.

El Grupo sigue consolidando procedimientos de ahorro de consumo de papel en comunicaciones internas y con los clientes. Por ejemplo, durante 2021 el Grupo ha seguido implantando software para la reducción del consumo de papel en el marco del Proyecto Paperless que busca la digitalización de los procesos internos y con los clientes, de forma que se reduzca drásticamente la cantidad de papel que se utiliza. Debido al mayor impacto de la pandemia en 2020 y a recuperación del volumen de negocio en 2021, la cifra de contratos firmados digitalmente durante 2021 ha sido superior a la del ejercicio 2020. Cabe mencionar que, aunque no se han obtenido aún los porcentajes de ahorro esperados, observamos mejoras sustanciales con respecto a ejercicios anteriores.

Contratos Firma Digital	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
2021	377	584	640	490	387	609	769	608	740	887	1.229	1.099
2020	651	544	498	347	183	398	527	363	479	797	1.102	483

Las fichas (expediente personal) que rellenan los candidatos que se presentan en nuestras oficinas ya se rellenan todas directamente a través de la web en terminales que se ponen a su disposición.

Desperdicio de alimentos

La actividad desarrollada por Grupo CTC dificulta la posibilidad de trabajar en acciones orientadas a reducir el desperdicio alimentario. En las instalaciones propias no existen por ejemplo comedores colectivos, más allá de máquinas de vending.

En los centros logísticos propios en los que almacenamos alimentación, son nuestros clientes quienes nos indican los criterios a aplicar a la hora de gestionar caducidades, destrucciones y donaciones. Adicionalmente, en 15 de febrero de 2021 se ha certificado la Plataforma Martorelles (Barcelona) en ISO 22000 para las actividades de almacenamiento, preparación de pedidos y expedición de productos alimentarios envasados a temperaturas ambiente.

Uso sostenible de los recursos

Como en ejercicios anteriores, para analizar los datos reportados en este capítulo se han revisado todas las facturas de suministros disponibles a principios del 2022 en la Unidad Corporativa de Finanzas. Estos datos corresponden a los consumos que se facturan directamente al Grupo, con independencia de que correspondan a centros en propiedad, alquiler o centros de clientes.

- Consumo de energía

Grupo CTC trabaja para reducir el consumo de recursos energéticos, por su impacto en el entorno, pero también por lo que aporta a su sostenibilidad económica.

- Combustibles³

El consumo de combustibles se destina exclusivamente para el uso de turismos y vehículos de mantenimiento logística, carretillas de distintos tipos en su mayor parte.

Salvo algunas excepciones, la mayor parte del parque de vehículos de carretera es diésel por necesidades operativas y de ahorro de costes de combustible (precio y consumo inferior). Actualmente, se considera que los vehículos eléctricos no son compatibles con las operativas empresariales debido a la poca autonomía de sus baterías y al número reducido de puntos de recarga que hay actualmente.

La media de edad de los vehículos utilizados es de unos 2 o 3 años. El Departamento de Compras gestiona las renovaciones de modo que se puedan mantener motores jóvenes que puedan garantizar las mínimas incidencias posibles, sean menos contaminantes en sus emisiones y optimicen el consumo de combustible. Por ejemplo, los vehículos de Gerencia se renovaron a finales de 2020 de modo que las motorizaciones son actuales y cumplen las normativas EURO 5 y EURO 6.

En los servicios, ya sean propios o en casa de cliente, el parque de equipos de mantenimiento es eléctrico en una proporción mucho mayor, excepto en algunas actividades de exterior. Desde el Departamento de Compras se está trabajando en la sustitución de los equipos con baterías de plomo ácido por otros más eficientes basados en la tecnología de ion litio.

En cuanto al consumo total, la evolución respecto al año anterior es estable.

Consumo de Combustible (L) *	2021	2020
Diésel / Gasoil	774.777	736.375
Gasolina	2.953	25.878
Total Consumo	777.729	762.253

*Datos asignados según fecha de facturación del consumo. Datos de consumo reales y puntualmente estimados en base al precio medio del litro.

En cuanto a los desplazamientos hasta el centro de trabajo, en la mayoría de los servicios los empleados suelen ser de la misma localidad, o localidades cercanas, lo que supone una menor movilidad. Por norma general, se usan vehículos diésel o gasoil en lugar de gasolina, a no ser que se

³ Se excluye el consumo de gas natural y propano al no ser significativo.

requieran por motivos excepcionales requerido por clientes o por falta de disponibilidad de vehículos gasoil.

- Electricidad

El consumo eléctrico del Grupo corresponde en su mayor parte a las instalaciones propias ya que en ubicaciones en alquiler o en los servicios que se prestan en casa de los clientes raras veces dicho consumo está individualizado. Para analizarlo se han considerado todas las facturas de suministros disponibles a principios del 2022 en el Departamento de Finanzas.

	2021	2020
Consumo Electricidad (kWh)	1.840.450	2.068.380

*Datos asignados según fecha de facturación del consumo. Datos de consumo reales y puntualmente estimados en base al precio medio del kWh.

Tanto en 2021 como en 2020 se han introducido datos de 59 puntos de suministro, que explica el incremento en el consumo respecto a ejercicios anteriores pese a la disminución general de actividad por la pandemia.

La totalidad de este consumo fue destinado para la iluminación, equipos eléctricos y electrónicos, climatización y agua caliente de las sedes centrales, delegaciones y centros logísticos. En estos últimos, además, se utilizó para la carga de los distintos equipos de mantenimiento que, salvo contadas excepciones, son todos eléctricos.

No se realizan directamente ningún tipo de actividades manufactureras que puedan generar mayor consumo de electricidad. En 2021 y 2020, la totalidad de la energía consumida por el Grupo es de origen no renovable, a excepción de una pequeña fracción de la energía eléctrica consumida procedente del mix eléctrico español.

En busca de una mejora de los centros de trabajo, es compromiso inequívoco del Grupo la consecución de unas instalaciones propias que estén permanentemente adecuadas, con el objetivo de mejorar las condiciones de los empleados, el mantenimiento de una imagen corporativa moderna y la optimización de los flujos, consiguiendo entornos cada vez más eficientes y sostenibles, con un menor consumo energético y garantizando que las instalaciones están sujetas a la reglamentación específica vigente.

En este sentido, en noviembre de 2020 se trasladó la sede central de Barcelona a un edificio de nueva construcción, mucho más ecológico y sostenible y, a principios del ejercicio 2020, también se finalizó el traslado de la plataforma (centro logístico) Martorelles I a su nueva ubicación en Martorelles II, también de nueva construcción. En ambos casos, se trata de unas instalaciones modernas que cuentan con unidades de climatización mucho más eficientes que las anteriores, así como de iluminación por

tecnología LED. En concreto, en enero de 2021 las oficinas a las que se trasladó la sede central sitas en Plaza Europa 30-32 han obtenido la certificación “Leed Gold”, de conformidad con el sistema de valoración establecido por el Green Building Council.

Las sedes centrales, delegaciones y centros logísticos cuentan con su correspondiente programa de mantenimiento correctivo y/o preventivo y se hacen las revisiones necesarias.

Durante 2020, debido a la pandemia, el Departamento de Compras no pudo llevar a cabo la preceptiva auditoría energética del Grupo. Se ha llevado a cabo durante 2021, dando cobertura al menos al 85% del consumo energético de la organización en sus actividades e instalaciones propias, aplicando las recomendaciones derivadas de la misma. Queda excluido el consumo eléctrico dentro de las instalaciones de los clientes.

- Consumo de materiales

Grupo CTC, al dedicarse a la prestación de servicios, no consume directamente materias primas. Solo cuando así lo acuerda con los clientes, puede realizar la adquisición de algunos productos. En dichos casos, y también en la compra de consumibles y otros materiales de apoyo a las operaciones (material de oficina, etc.), el consumo de recursos busca en todo momento la eficiencia, utilizándose solo las cantidades estrictamente necesarias, lo que, junto con el control exhaustivo de los procesos, permite minimizar el impacto ambiental, de acuerdo con los clientes.

- Consumo de agua y vertidos

Grupo CTC considera el agua como un bien escaso y necesario para la vida. Por ello, se compromete a hacer un uso responsable del mismo.

El consumo de agua reportado corresponde principalmente a instalaciones propias, y en menor medida al consumo en instalaciones en alquiler o en casa del cliente, dado que no siempre este consumo es individualizado. Según las facturas disponibles a principios del 2022 en el Departamento de Finanzas el consumo durante el año 2021 ha sido el siguiente:

	2021	2020
Consumo de agua (m3)*	6.283	8.306

*Datos asignados según fecha de facturación del consumo. Datos de consumo reales y puntualmente estimados en base al precio medio del m3. No se ha tenido en cuenta la compra de agua embotellada.

El decremento respecto al ejercicio anterior se debe a ceses en determinados servicios que tenían un consumo elevado de agua, junto con otros hechos eventuales tales como fugas en una nave en el ejercicio 2020. En este ejercicio se han tenido en cuenta 31 puntos de suministro, respecto a los 26 puntos de suministro de 2020.

El agua utilizada en las distintas instalaciones propias de Grupo CTC proviene de la red de saneamiento municipal correspondiente, y se usa fundamentalmente en los aseos de las oficinas y para la limpieza de las instalaciones ya que no contamos con procesos industriales. Tampoco se dispone de ningún tipo de edificio ni local con jardines, por lo que no se utiliza agua de riego. Toda el agua es devuelta a la red de saneamiento a través del alcantarillado público.

El Grupo no presta servicios en los que se hagan actividades o manipulaciones con agua que aumenten de forma significativa su consumo y que puedan llegar a causar un impacto medioambiental. En todo caso, la utilización de agua depende de los protocolos e instrucciones establecidas por los propios clientes acordadas con los responsables del Grupo (por ejemplo, en los rent-a-car se recomienda lavado en seco pero no siempre es posible) y, en todo caso, como sucede con la electricidad, su consumo raras veces está individualizado.

No se produce reutilización del agua. No se tiene constancia de masas de agua ni hábitats afectados significativamente por la actividad de Grupo CTC. Dado que en las instalaciones propias sólo se trata de los aseos, los vertidos no son un aspecto relevante. Se producen a las redes municipales de aguas residuales.

Durante el año 2021 y 2020, en los servicios tampoco se ha generado ningún tipo de derrame significativo de sustancias químicas peligrosas o tóxicas como petróleo, combustibles o residuos tóxicos que haya producido situaciones de contaminación ambiental.

Cambio climático y contaminación

- Huella de carbono y otras emisiones a la atmósfera

Grupo CTC, en su compromiso en la lucha contra el cambio climático, ha seguido realizando para el 2021 el cálculo de la huella de carbono de la organización, con el objetivo de cuantificar el impacto de la compañía en términos de gases de efecto invernadero (GEI).

El cálculo de huella de carbono se ha llevado a cabo utilizando la versión 22 de la calculadora aportada por la OECC (Oficina Española de Cambio Climático) y el Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico partiendo de los consumos de combustibles fósiles y de electricidad (según comercializadoras).

Como ya se ha indicado, estos consumos corresponden a todas las facturas de suministros disponibles a principios del 2022 en la Unidad Corporativa de Finanzas. Las actividades de las instalaciones propias (sedes, delegaciones y centros logísticos) no generan emisiones directas a la atmósfera (salvo vehículos asociados).

En base a la hoja de cálculo de referencia el dato de la emisión de toneladas de CO2 equivalentes ha sido de:

Emisiones de GEI (tCO2eq)	2021	2020
Emisiones alcance 1 ⁴	1.989	1.953
Emisiones alcance 2	360	541

Las emisiones de alcance 1 derivan del consumo de combustible que se ha mantenido estable con respecto al año 2020. Las emisiones de alcance 2 derivan del consumo eléctrico. En este caso, al haber disminuido el consumo respecto al año anterior, las emisiones asociadas han disminuido en consecuencia.

Este cálculo global no implica la inscripción de las emisiones calculadas en el Registro del Ministerio para la Transición Ecológica.

Todas las medidas ya indicadas para la reducción y optimización del consumo de combustibles fósiles y de electricidad permitirán también una disminución progresiva de las emisiones GEI, aunque está pendiente de decidir un factor equilibrador entre anualidades en base al volumen de actividad (probablemente horas de trabajo) para permitir una comparativa más ajustada a la realidad en próximos ejercicios.

Las actividades de Grupo CTC no generan otras emisiones significativas de elementos de contaminación atmosférica como NOx, SOx, COP, COV, CAP o MP.

La gran mayoría de los equipos de climatización en instalaciones propias, son modelos que utilizan gases refrigerantes R410A, respetuoso con la capa de ozono. No se han hecho recargas durante el 2021 en las oficinas centrales de Hospitalet de Llobregat.

- Contaminación lumínica y por ruido

La contaminación lumínica en los centros propios de Grupo CTC es equiparable a la del alumbrado de las áreas circundantes, necesaria para poder deambular de manera segura. Por tanto, se considera no significativa y no se realizan acciones específicas al respecto. Asimismo, las actividades del Grupo no generan un impacto significativo relacionado con contaminación acústica.

⁴ Se excluyen las emisiones derivadas del consumo de gas natural y propano al no ser significativo.

Protección de la biodiversidad

Grupo CTC considera que su actividad sigue sin generar ningún impacto significativo en la biodiversidad, así como tampoco en áreas protegidas, por lo que no se han puesto en marcha medidas específicas para preservarla o restaurarla. Las actividades del Grupo se circunscriben a entornos urbanos, en donde el potencial impacto sobre la biodiversidad no es significativo. Además, teniendo en cuenta que el Grupo lo componen empresas que prestan servicios relacionados con personas y que no desarrollan actividades u operaciones en áreas que contienen sistemas naturales, frágiles, amenazados o de interés ecológico o científico, el riesgo de daño ambiental es prácticamente inexistente.

5. Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal

5.1 Empleo

Grupo CTC está formado en la actualidad por aproximadamente 7.000 profesionales distribuidos por toda la geografía española y Portugal. Las personas son su principal activo y, por ello, desde el Grupo se fomenta el espíritu de trabajo en equipo, el compromiso con el cliente, la calidad en el trabajo y el sentido de la responsabilidad.

Grupo CTC dispone de políticas formales sobre:

- Jornada, Horario y Vacaciones
- Retribución variable
- Comunicación interna
- Sistemas de información
- Prevención, detección y resolución del acoso sexual
- Formación
- Selección
- Régimen disciplinario

Además, la Dirección de Recursos Humanos del Grupo está realizando un trabajo de revisión de las políticas vigentes, así como de desarrollo de nuevas políticas, según el Plan Estratégico establecido para el área de Recursos Humanos. Entre las políticas mencionadas, está la Política de Uso de Medios Digitales y de Desconexión Laboral, implementada en 2021.

A continuación, se indican los datos relativos al equipo humano del Grupo en España:

- a) Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional a 31/12/2021 y 31/12/2020⁵:

EMPLEADOS A 31/12/2021	Mujeres	Hombres
Distribución por Sexo	2.912	3.955
Distribución por Edad	2.912	3.955
Entre 21 a 35 años	723	1367
Entre 36 a 45 años	987	1228
Entre 46 y 59 años	1064	1192
Mayores de 60 años	91	101
Menores de 20 años	47	67
Distribución por Clasificación Profesional	2.912	3.955
En puestos de dirección	5	34
En puestos Técnicos	271	684
En puestos de producción, Administrativos y otros	2.636	3.237
TOTAL EMPLEADOS	6.867	

EMPLEADOS A 31/12/2020	Mujeres	Hombres
Distribución por Sexo	3.068	4.053
Distribución por Edad	3.068	4.053
Entre 21 a 35 años	772	1447
Entre 36 a 45 años	1091	1279
Entre 46 y 59 años	1080	1154
Mayores de 60 años	87	105
Menores de 20 años	38	68
Distribución por Clasificación Profesional	3.068	4.053
En puestos de dirección	5	34
En puestos Técnicos	266	703
En puestos de producción, Administrativos y otros	2.797	3.316
TOTAL EMPLEADOS	7.121	

⁵ Se reporta el número total de empleados en el Grupo en España, teniendo en cuenta su jornada laboral (FTE o *Full time equivalent*).

b) Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo o convenio de prácticas a 31/12/2021 y 31/12/2020:

EMPLEADOS 31/12/2021	Mujeres	Hombres
Distribución por Modalidades de Contratos de Trabajo	2.912	3.955
Temporal - T.Completo	215	682
Temporal - T.Parcial	678	681
Indefinido - T.Completo	850	1.971
Indefinido - T.Parcial	1.169	621
TOTAL EMPLEADOS	6.867	

EMPLEADOS 31/12/2020	Mujeres	Hombres
Distribución por Modalidades de Contratos de Trabajo	3.068	4.053
Temporal - T.Completo	295	818
Temporal - T.Parcial	771	837
Indefinido - T.Completo	842	1.840
Indefinido - T.Parcial	1.160	558
TOTAL EMPLEADOS	7.121	

c) Promedio anual durante 2021 y 2020 de contratos indefinidos, de contratos temporales, de contratos a tiempo parcial y convenios de prácticas por sexo, edad y clasificación profesional⁶:

- **2021:**

PROMEDIO ANUAL DE EMPLEADOS	Mujeres					Hombres				
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	182,07	607,47	823,23	1.169,15	2.781,92	668,75	665,70	1.883,00	601,52	3.818,97
de 21 a 35 años	86,90	251,14	158,28	155,37	651,69	308,99	373,51	421,33	165,12	1.268,95
de 36 a 45 años	62,00	183,64	319,34	394,62	959,60	200,19	147,23	628,34	232,80	1.208,56
de 46 a 59 años	29,57	150,06	322,46	547,86	1.049,95	142,52	102,33	753,82	185,08	1.183,75
de 60 y más años	2,16	4,95	23,15	71,19	101,45	8,53	8,90	77,92	17,82	113,17
menos de 20 años	1,44	17,68	0,00	0,11	19,23	8,52	33,73	1,59	0,70	44,54
Distribución por Clasificación Profesional	182,08	607,47	823,24	1.169,15	2.781,94	668,74	665,70	1.882,99	601,52	3.818,95
En puestos de Dirección	0,00	0,00	4,70	0,00	4,70	0,00	0,00	33,75	0,00	33,75
En puestos de Técnicos	25,21	2,47	206,78	18,87	253,33	88,74	7,08	556,30	16,68	668,80
En puestos de Administrativos y otros	156,87	605,00	611,76	1.150,28	2.523,91	580,00	658,62	1.292,94	584,84	3.116,40

- **2020:**

PROMEDIO ANUAL DE EMPLEADOS	Mujeres					Hombres				
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	257,16	740,25	751,60	1.124,70	2.873,71	831,11	810,99	1.701,55	527,69	3.871,34
de 21 a 35 años	126,46	292,11	136,58	150,00	705,15	391,34	439,89	390,63	148,13	1.369,99
de 36 a 45 años	79,94	243,28	300,31	400,12	1.023,65	243,49	199,29	573,54	205,29	1.221,61
de 46 a 59 años	47,29	170,90	291,28	521,32	1.030,79	174,40	121,40	674,16	157,26	1.127,22
de 60 y más años	1,25	9,37	23,43	53,26	87,31	15,37	9,81	63,22	17,01	105,41
menos de 20 años	2,22	24,59	0,00	0,00	26,81	6,51	40,60	0,00	0,00	47,11
Distribución por Clasificación Profesional	257,17	740,24	751,60	1.124,70	2.873,71	831,11	810,99	1.701,55	527,69	3.871,34
En puestos de Dirección	0,00	0,00	5,73	0,00	5,73	0,00	0,00	36,14	0,00	36,14
En puestos de Técnicos	28,26	2,78	197,64	16,68	245,36	112,39	10,13	537,70	15,95	676,17
En puestos de Administrativos y otros	228,91	737,46	548,23	1.108,02	2.622,62	718,72	800,86	1.127,71	511,74	3.159,03

⁶ Para el cálculo del promedio de la plantilla, los empleados afectados por Expedientes Temporales de Regulación de Empleo de suspensión o de reducción de jornada se han computado considerando únicamente el periodo efectivo de prestación de servicios.

d) Número de despidos en 2021 y 2020 por sexo, edad y clasificación profesional:

- **2021:**

DESPIDOS	Mujeres	Hombres
Distribución por Edad	129	228
Entre 21 a 35 años	29	85
Entre 36 a 45 años	46	74
Entre 46 y 59 años	45	55
Mayores de 60 años	8	13
Menores de 20 años	1	1
Distribución por Clasificación Profesional	129	228
En puestos de dirección	0	1
En puestos Técnicos	13	59
En puestos de producción, Administrativos y otros	116	168
TOTAL DE DESPIDOS	357	

- **2020:**

DESPIDOS	Mujeres	Hombres
Distribución por Edad	132	212
Entre 21 a 35 años	52	83
Entre 36 a 45 años	40	59
Entre 46 y 59 años	36	64
Mayores de 60 años	4	5
Menores de 20 años	0	1
Distribución por Clasificación Profesional	132	212
En puestos de dirección	1	3
En puestos Técnicos	16	49
En puestos de producción, Administrativos y otros	115	160
TOTAL DE DESPIDOS	344	

e) Remuneraciones medias y brecha salarial:

Dada la naturaleza de la actividad del Grupo, un volumen importante de trabajadores dispone de contratos temporales y a tiempo parcial, principalmente en el negocio de Marketing Operacional. Para permitir comparabilidad entre categorías laborales y personal con diferentes contratos y a fin de no distorsionar los resultados, en el cálculo de remuneraciones medias se ha equiparado a tiempo completo la remuneración de todos los trabajadores cuya jornada laboral era inferior al 100% y cuyo periodo trabajado en el Grupo era inferior a 12 meses y se ha estimado para los periodos no trabajados de empleados en situación de baja⁷ o afectados por ERTE.

Las remuneraciones medias reportadas corresponden a salarios brutos incluyendo la retribución fija y variable.

Remuneraciones Medias	2021	2020
Por Sexo		
Mujeres	16.107 €	15.598 €
Hombres	19.012 €	18.394 €
Distribución por Edad		
Entre 21 a 35 años	16.712 €	15.906 €
Entre 36 a 45 años	18.221 €	17.277 €
Entre 46 y 59 años	19.115 €	18.465 €
Mayores de 60 años	20.288 €	19.254 €
Menores de 20 años	15.287 €	12.256 €
Distribución por Clasificación Profesional		
En puestos de dirección	85.797 €	88.829 €
En puestos Técnicos	23.638 €	22.335 €
En puestos de producción, Administrativos y otros	16.679 €	15.826 €

Remuneraciones Medias por Sexo y Clasificación Profesional	Mujeres		Hombres	
	2021	2020	2021	2020
En puestos de dirección	56.304 €	54.894 €	89.938 €	94.078 €
En puestos Técnicos	24.254 €	21.557 €	23.388 €	22.645 €
En puestos de producción, Administrativos y otros	15.556 €	14.868 €	17.584 €	16.682 €

La remuneración media por sexo de la Alta Dirección está incluida, junto con otros directivos y gerentes en el epígrafe denominado “Dirección” en este Estado de Información No Financiera, dado que su publicación aislada podría causar perjuicios para el grupo y las personas interesadas. No obstante, lo anterior, las retribuciones percibidas por el personal y profesionales calificados como de Alta Dirección durante 2021 y 2020 se detallan en la Nota 15 de la Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas.

⁷ baja por maternidad, paternidad o incapacidad temporal

La brecha salarial hace referencia a la diferencia entre el salario de hombres y mujeres, calculada como la diferencia entre el salario promedio de los hombres y el de las mujeres, dividido entre el salario promedio de los hombres. En el cálculo de brecha salarial se ha considerado los salarios brutos anuales, incluyendo retribución variable.

Se debe tener en cuenta que la brecha salarial y las remuneraciones medias están influenciadas por factores como las altas de nuevos servicios, la baja de otros ya existentes, los diferentes convenios colectivos de aplicación, las condiciones laborales distintas según el cliente, así como los diferentes perfiles profesiones aplicables al puesto. Adicionalmente, en 2021 estas cifras se han podido ver impactadas por el incremento del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) a partir del mes de septiembre de 2021.

Brecha Salarial por Género	2021	2020
Dirección	41%	42%
Técnicos	-4%	5%
Producción, Administrativos y otros	12%	11%

f) Inclusión de personas con discapacidad:

Durante el último año, el Grupo ha avanzado en la contratación de personas con discapacidad. A 31 de diciembre de 2021, un total de 53 personas con discapacidad formaban parte de la plantilla de Grupo CTC (47 personas a 31 de diciembre de 2020).

En 2021, el Grupo está avanzando en el marco del plan estratégico establecido para el área de Recursos Humanos en la contratación de personas con discapacidad, en colaboración con organizaciones sectoriales.

Personas con discapacidad ⁸	2021	2020
Total de personas con discapacidad	53	47
Plantilla total	6.867	7.121
Ratio	0,83%	0,66%

5.2 Organización del Trabajo

Grupo CTC dispone de una Política de Jornada Laboral, Horario y Vacaciones en la que establece el marco de actuación en materia organización del tiempo de trabajo, proceso de solicitud, control y autorización de vacaciones.

⁸ El número total de personas con discapacidad reportado corresponde al número total de trabajadores sobre los que el Grupo dispone del correspondiente certificado de discapacidad vigente.

Adicionalmente, el Grupo tiene implantada una política de flexibilidad horaria para todo el personal a jornada completa adscrito funcionalmente a la estructura corporativa y operacional de Grupo CTC. El horario y organización del tiempo de trabajo del personal adscrito a los servicios se rigen por sus convenios, disponiendo de calendarios y pactos horarios suscritos específicamente para cada servicio.

El Departamento de Recursos Humanos vela además por el cumplimiento de los pactos individuales de reducción de jornada y horarios especiales por características específicas del puesto, acordados individualmente y por el cumplimiento de la Política de Jornada, Horario y Vacaciones, facilitando así el disfrute de la conciliación de la vida laboral y familiar.

El Grupo no realiza distinciones por género con el objetivo de fomentar el ejercicio corresponsable de sus derechos por parte de ambos progenitores.

Tipo de Jornada*	2021	2020
Jornada reducida – Mujeres	86	72
Jornada reducida – Hombres	18	13
TOTAL	104	85

*Solo empleados con contrato a tiempo completo que solicitan reducción de jornada laboral para el cuidado de hijos, familiares y familiares con enfermedad grave.

A continuación, se indica el número de horas de absentismo en 2021 y 2020 en España:

Absentismo (horas)	2021	2020
Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	60.984	84.065
Maternidad/Paternidad	98.897	92.838
Permisos retribuidos	83.798	64.203
Permisos no retribuidos	36.879	94.531
Otras Causas (Covid-19)	64.796	113.563
TOTAL	345.355	449.202

5.3 Salud y Seguridad

El Grupo dispone de un servicio de prevención mancomunado que cubre la mayor parte de sus actividades⁹. Las actividades no incluidas en este servicio se gestionan directamente a través de un servicio de prevención ajeno.

⁹ Sociedades cubiertas por el servicio de prevención mancomunado en 2021: Stock Uno Grupo de Servicios, S.L.; Centro Logístico Avanzado, S.L.; Diana Promoción, S.A.U.; LINSER LOG, S.A.U.; y CTC Externalización, S.L.U.

En Grupo CTC hay un equipo de 9 técnicos que realiza el conjunto de actividad preventiva de la organización. En los casos en los que el equipo humano del Grupo está puesto a disposición de los clientes, las tareas de prevención están coordinadas con éstos.

La entidad del Grupo, CTC Externalización, cuenta además con un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme la especificación ISO 45001:2018 de Seguridad en el trabajo, certificado para los servicios prestados de externalización en el sector químico para las actividades de operación de líneas de envasado automático, el suministro de envases a líneas de envasado y la gestión de almacenes y carga y descarga de camiones y cisternas en una selección de plantas en las que la compañía opera en Barcelona y Tarragona.

El Comité de Seguridad y Salud de los trabajadores se reúne periódicamente con los representantes de la empresa; durante 2021 y 2020 no se han producido cambios relevantes en los acuerdos con los trabajadores.

A continuación, se indican los datos relativos a Salud y Seguridad en 2021 y 2020 en España:

Accidentalidad	2021	2020
MUJERES		
Accidentes de trabajo - SIN BAJA	130	88
Accidentes de trabajo - CON BAJA (<i>incluido in itinere</i>)	146	210
Número de Jornadas perdidas	4.198	4.431
HOMBRES		
Accidentes de trabajo - SIN BAJA	179	133
Accidentes de trabajo - CON BAJA (<i>incluido in itinere</i>)	219	291
Número de Jornadas perdidas	4.257	5.116

Enfermedades Profesionales con baja	2021	2020
Mujeres	1	3
Hombres	2	0
Enfermedades Profesionales sin baja	2021	2020
Mujeres	0	1
Hombres	4	1

En 2021, para el GRUPO CTC el índice de frecuencia¹⁰ ha sido de 36,15 para mujeres y 32,85 para hombres (en 2020 fue de 48,62 y 41,36 respectivamente). Asimismo, el índice de gravedad¹¹ ha sido de 1,04 para mujeres y de 0,64 para hombres (en 2020 fue de 1,03 y de 0,73 respectivamente).

¹⁰ número de accidentes de trabajo con baja / número de horas trabajadas *1.000.000

¹¹ número de jornadas perdidas / número de jornadas trabajadas *1.000

Adicionalmente, en el ejercicio 2021 ha habido un accidente mortal in itinere.

Las jornadas perdidas hacen referencia a días naturales.

5.4 Relaciones Sociales

Todos los trabajadores del Grupo en España están cubiertos por convenios colectivos. El equipo de Recursos Humanos de Grupo CTC vela por el estricto cumplimiento de los acuerdos suscritos con los representantes de los trabajadores y participa activamente en las reuniones periódicas mantenidas con los diferentes comités de empresa. En 2021 ha entrado en vigor un nuevo Convenio colectivo nacional para las empresas dedicadas a los servicios de campo para actividades de reposición y servicios de marketing operacional, en el que se actualizan las tablas salariales, sin incluir ningún cambio significativo adicional. Adicionalmente, ha entrado en vigor un nuevo Pacto de empresa para la Sociedad Linser Log, S.L.U. que actualiza las tablas salariales y complementos, sin incluir ningún cambio significativo adicional.

Las relaciones laborales del Grupo se encuentran regidas de forma mayoritaria por los siguientes convenios colectivos:

- Convenio Colectivo de CTC Externalización, SLU.
- Convenio colectivo nacional para las empresas dedicadas a los servicios de campo para actividades de reposición.
- Convenio Colectivo de Sector de Promoción, Degustación, Merchandising y Distribución de muestras.
- Convenio Colectivo del sector de empresas de ingeniería y oficinas de estudios técnicos.

5.5 Formación

La Dirección de Recursos Humanos del Grupo está realizando un trabajo de revisión de las políticas vigentes, así como de desarrollo de nuevas políticas, según el Plan Estratégico establecido para el área de Recursos Humanos. En 2021, se ha revisado el procedimiento de formación para incluir un mayor control presupuestario.

Además, el Grupo dispone de un Plan de Formación, que es revisado anualmente con las diferentes áreas profesionales. La confección de Mapas de Talento, con metodología propia del Departamento de Formación y Desarrollo, y el análisis de las necesidades formativas aportadas por los diferentes departamentos del Grupo, marcan el punto de partida del colectivo que recibirá formación.

A continuación, se indica la cantidad total de horas de formación, por categorías profesionales, impartida a los empleados en España en 2021 y 2020:

Formación*	2021	2020
En puestos de dirección	604	248
En puestos Técnicos	2.653	3.067
En puestos de producción, Administradores y otros	13.107	14.313
TOTAL	16.364	17.628

*Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales que excluye las formaciones internas online.

Durante el ejercicio 2021, desde el departamento de Formación se ha seguido trabajando la posibilidad de implantar un ERP, especializado en la gestión de los Planes de Formación de grandes Empresas, Consultoras y Proveedores, para poderlo implementar lo más pronto posible. Se trata de una herramienta para el control y optimización de todas las fases y procesos por los que transcurre la formación, tanto bonificada como la formación gestionada a través de nuestra plataforma on-line, que facilita y agiliza la gestión técnica y administrativa con la seguridad de cumplir los requisitos de la legislación vigente en tiempo y forma.

Con esta herramienta se reforzará la centralización y la obtención de información de las formaciones e-learning pudiendo extraer más indicadores que en la actualidad.

Este programa integra todos los flujos de trabajo en un único sistema que cuenta con un entorno de gestión interna (back office) para los técnicos, gestores y directores de formación y un entorno de formación (front office) para los empleados, alumnos y proveedores.

También se sigue trabajando en la creación de itinerarios formativos genéricos tanto para puestos técnicos como administrativos.

En cuanto a los objetivos trabajados durante este 2021, han sido:

- Reforzar con acciones formativas relevantes el negocio de Trade Marketing.
- Mejor aprovechamiento del crédito intergrupo, y consumo de al menos un 80% del mismo.
- Formar al menos al 80% de las personas previstas.

Debido a la situación de pandemia mundial a causa del coronavirus, dichos objetivos han sido imposibles de alcanzar durante el ejercicio. No obstante, Grupo CTC ha trabajado para reconvertir, en la medida de lo posible, formaciones presenciales a telemáticas y ha reprogramado aquellas en las que no ha sido posible la adaptación telemática para su posterior recuperación. Se espera poder mejorar en estos aspectos en el próximo año, a medida que se vaya estabilizando la situación social y económica generada por la pandemia.

5.6 Igualdad

Grupo CTC apuesta por la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Aunque no se dispone en la actualidad de políticas formales de igualdad, contra la discriminación o de gestión de diversidad, el Grupo actúa bajo estos principios en sus actuaciones diarias. A 31 de diciembre de 2021, más del 42% de la plantilla del Grupo estaba formada por mujeres (más del 43% a 31 de diciembre de 2020).

CTC Externalización dispone de un Plan de Igualdad, en período de actualización, en el que se recoge un programa de actuaciones que potencia el respeto entre sus empleados, no solamente por cuestiones de sexo, sino también por cuestiones de raza o religión.

El Grupo es, asimismo, consciente de que existen determinados tipos de violencia de los cuáles no están exentas las empresas y, aun siendo una realidad no deseable, no por ello obvia la articulación de medios de prevención, detección y resolución de este tipo de hechos. CTC Externalización dispone desde 2011, de una política formal de prevención, detección y resolución de situaciones de acoso sexual, en la que se describe el procedimiento de actuación en este ámbito.

La Dirección de Recursos Humanos del Grupo trabaja en la actualidad para implementar en todas las sociedades del Grupo, Planes de Igualdad que incorporen las últimas medidas recogidas en el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación. En este sentido, se han constituido las comisiones negociadoras de dichos planes en todas las sociedades y el estado de las negociaciones sigue avanzando, habiéndose elaborado ya los diagnósticos de situación. En el marco de estas negociaciones se prevé actualizar también el protocolo de actuación contra el acoso laboral.

En el ámbito de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, Grupo CTC no dispone de políticas formales, pero en la actualidad trabaja, bajo el liderazgo de la Dirección de Recursos Humanos, con organizaciones sectoriales para fomentar la inclusión de personas con discapacidad en la organización.

6. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos

Grupo CTC realiza la totalidad de su actividad en España y Portugal, en donde no existe un riesgo inherente significativo de trabajo infantil y forzoso. Aunque no se dispone de políticas formales en el respeto de los Derechos Humanos con los trabajadores o terceras partes, el Grupo rige su actividad en el estricto cumplimiento de la legislación laboral vigente en las geografías en donde opera y, más allá, la Dirección de Recursos Humanos vela por el cumplimiento de los convenios colectivos aplicables a cada uno de los trabajadores del Grupo.

La Política de Recursos Humanos, en lo referente a Régimen Disciplinario, garantiza el cumplimiento de las Directrices del Grupo y establece el marco de actuación en este ámbito, incluyendo los procesos desde la amonestación verbal al despido disciplinario. La existencia de este procedimiento formal garantiza agilidad, claridad y rigor en los procesos que se deben llevar a cabo.

Grupo CTC rechaza asimismo cualquier tipo de discriminación y acoso en el ámbito laboral. Para garantizar un espacio de trabajo libre de acoso, el Grupo dispone de un procedimiento formal en el que se detallan las principales responsabilidades y fases a seguir en la identificación, seguimiento y erradicación de este tipo de comportamientos.

En 2021, el Grupo CTC ha activado el protocolo de acoso en 4 ocasiones, si bien todas ellas se encuentran relacionadas intrínsecamente. Tras desarrollar las oportunas investigaciones, se cerraron los expedientes determinando que no existía ningún caso de acoso, pero se han aplicado medidas cautelares en el servicio donde se produjeron los hechos.

Durante 2019 el Grupo empezó la puesta en marcha de un canal de denuncias, enmarcado dentro del protocolo de prevención y detección de delitos penales indicado anteriormente, el cual quedó totalmente implantado durante el ejercicio 2020.

Durante 2021 en este canal, no se han recibido denuncias relacionadas con la vulneración de derechos humanos.

7. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno

Para Grupo CTC las relaciones de negocios están fundamentadas en la integridad y profesionalidad, lo cual supone el rechazo absoluto de cualquier tipo de prácticas corruptas activas y pasivas y de soborno, en cualquier momento, lugar y situación.

La corrupción y el soborno constituyen un obstáculo para establecer condiciones equitativas entre las compañías e impacta directamente en la equidad, eficiencia económica y en la sociedad. El Código Ético y de Conducta de Grupo CTC plantean una política de tolerancia cero hacia cualquier forma de corrupción y soborno, así como los principios básicos, situaciones de riesgos y conductas prohibidas aplicables a todo el personal, independientemente de su nivel jerárquico, ubicación geográfica y función, incluidas aquellas personas que actúen en nombre y representación de Grupo CTC.

El Código Ético y de Conducta de Grupo CTC establecen el firme compromiso de todos los trabajadores del Grupo CTC de no realizar ningún tipo de prácticas que puedan considerarse corruptas en el desarrollo de sus relaciones con clientes, proveedores, suministradores, competidores, autoridades, etc. Principalmente, se prohíbe cualquier tipo de pagos indebidos y sobornos en todas sus transacciones comerciales.

El Modelo de Prevención y Detección de Delitos de Grupo CTC, dispone de un Mapa de Riesgos Penales que identifica, entre otros aspectos:

- Las posibles actividades, riesgos y conductas delictivas que pueden dar lugar a un posible delito de corrupción, soborno, cohecho y tráfico de influencias.
- Los controles y planes de tratamiento existentes para mitigar la probabilidad de ocurrencia del riesgo penal.

En particular, Grupo CTC adopta principalmente las siguientes medidas de control para prevenir la participación de la Compañía en operaciones o transacciones que pudieran presentar indicios de vinculación con posibles actividades delictivas de corrupción y soborno:

- Grupo CTC dispone de un procedimiento con la operativa establecida para la realización de compras. De acuerdo a este procedimiento, el control de las solicitudes de compras es realizado a través de una aplicación Web creada a tal efecto; existen límites económicos establecidos para la aprobación y liberación de los pedidos; existe una distinción para la compra de material catalogado (es decir, el producto está totalmente acotado y no es necesario un proceso de búsqueda de alternativas, a excepción de productos que requieran la aprobación por parte de los departamentos de Prevención de Riesgos Laborales o de Calidad) y no catalogado, además de la utilización de proveedores previamente seleccionados; y un control de recepción de los productos comprados.

- Grupo CTC dispone de un proceso de gestión de pagos, realizado a través del Sistema SAP y supervisado por el Departamento de Finanzas.
- Grupo CTC dispone de sus Cuentas Anuales Consolidadas auditadas por un auditor independiente.

En la actualidad, Grupo CTC dispone, tal como hemos comentado anteriormente, de un canal externo de denuncias destinado a informar de posibles irregularidades e incumplimientos de ámbito penal, incluidos los delitos de corrupción, soborno, cohecho y tráfico de influencias, todo con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones legales impuestas en el ámbito de la responsabilidad penal de las personas jurídicas (entre otras, por la Reforma del Código Penal L.O. 5/2010 y la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo) y a fin de garantizar la gestión responsable, transparente y profesional de la organización, garantizando un adecuado nivel de efectividad del Modelo de Prevención y Detección de Delitos. El canal de denuncias está gestionado por una empresa externa independiente que interactúa con el denunciante durante la tramitación de la denuncia. De este modo, se garantiza un mayor nivel de independencia y de confidencialidad respecto de la identidad del denunciante (asegurando su adecuada protección frente a cualquier forma de represalia) y de la información incluida en las denuncias recibidas (todo ello, sin perjuicio de las obligaciones legales y de protección de los derechos de Grupo CTC o de las personas acusadas erróneamente y/o de mala fe).

En 2021 se ha iniciado un proceso de investigación interna, sin haberse detectado anomalías a fecha de publicación de este informe.

8. Información sobre la Sociedad

8.1 Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible

Uno de los valores corporativos de Grupo CTC es el compromiso social. El Grupo realiza su actividad en las geografías en donde opera teniendo en cuenta las comunidades locales.

El Grupo, en el marco de su actividad de responsabilidad social corporativa, colabora con diversas organizaciones, entre ellas, con la “Fundación Integra” que apoya desde 2001 a personas en exclusión social y personas con discapacidad a través de la inserción laboral. Grupo CTC está integrado dentro las empresas y entidades que forman parte de Compromiso Integra vinculadas con el empleo socialmente responsable.

En 2021, el Grupo ha colaborado con las siguientes asociaciones y fundaciones:

ASOCIACIONES

Asociación Foro Automoción Castilla y León
 Asociación para el Progreso de la Dirección
 Associació d'Enginyers Industrials
 Associació d'Empreses de Serveis
 Centro Español de Logística
 Asociación Clúster de la Industria de la Automoción
 Asociación para el Desarrollo de la Logística
 Asociación Española para la Calidad
 Asociación Clúster Automoción de Navarra
 Asociación de Marketing de España
 Asociación Logística Innovadora de Aragón
 Asociación Española de Codificación
 Asociación Española del Retail

TOTAL pagos y aportaciones a asociaciones: 16.291 €

FUNDACIONES

Fundación SABIC España
 Fundación Industrial Navarra

TOTAL pagos y donaciones a fundaciones: 5.200 €

En 2020, el Grupo colaboró con las siguientes asociaciones y fundaciones¹²:

ASOCIACIONES

Asociación para el Progreso de la Dirección
 Asociación de Marketing de España
 Asociación Española de Codificación
 Asociación Española para la Calidad
 Associació d'Empreses de Serveis
 Centro Español de Logística
 Asociación Española del Retail
 Associació d'Enginyers Industrials
 Asociación Clúster Automoción de Navarra
 Asociación Clúster de la Industria de la Automoción
 Associació Empresas de Servicios Auxiliares Productivos

TOTAL pagos y aportaciones a asociaciones: 14.027 €

FUNDACIONES

Fundación Integra
 Fundación Industrial Navarra

TOTAL pagos y donaciones a fundaciones: 8.000 €

¹² Datos reajustados, los cuales prevalecen a los que figuran en el EINF del ejercicio 2020.

Grupo CTC aporta una amplia variedad de oportunidades laborales en España y Portugal. Como parte de su compromiso social, el Grupo colabora puntualmente con algunos Ayuntamientos en la contratación local para llevar a cabo su actividad.

Además, Grupo CTC mantiene un diálogo con los actores de las comunidades locales a través de las asociaciones de las cuales participa y de las fundaciones con las cuales colabora.

8.2 Subcontratación y proveedores

El Grupo dispone de un procedimiento formal de compras que abarca todos los productos y servicios comprados para todas las empresas que forman parte de GRUPO CTC y sus servicios operativos.

Las compras que realiza Grupo CTC son material de oficina y -sobre todo en los servicios- infraestructuras, equipos, ropa de trabajo, EPI's, material de soporte y posibles servicios externos necesarios para la prestación del servicio.

Aunque no existe formalmente la inclusión de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales en la política de compras, el procedimiento de compras contempla que, en la medida de lo posible, los productos comprados serán respetuosos con el medioambiente, tanto en su efecto (reciclables, biodegradables...) como en su elaboración. Para ello se dispone de un documento formal de recomendaciones para la compra de productos y servicios.

El procedimiento de compras establece asimismo los mecanismos internos que deben seguirse en cada compra a través de la aplicación web implementada en el Grupo: solicitud de compra, aprobación y liberación del pedido, y recepción de los productos comprados.

En la actualidad, el Grupo no dispone de un sistema formal de supervisión de proveedores, a excepción de un formulario que se cumplimenta para determinados proveedores de los servicios certificados bajo la norma ISO 9001 y que tiene en cuenta aspectos de calidad y plazos de manera que ayuda a seleccionar la mejor opción de proveedor. Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han realizado auditorías a proveedores.

8.3 Consumidores

Grupo CTC cuenta con diversos negocios que atienden las necesidades de varios tipos de clientes del sector privado (Business to Business – B2B). Aunque el Grupo no comercializa productos de forma directa a consumidores, sigue las medidas para la salud y seguridad de éstos que son dictadas por sus clientes.

Para todas las divisiones del Grupo, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son elementos centrales. Como muestra de ello, el Grupo dispone de sistemas de gestión de calidad certificados bajo la norma ISO 9001¹³ en la prestación de servicios de externalización para las actividades de gestión de almacenes farmacéuticos y preparación de pedidos, para expedición y recepción de materia prima, para gestión logística y manipulación de materiales de fundición, para gestión logística de productos químicos y para el sector de la Automoción. Además, el Grupo realiza encuestas de satisfacción anualmente a una selección de clientes.

Grupo CTC mantiene un diálogo constante con sus clientes, facilitando la comunicación sobre cualquier aspecto que puede afectar a la adecuada prestación de sus servicios. Sin disponer de un procedimiento estándar formalizado, son los gerentes de cada servicio los encargados de atender posibles incidencias, sugerencias de mejora, quejas o reclamaciones.

8.4 Información Fiscal

Resultados obtenidos país por país:

A 31 de diciembre de 2021 el resultado consolidado antes de impuestos de los dos países donde opera Grupo CTC es de beneficios de 1.489 miles de euros. Esta cifra incluye el importe de beneficios del establecimiento permanente de Portugal cuya cifra de beneficios sin consolidar no es significativa.

En 2020 fue de pérdidas de 2.396 miles de euros¹⁴. Esta cifra incluye el importe de beneficios del establecimiento permanente de Portugal cuya cifra de beneficios sin consolidar no es significativa.

Impuestos sobre beneficios pagados:

En el ejercicio 2021 el impuesto sobre beneficios pagados por el Grupo CTC asciende a 656.164 euros en concepto de pagos a cuenta del Impuesto de Sociedades de 2021 y 255.899 euros relativos al Impuesto de Sociedades del ejercicio 2020.

Subvenciones:

En 2020 el grupo recibió una bonificación en concepto de subvenciones de la seguridad social vinculada a los ERTes por importe de 1.254 miles de euros.

El Grupo ha recibido en 2021 la bonificación de 144.343 euros por la formación a sus trabajadores a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. En 2020 este importe fue de 128.389 euros.

¹³ En el ejercicio 2021 se ha realizado el cambio de ubicación del certificado a las nuevas oficinas del grupo ubicadas en Plaza Europa 30-32 en Hospitalet de Llobregat.

¹⁴ Esta cifra ha sido reajustada y prevalece a la que figura en el EINF del 2020.

9. Bases Para la Elaboración del Estado de Información no Financiera

De cumplimiento con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera diversidad, Grupo CTC ha preparado su Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF), como documento separado y parte integrante del Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021. Este EINF ha sido preparado tomando como referencia algunos estándares seleccionados de Global Reporting Initiative (GRI)¹⁵. Los temas citados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que han sido identificados por el Grupo como materiales, se indican en la tabla incluida en el apartado “9.1. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad”.

A efectos del presente EINF Consolidado, Stock Uno Grupo de Servicios S.L. y todas sus filiales se consideran como "Grupo CTC" y “el Grupo”. El perímetro de reporte coincide con el del Estado Financiero y el Informe de Gestión Consolidado teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- En el apartado de Cuestiones sociales y relativas al personal, todos los indicadores reportados incluyen el 100% de la plantilla en España y excluyen los empleados de la sociedad Stock Uno Portugal, que a 31 de diciembre de 2021 era de 13 empleados (14 empleados en 2020).
- En el apartado de Cuestiones medioambientales, los indicadores cuantitativos y cualitativos reportados incluyen excepciones al perímetro de reporte establecido tal y como se indica en el apartado “9.1. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad”.

Los indicadores no financieros seleccionados por Grupo CTC cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad y la información es precisa, comparable y está sujeta a verificación por un prestador independiente de servicios de verificación.

El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo a este Estado de Información No Financiera.

Divulgación

El presente EINF estará públicamente disponible y accesible en el sitio web de la sociedad posterior a la formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas 2021, así como en el registro mercantil de Madrid.

¹⁵ El conjunto de estándares seleccionados corresponde a los GRI Standards 2016 salvo los casos en los que se especifica lo contrario indicando el año entre paréntesis.

El Estado de Información No Financiera Consolidado 2020 está públicamente disponible y accesible en el sitio web de la sociedad y en el registro mercantil de Madrid.

Hechos Posteriores

Con fecha 23 de febrero de 2022, el Grupo ha sido notificado por parte de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal (DG del SEPE) de una propuesta de liquidación de aportación económica por prestaciones contributivas, que fueron abonadas por el Servicio Público de Empleo Estatal por prestaciones por desempleo, incluidas las cotizaciones a la Seguridad Social realizadas por este Organismo, de los trabajadores de 50 o más años afectados por el expediente de regulación de empleo, o bien por contratos extinguidos por iniciativa del Grupo; y de un canon fijo por cada trabajador que haya agotado la prestación contributiva y comience a percibir el subsidio por agotamiento de la misma, a causa de despidos colectivos que afectaban a trabajadores de cincuenta o más años en las anualidades 2017, 2018, 2019 y 2020. El importe total de las aportaciones asciende a 1.815.511 euros.

A fecha de la formulación de las cuentas anuales, el Grupo ha presentado las correspondientes alegaciones de nulidad e improcedencia de la Propuesta de Liquidación, sin embargo los administradores de la Sociedad han considerado reflejar el pasivo para atender al criterio de prudencia hasta obtener una resolución en un futuro.

9.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
0. INFORMACIÓN GENERAL				
Modelo de negocio				
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura)	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-1 102-2 102-5 102-45	
Presencia geográfica	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-3 102-4 102-6	
Objetivos y estrategias de la organización	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	103-2	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-15	
Políticas de la compañía				
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	Información reportada en cada uno de los apartados del Estado de Información No Financiera.	Aspecto material	103-2	
Gestión de riesgos				
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	3. Gestión de riesgos	Aspecto material	102-15 102-30	

Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
Marco de reporting				
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	9. Bases Para la Elaboración del Estado de Información no Financiera	no aplica	102-54	
1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Información general detallada				
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Respuesta directa en esta tabla.	Aspecto material	103-2	En el 2021, los gastos e inversiones que el Grupo ha dedicado a la prevención de riesgos ambientales no han sido significativos.
Sobre la aplicación del principio de precaución	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	102-11	
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	307-1	No existen provisiones para riesgos y gastos ni contingencias relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.
Contaminación				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material no	103-2	
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2 306-3 (2020)	Se informa de los volúmenes de residuos con registro en la contabilidad financiera; se informa únicamente del destino conocido de los residuos informado por los gestores autorizados. Debido a las particularidades de la actividad desarrollada, las cifras informadas incluyen en ciertos centros de trabajo las cantidades de residuos generadas por el cliente dado que no es posible reportarlo de forma individualizada; de igual modo no se informa de aquellas cantidades gestionadas directamente por el cliente en cuyas instalaciones el grupo desarrolla su actividad. CTC trabaja en sus sistemas de reporte internos para mejorar la calidad del dato en próximos ejercicios.
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No reportado	Aspecto material no	103-2	

Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
Uso sostenible de los recursos				
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2 303-5 (2018)	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto no material	301-1	
Consumo, directo e indirecto, de energía	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	302-1	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Uso de energías renovables	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	302-1	
Cambio climático				
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	4.Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	305-1 305-2	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Respuesta directa en esta tabla	Aspecto material	103-2	No se han realizado medidas de adaptación específicas contra el cambio climático en 2021.
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.	Respuesta directa en esta tabla	Aspecto material	103-2	No existen metas establecidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en 2021.
Protección de la biodiversidad				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No reportado; aspecto no material.	Aspecto no material	103-2	Las actividades del Grupo se circunscriben a entornos urbanos en donde el impacto de la Compañía sobre la biodiversidad no es significativo.
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No reportado; aspecto no material.	Aspecto no material	304-1	Las actividades del Grupo se circunscriben a entornos urbanos en donde el impacto de la Compañía sobre la biodiversidad no es significativo.
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Empleo				
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	5.1. Empleo	Aspecto material	102-8 405-1	

Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
Número total de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1. Empleo	Aspecto material	103-2	
las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1. Empleo	Aspecto material	103-2	
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	5.1. Empleo	Aspecto material	405-2	
Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	5.1. Empleo	Aspecto material	103-2	No se reporta la remuneración media de los consejeros por la posibilidad de causarse perjuicios para el Grupo y las personas interesadas.
Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	5.1. Empleo	Aspecto material	103-2	No se reporta la remuneración media de los directivos (Alta dirección) por la posibilidad de causarse perjuicios para el Grupo y las personas interesadas.
Implantación de políticas de desconexión laboral	5.1. Empleo	Aspecto material	103-2	
Empleados con discapacidad	5.1. Empleo	Aspecto material	405-1	
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	103-2	
Número de horas de absentismo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	403-9 (2018)	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	103-2	
Salud y seguridad				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-1 (2018) 403-3 (2018)	
Número de accidentes de trabajo por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9 (2018)	
Índice de frecuencia por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9 (2018)	
Índice de gravedad por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9 (2018)	
Enfermedades profesionales por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-10 (2018)	
Relaciones sociales				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	103-2	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	102-41	

Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-4 (2018)	
Formación				
Políticas implementadas en el campo de la formación	5.5. Formación	Aspecto material	103-2	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	5.5. Formación	Aspecto material	404-1	
Accesibilidad				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	405-1	En el ámbito de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, Grupo CTC no dispone de políticas formales, pero en la actualidad trabaja, bajo el liderazgo de la Dirección de Recursos Humanos, con organizaciones sectoriales para fomentar la inclusión de personas con discapacidad en la organización.
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2	
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2	En 2021, el Grupo CTC ha activado el protocolo de acoso en 4 ocasiones, si bien todas ellas se encuentran relacionadas intrínsecamente. Tras desarrollar las oportunas investigaciones, se cerraron los expedientes. Tras desarrollar las oportunas investigaciones, se cerraron los expedientes determinando que no existía ningún caso de acoso, pero se han aplicado medidas cautelares en el servicio donde se produjeron los hechos.
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2	Grupo CTC no dispone de políticas formales contra la discriminación y gestión de la diversidad, pero en la actualidad trabaja en su desarrollo, bajo el liderazgo de la Dirección de Recursos Humanos.
3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	6. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	no 102-16 103-2	Grupo CTC realiza la totalidad de su actividad en España y Portugal, en donde no existe un riesgo inherente significativo de trabajo infantil y forzoso.
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	6. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	no 103-2	Grupo CTC realiza la totalidad de su actividad en España y Portugal, en donde no existe un riesgo inherente significativo de trabajo infantil y forzoso.
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	6. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	no 102-17 406-1	Durante 2021, el Grupo CTC ha recibido 3 denuncias con alegaciones de vulneración de derechos fundamentales, las cuales se han conciliado en sede judicial.
			103-2	

Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
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. Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. Abolición efectiva del trabajo infantil.	6. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto no material		Grupo CTC realiza la totalidad de su actividad en España y Portugal, en donde no existe un riesgo inherente significativo de trabajo infantil y forzoso.
4. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	7. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	Aspecto material	102-16 205-1 103-2	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	7. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	Aspecto no material	102-16 103-2	En base a las actividades realizadas por Grupo CTC, no existe un riesgo inherente significativo de blanqueo de capitales.
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	8. Información sobre la Sociedad	Aspecto material	103-2	
5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	103-2	
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	103-2	
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	102-43	
Acciones de asociación o patrocinio	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	102-12	
Subcontratación y proveedores				
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	8.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto material	103-2	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	8.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto material	103-2	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	8.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto material	103-2	En la actualidad, el Grupo no dispone de un sistema formal de supervisión y auditoría de proveedores y subcontratistas.
Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	8.3 Consumidores	Aspecto material no	103-2	En base a las actividades realizadas por Grupo CTC, no existe un riesgo inherente significativo a la salud y la seguridad de los consumidores.
Sistemas de reclamación	8.3 Consumidores	Aspecto material no	103-2	En la actualidad, el Grupo no dispone de un sistema formal de registro de reclamaciones de clientes.

Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
Quejas recibidas y resolución de las mismas	8.3 Consumidores	Aspecto material no	103-2	En la actualidad, el Grupo no dispone de un sistema formal de registro de quejas o reclamaciones de clientes.
Información fiscal				
Beneficios obtenidos país por país	8.4. Información Fiscal	Aspecto material	207-4- (2019)	
Impuestos sobre beneficios pagados	8.4. Información Fiscal	Aspecto material	207-4 (2019)	
Subvenciones públicas recibidas	8.4. Información Fiscal	Aspecto material	201-4	