INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Estado de Información No Financiera Complementario

2025

ARVATO SERVICES SPAIN, S.A.U.

arvato

Tabla de contenido

Comunicado del CEO 1

Información general 3

Ámbito y normativa 3

Materialidad 4

Organización y estructura empresarial 4

Modelo de negocio 5

Entorno empresarial 5

Objetivos y estrategias 7

Tendencias y desafíos 8

Cuestiones medioambientales 10

Enfoque de gestión medioambiental 10

Sostenibilidad y respeto hacia el medio ambiente 10

Estrategia: Economía circular en la logística 11

Gestión sostenible de recursos 13

Cuestiones sociales y relativas al personal 15

Empleo, diversidad e igualdad 15

Organización del trabajo 24

Salud y seguridad 25

Relaciones y diálogo sociales 30

Formación 30

Cuestiones de gobernanza corporativa 32

Cultura ética 32

Responsabilidad corporativa 33

Corrupción y soborno 35

Compromiso de la empresa con el desarrollo local 36

Socios comerciales y terceros 37

Información fiscal 38

Anexo 1 39

Comunicado del CEO

Durante el ejercicio 2025 y en un entorno que continúa caracterizándose por la volatilidad geopolítica, la presión inflacionaria residual y la aceleración tecnológica, Arvato Services Spain ha consolidado su posicionamiento como socio estratégico para sus clientes, manteniendo una evolución sólida. Nuestra capacidad para adaptarnos con rapidez y anticipar tendencias ha sido clave para seguir generando valor sostenible para nuestros clientes, empleados y la sociedad en su conjunto.

En línea con nuestro modelo de negocio, hemos continuado reforzando nuestras capacidades en servicios de alto valor añadido, siendo 2025 un año decisivo en la integración de tecnologías de inteligencia artificial, automatización inteligente y analítica avanzada, mejorando la eficiencia, la calidad de servicio y la experiencia de cliente.

La inversión en talento ha seguido siendo una prioridad estratégica. Hemos ampliado nuestros programas formativos en áreas como data, cloud, ciberseguridad, IA y robótica, incorporando además itinerarios específicos en habilidades digitales avanzadas y ética en el uso de la tecnología. Asimismo, hemos reforzado nuestros programas de becas y colaboración con instituciones académicas para contribuir al desarrollo de capacidades críticas en el mercado.

Arvato mantiene su firme compromiso con las personas como eje central de su estrategia. En 2025 hemos impulsado de forma significativa iniciativas de diversidad, equidad e inclusión, con un enfoque cada vez más estructurado y medible.

En materia ESG, hemos avanzado en la integración efectiva de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones, alineando nuestros procesos con los nuevos requerimientos regulatorios, en particular con la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD). Esto ha implicado un refuerzo significativo de nuestros sistemas de control, medición e información no financiera, así como una mayor trazabilidad y robustez de los datos reportados.

En el ámbito medioambiental, hemos intensificado nuestras iniciativas orientadas a la eficiencia energética, la reducción de emisiones y el uso responsable de recursos, alineando nuestras actuaciones con los objetivos de descarbonización del Grupo Bertelsmann. Paralelamente, hemos seguido fortaleciendo el diálogo con nuestros grupos de interés, promoviendo una colaboración más estrecha y transparente.

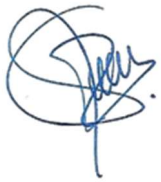
De cara a 2026 y al horizonte estratégico 2026-2028, Arvato Services Spain avanzará hacia una integración plena de los criterios ESG como palanca de generación de valor y elemento diferencial de su posicionamiento en el mercado. Este enfoque combinará una mayor

disciplina en la medición y gestión con una clara orientación a impacto, extendiendo progresivamente su alcance a toda la cadena de valor.

En este sentido, se priorizará no solo el desarrollo de métricas más avanzadas, sino también su integración en la toma de decisiones estratégicas, comerciales y operativas. De forma diferencial, la organización pondrá un foco especial en la medición del impacto real generado —tanto directo como indirecto—, incorporando criterios ESG en la relación con proveedores, partners y clientes.

Asimismo, se avanzará en la incorporación de objetivos ESG en los sistemas de gestión del desempeño, reforzando la responsabilidad a todos los niveles de la organización y consolidando una cultura orientada a resultados, innovación responsable e impacto positivo.

Este enfoque permitirá no solo responder a las crecientes exigencias regulatorias y del mercado, sino también posicionar a Arvato Services Spain como un actor activo en la transformación sostenible de su entorno, contribuyendo de manera tangible a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a la construcción de una economía más responsable, inclusiva y sostenible.



Emilio Juaranz Clemente

CEO

Arvato Spain

Información general

Ámbito y normativa

GRI 2-1;2-2; 2-3; 2-5; 3-3

En este Estado de Información no Financiera se incluye información relativa a la compañía Arvato Services Spain, S.A.U. (en adelante Arvato Spain) para el periodo 2025 (correspondiente al ejercicio económico). Arvato Spain fue constituida en España el 19 de diciembre de 1989 por un periodo indefinido, bajo la denominación social de Total Distribución, S.A., modificándose a la actual con fecha 31 de agosto de 2008, con CIF: A79309845.

El Estado de Información no Financiera se basa en el cumplimiento legislativo relativo a 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 (en adelante, Ley 11/2018), la cual sustituye al Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre, que traspuso la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad al ordenamiento jurídico español.

A este respecto, Arvato Spain se acoge a la dispensa recogida en la legislación anteriormente mencionada (Ley 11/2018), la cual, bajo el artículo 49.6 del Código de Comercio, informa que parte de su información no financiera se encuentra consolidada a nivel de Grupo Bertelsmann, con sede en Alemania, al cual pertenece. Con el fin de cumplir con las obligaciones mercantiles, Arvato Spain realiza una comparativa entre los contenidos exigidos y los ya publicados por el grupo Bertelsmann, con el objetivo de incluir aquellos pendientes. En este sentido, el Grupo Bertelsmann incluye, dentro del "Annual Report 2025[1] la información relativa a las políticas existentes en el ámbito no financiero y sus resultados de aplicación, así como parte de los contenidos relacionados con cuestiones medioambientales, cuestiones sociales y relativas al personal, respeto de los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno, y el impacto en la sociedad. En relación con estos aspectos, el Grupo Bertelsmann incluye los contenidos exigidos por el artículo 49.6 del Código de Comercio, a excepción de los que se presentan en este Estado de Información No Financiera.

Adicionalmente a la legislación aplicable, el Estado de Información no Financiera ha sido preparado siguiendo las directrices de los estándares de reporte de sostenibilidad GRI más recientes: GRI Universal Standards 2021, el cual se cita en el artículo 49.6.e) de la legislación anteriormente mencionada (Ley 11/2018).

[1] https://ar2025.bertelsmann.com/download-center

Para facilitar la navegación por dicho informe, en los inicios de las temáticas generales queda reflejado el apartado o apartados GRI tratados, así como en el anexo 1, donde se listan los apartados por páginas.

Este Estado de Información no Financiera es verificado independientemente por la compañía auditora KPMG Auditores, S.L.

Materialidad

GRI 3-3

Arvato Spain ha analizado la materialidad de los requerimientos de la Ley 11/2018 teniendo en cuenta el análisis de materialidad realizado por el grupo Bertelsmann, incluido en su Sustainability Report 2025. El Estado de Información No Financiera se ha elaborado de conformidad con la Ley 11/2018. Tal como se recoge en el Anexo 1 ("Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre"), el EINF se ha elaborado siguiendo los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados para aquellos aspectos considerados materiales.

Organización y estructura empresarial

GRI 2-1; 3-3

Arvato Spain forma parte del Grupo Bertelsmann (propietaria del 100% de las acciones), un grupo internacional con presencia en distintos sectores y mercados como son: creación de contenidos mediáticos, formación y prestación de servicios de primera clase, con vocación internacional. Dentro del grupo Bertelsmann se encuentran las unidades: RTL Group (entretenimiento), Penguin Random House (libros), BMG (música), Bertelsmann Marketing Services (marketing directo y actividades de impresión), Bertelsmann Education Group (educación), Bertelsmann Investments (actividades de capital riesgo y área de crecimiento Bertelsmann Next) y Arvato Group (servicios).

Bertelsmann, como grupo, cuenta con más de 75.000 empleados que opera en alrededor de 50 países de todo el mundo y generó unos ingresos de 19.000 millones de euros en el ejercicio financiero 2025. Bertelsmann representa la creatividad y el espíritu emprendedor.

La integración en Bertelsmann proporciona un marco organizativo sólido, con estructuras claras de gobierno y coordinación, y facilita la alineación en ámbitos como el cumplimiento normativo, la sostenibilidad y la gestión responsable, sin perder de vista las necesidades operativas del día a día.

Dentro del grupo, Arvato concentra las actividades vinculadas a la prestación de servicios a empresas, ofreciendo soluciones que abarcan desde la logística y la gestión de la cadena de suministro hasta servicios digitales y de atención al cliente.

En este contexto, Arvato Spain desarrolla estas actividades en el mercado español, adaptando la organización y los procesos a las directrices y políticas comunes del grupo, pero manteniendo al mismo tiempo la flexibilidad necesaria para responder a las particularidades del entorno local, concentrando su operativa en la Comunidad de Madrid y Castilla-La Mancha.

Modelo de negocio

GRI 2-6; 3-3

El modelo de negocio de Arvato Spain se basa en el diseño y la prestación de soluciones integrales orientadas a acompañar a sus clientes en la gestión eficiente y escalable de sus operaciones. Combina capacidades operativas consolidadas con un uso creciente de la automatización, la digitalización de procesos y el apoyo de herramientas basadas en datos e inteligencia artificial, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la trazabilidad y la capacidad de adaptación de los servicios.

Su actividad abarca, entre otros ámbitos, la gestión de pedidos, la atención al cliente, el almacenaje y la distribución, la gestión del transporte y de las devoluciones, así como determinados servicios de soporte financiero, integrando estos procesos de forma coordinada a lo largo de la cadena de valor. Este enfoque permite a Arvato Spain optimizar los flujos operativos, anticipar necesidades, reducir errores y ofrecer soluciones ajustadas a los requisitos específicos de cada cliente, contribuyendo a su competitividad en un entorno cada vez más exigente y tecnológico.

Dentro del porfolio de servicios ofrecidos a sus clientes, Arvato Spain destaca en moda y deportes, acompaña a marcas nacionales e internacionales en la gestión de su cadena de valor, en el sector de belleza, facilita la conexión con los clientes a través de estrategias de engagement multicanal, logística especializada y servicios de soporte que refuerzan la fidelidad y el posicionamiento de marca. La gestión de grandes clientes de moda permite manejar volúmenes complejos y demandas específicas, asegurando rapidez, precisión y flexibilidad en cada operación y en tecnologías y salud, cubre desde clientes de pharma y biopharma, hasta compañías medtech y logística sanitaria, garantizando cumplimiento normativo, trazabilidad y eficiencia en todas las etapas del proceso.

Entorno empresarial

GRI 2-6; 3-3

El sector logístico es un elemento esencial dentro de la economía global, actuando como un habilitador crítico del comercio nacional e internacional y del flujo de bienes entre países, regiones y continentes. Las previsiones sectoriales apuntaban a un crecimiento sostenido de la actividad logística y del transporte a nivel mundial en 2025, impulsado por el aumento de la producción industrial y la demanda de los consumidores, aunque las

perspectivas para 2026 muestran una moderación en el ritmo de crecimiento debido a factores geopolíticos y presión sobre los márgenes de las empresas.

El sector logístico se muestra como uno de los más importantes a nivel nacional, representando casi el 7% del PIB español, además de emplear a más de un millón de personas, con sus más de 218.000 empresas. Este papel estructural no solo dinamiza industrias como la manufacturera, la alimentación o el comercio electrónico, sino que también vertebra la actividad económica regional, desde grandes plataformas logísticas hasta redes de distribución locales.

La posición geográfica de España, estratégica por su conexión entre Europa, África y América Latina, ha favorecido el desarrollo de infraestructuras logísticas avanzadas, incluyendo redes de carreteras, puertos, aeropuertos y plataformas logísticas que facilitan tanto la distribución interior como el comercio internacional. El transporte por carretera representa uno de los segmentos más importantes, ya que permite la movilidad de mercancías desde los centros de producción y almacenamiento hasta los puntos de venta y consumo, conectando zonas urbanas, industriales y portuarias. España cuenta con una red de carreteras que garantiza una cobertura amplia y eficiente, lo que permite que la logística terrestre siga siendo la columna vertebral de la distribución nacional. Además, la evolución del comercio electrónico ha intensificado la necesidad de servicios logísticos rápidos y precisos, aumentando la relevancia de almacenes, hubs de distribución y sistemas de transporte de última milla.

El sector salud representa un área estratégica dentro de la logística, caracterizada por la necesidad de precisión, trazabilidad y cumplimiento normativo en todas las fases de la cadena de suministro. La gestión eficiente de productos farmacéuticos, biotecnológicos y dispositivos médicos requiere sistemas logísticos especializados que garanticen la conservación de la calidad, la seguridad y los tiempos de entrega. En España, la creciente demanda de soluciones médicas refuerza la importancia de contar con infraestructuras y servicios logísticos avanzados que conecten hospitales, laboratorios y distribuidores, asegurando un suministro fiable y ágil tanto a nivel nacional como internacional.

Al mismo tiempo que las infraestructuras tradicionales de transporte y distribución se consolidan, está emergiendo con fuerza otro tipo de infraestructura crítica que complementa y potencia la competitividad del país: los centros de datos. España se ha convertido en un destino estratégico para el desarrollo de estas instalaciones de alto rendimiento, perfilándose como un centro de operaciones europeo de infraestructura digital y procesamiento de datos. Proyectos emblemáticos en España están atrayendo tanto a actores internacionales como a empresas con presencia local, impulsando el crecimiento económico, la innovación tecnológica y la creación de empleo cualificado. Estas instalaciones, que soportan servicios de computación en la nube, inteligencia artificial y almacenamiento masivo de información, están siendo diseñadas bajo criterios de alta eficiencia energética y uso intensivo de energía renovable, lo que ayuda a mejorar la sostenibilidad del sector digital en general. La convergencia entre logística física y digital, facilitada por la proximidad de nodos de datos altamente conectados, fortalece el

posicionamiento de España como un eje logístico y tecnológico en Europa, capaz de responder a las demandas de un mercado global cada vez más digitalizado.

Objetivos y estrategias

GRI 2-22; 3-3

Arvato Spain se orienta a generar valor sostenible para todos sus grupos de interés, contribuyendo al crecimiento de los clientes, al desarrollo de sus profesionales y al progreso de la sociedad. Las personas son el motor fundamental de esta filosofía, y su talento, creatividad e iniciativa impulsan la búsqueda constante de soluciones innovadoras que optimicen la cadena de suministro, aumenten la eficiencia operativa y creen experiencias memorables para los usuarios finales. La creatividad y el espíritu emprendedor fomentan la exploración de nuevas oportunidades, la anticipación a las necesidades del mercado y la generación de propuestas diferenciadas con un impacto positivo a largo plazo.

Cada decisión y acción se guía por la integridad, la excelencia operativa y la innovación responsable. Este enfoque permite que los proyectos, procesos y relaciones comerciales se gestionen con transparencia, calidad y compromiso con los resultados, al tiempo que se mantiene un entorno laboral motivador y orientado al aprendizaje continuo. La combinación de creatividad, iniciativa y el talento de las personas, junto con un sólido marco ético, refuerza la confianza de clientes, empleados y socios, consolidando la reputación de la empresa en el sector, con el objetivo de ser referente y dar forma a las cadenas de suministro a nivel global.

El respeto por las personas, la sostenibilidad y la responsabilidad social están presentes en todas las operaciones y se fomenta la diversidad, la inclusión y el desarrollo de los profesionales como parte de su éxito colectivo. Además, desde el grupo Bertelsmann y, en concreto, el grupo Arvato en particular integra criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en la gestión de sus procesos, promoviendo prácticas sostenibles, eficiencia energética y reducción de la huella ambiental. Todo esto conlleva a Arvato Group a ser un socio global de confianza en la cadena de suministro, impulsando el crecimiento y la transformación con un fuerte compromiso con la excelencia.

Arvato Group se ha fijado el objetivo estratégico de lograr la neutralidad climática para el año 2030, reduciendo un 50% las emisiones de gases de efecto invernadero respecto a 2018, electricidad 100% verde, siendo foco claro de innovación. Todos estos puntos forman el objetivo #Arvato2030.

Tendencias y desafíos

GRI 2-22; 3-3

El sector logístico en España y en Europa se enfrenta a la incertidumbre económica, marcada por la desaceleración del crecimiento en varios países relevantes, la volatilidad de los precios de la energía y los posibles ajustes en las políticas comerciales internacionales. Esta situación genera presión sobre los márgenes operativos de las empresas, que deben mantener niveles elevados de servicio mientras enfrentan costes crecientes y fluctuaciones en la demanda.

La sostenibilidad es un factor clave que redefine el entorno empresarial de la logística. La presión para reducir la huella de carbono, cumplir con normativas ambientales y responder a las expectativas de consumidores y stakeholders está impulsando la adopción de prácticas de logística verde. Esto incluye la optimización de rutas, vehículos más eficientes o de bajas emisiones, combustibles alternativos y mejores embalajes. El desafío radica en equilibrar esta transición con la necesidad de mantener competitividad en costes y tiempos de entrega, especialmente en el segmento por carretera, donde la electrificación y otras tecnologías emergentes todavía enfrentan barreras de coste y adopción masiva.

El transporte por carretera es uno de los pilares más relevantes dentro del tejido logístico español, sin embargo, este segmento enfrenta retos importantes, como costes operativos elevados (combustible, salarios y mantenimiento), una escasez persistente de profesionales y una necesidad urgente de claridad regulatoria. La falta de talento cualificado, especialmente en roles críticos como conductores y operadores de cadena de

suministro, limita la capacidad de expansión y presión competitiva de las empresas, con estimaciones de decenas de miles de puestos vacantes solo en España y toda la UE.

Para afrontar esta situación, muchas compañías logísticas están invirtiendo en programas de formación y captación de talento, mejorando las condiciones laborales y ofreciendo incentivos para atraer y retener conductores y operarios especializados. Además, se están implementando tecnologías de gestión, sistemas de planificación de rutas y digitalización de procesos operativos, que permiten optimizar recursos, reducir costes y compensar la escasez de personal, fortaleciendo así la eficiencia y la competitividad del sector.

El absentismo laboral constituye un desafío creciente para el sector logístico en España, afectando a la continuidad operativa y la eficiencia en la gestión de cadenas de suministro, especialmente en empresas con plantillas amplias y operaciones intensivas en mano de obra.

Para mitigar este efecto, las compañías logísticas están adoptando medidas proactivas que incluyen programas de bienestar laboral, planes de prevención de riesgos y flexibilidad horaria, así como la implementación de herramientas digitales de planificación y monitorización de turnos, que permiten reorganizar la plantilla en tiempo real y mantener la productividad sin comprometer la calidad del servicio. Estas estrategias no solo contribuyen a reducir el impacto del absentismo, sino que también fomentan la motivación, la fidelización del personal y un entorno laboral más estable y resiliente.

Cuestiones medioambientales

Enfoque de gestión medioambiental

GRI 3-3

Sostenibilidad y respeto hacia el medio ambiente

En Arvato Spain seguimos entendiendo la sostenibilidad como una responsabilidad compartida. En 2025 hemos dado un paso adelante: ya no se trata solo de integrar criterios ambientales en nuestras operaciones, sino de medir mejor nuestro impacto y tomar decisiones más informadas y coherentes con ese compromiso.

La preservación del entorno natural continúa siendo una prioridad. Sin embargo, este año hemos puesto mayor foco en cómo aterrizar ese compromiso en el día a día, avanzando en la reducción de emisiones, el consumo responsable de recursos y la mejora de la eficiencia energética en nuestras operaciones. Este esfuerzo no responde únicamente a obligaciones regulatorias, sino a una convicción clara de que la sostenibilidad debe formar parte de cualquier decisión relevante.

Uno de los avances más significativos ha sido empezar a mirar más allá de nuestro impacto directo. Estamos incorporando criterios ambientales en la relación con proveedores y otros socios comerciales, con el objetivo de extender buenas prácticas a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Sabemos que ahí es donde se concentra buena parte del reto, y también de la oportunidad.

Al mismo tiempo, seguimos trabajando en la concienciación interna. La sostenibilidad solo es posible si las personas que formamos Arvato la hacemos nuestra. Por eso, hemos reforzado iniciativas de sensibilización y formación que ayudan a trasladar estos principios a decisiones concretas, tanto en el entorno profesional como en el personal.

También hemos avanzado en la forma en la que medimos y reportamos nuestra actividad. La mejora en la calidad del dato y en la trazabilidad de la información nos permite tener una visión más clara de dónde estamos y qué debemos mejorar. Este punto es clave: sin medición rigurosa no hay gestión real.

Somos conscientes de que todavía queda camino por recorrer. La sostenibilidad no es un objetivo que se alcanza, sino un proceso de mejora continua que exige constancia, autocrítica y capacidad de adaptación. En este sentido, nuestro compromiso es seguir elevando el nivel de exigencia, incorporando progresivamente estos criterios en más áreas de la organización.

Creemos firmemente que avanzar en sostenibilidad no solo contribuye a proteger el entorno, sino que también refuerza la confianza de nuestros clientes, empleados y socios comerciales. Es una palanca para construir relaciones más sólidas y para posicionarnos como una compañía preparada para el largo plazo.

En definitiva, en Arvato Spain seguimos trabajando para que nuestro impacto sea cada vez más positivo, con la ambición de contribuir de forma real a una economía más responsable, equilibrada y sostenible.

Nuria Palomo

CFO and Head of Sustainability & ESG

Arvato Spain

Estrategia: Economía circular en la logística

Arvato Spain se apoya en la realización de auditorías internas y externas como parte de un proceso continuo de revisión y aprendizaje, que le permite verificar que su sistema de gestión integrado funciona de acuerdo con los requisitos de las normas UNE ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, así como con los criterios y expectativas establecidos tanto a nivel interno como por parte de los clientes.

Como contribución local a los objetivos de sostenibilidad del Grupo Bertelsmann para 2030, se ha realizado una importante inversión destinada a la puesta en marcha de un taller de reparación de prendas en uno de sus centros. Esta iniciativa permite alargar la vida útil de los productos, reducir la generación de residuos y avanzar hacia modelos más circulares dentro de la operativa logística.

El taller se integra en los procesos del centro como una solución que contribuye tanto a la optimización de recursos como a la reducción del impacto ambiental asociado a la gestión de devoluciones y productos no conformes. Con este proyecto se refuerza el compromiso con la economía circular.

Adicionalmente, un miembro del equipo local forma parte en 2025 del “Arvato green community”, donde se han analizado las normativas del próximo lustro, como pueden ser EUDR, ESPR, baterías, PPWR, entre otras, y se ha puesto el foco en fuerte incremento de las solicitudes de cliente en cuanto a datos ESG: más reporting, más presión contractual y más aseguramientos externos.

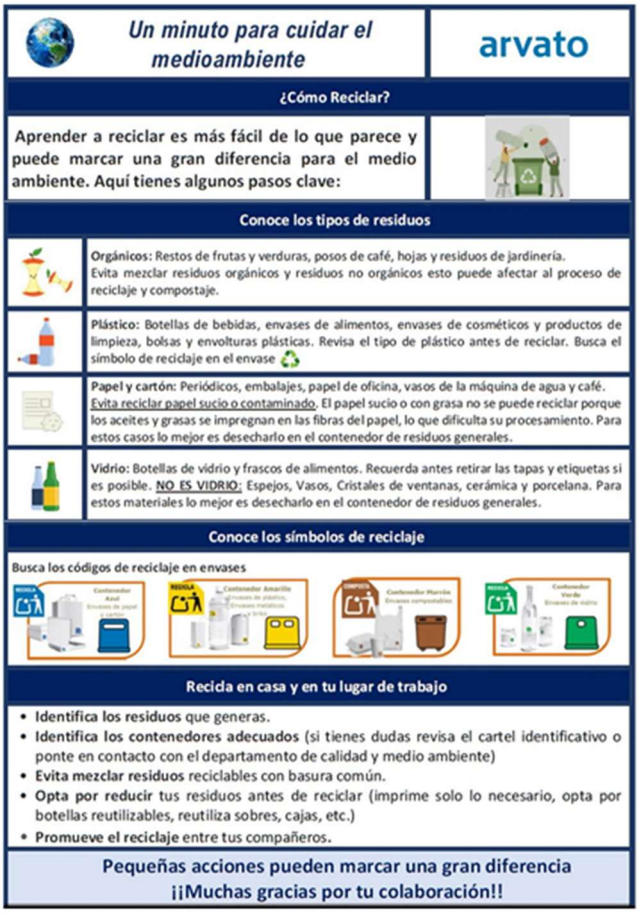
Arvato Spain no tiene centros de operaciones en parques naturales, espacios protegidos o hábitats restaurados para la protección de la biodiversidad, cumpliendo además con toda la legislación vigente en materia de medioambiente y protección del medio natural tomando medidas para minimizar el impacto en el medio ambiente y preservar la biodiversidad en las áreas donde opera.

Adicionalmente, se trabaja en el compromiso con el medioambiente de todos los empleados de la compañía con diferentes formaciones, así como durante el día mundial

del medio ambiente (5 de junio), con el envío de un boletín por los canales oficiales. Este año, el lema ha sido “Sin contaminación por plásticos”, destacando la urgencia de reducir su uso y promoviendo alternativas sostenibles.

Como parte de las iniciativas de 2025, con motivo del Día Internacional de la Tierra (22 de abril), se llevó a cabo una comunicación interna para informar sobre el compromiso de la organización con la sostenibilidad energética, ofreciendo además consejos prácticos para promover hábitos energéticamente responsables en el entorno de trabajo. Esta acción se complementó con un trivial sostenible, diseñado para fomentar la participación de los empleados y fortalecer su vinculación con la iniciativa.

Se realizó, también, acciones de sensibilización ambiental mediante iniciativas orientadas a mejorar las prácticas de reciclaje entre los empleados. A través de una campaña informativa, se promovió el conocimiento de los distintos tipos de residuos —orgánicos, plástico, papel y cartón, y vidrio— junto con sus correspondientes contenedores, fomentando la correcta separación en origen. Asimismo, se difundieron los principales símbolos de reciclaje presentes en los envases para facilitar su identificación y promover decisiones responsables de consumo. La comunicación también subrayó recomendaciones prácticas para reciclar tanto en el hogar como en el entorno laboral, incluyendo la identificación adecuada de residuos, el uso responsable de envases y la reducción de materiales de un solo uso. Estas acciones contribuyeron a impulsar hábitos sostenibles y a fortalecer el compromiso de la plantilla con el cuidado del medioambiente.



Gestión sostenible de recursos

GRI 3-3

Los centros de trabajo de Arvato Spain siguen contando principalmente con energía verde y el 100% de la instalación se encuentra realizada con iluminación LED, así como en las zonas en las que ha sido posible, incluir sensores de movimiento.

Durante 2025 se ha continuado avanzando en la reducción del uso de plásticos con la incorporación de nuevas máquinas de preestirado que optimizan el film utilizado y reducen la cantidad necesaria para embalar pallets.

En determinados centros se ha sustituido el precinto acrílico por papel kraft, mientras que los contadores de agua se han renovado con sistemas que permiten controlar posibles fugas. También se han implementado herramientas digitales en la preparación de pedidos, disminuyendo de forma significativa el consumo de papel, y se ha invertido en maquinaria para la producción de etiquetas de transporte autoadhesivas, eliminando los residuos asociados a los soportes tradicionales.

Los procesos de embalaje se han mejorado, reduciendo la cantidad de materiales necesarios, y las estaciones de reciclaje en los puestos de trabajo se han renovado y homogeneizado, con una identificación clara según el tipo de residuo. Todas estas iniciativas reflejan un enfoque constante en la eficiencia y la sostenibilidad dentro de las operaciones.

Asimismo, se ha impulsado el uso de cajas reutilizadas como parte de la estrategia de optimización de recursos y reducción de residuos. Esta práctica permite alargar el ciclo de vida de los materiales de embalaje, disminuyendo la necesidad de utilizar cartón nuevo y reduciendo el volumen de residuos generados.

Durante el ejercicio, la instalación fotovoltaica destinada al autoconsumo ha registrado un incremento significativo en la energía generada, alcanzando los 844.489,60 kWh, frente a los 89.837 kWh del periodo anterior, como consecuencia de la ampliación de la potencia instalada de 126 kWp a 756,5 kWp. Esta ampliación se enmarca en la instalación promovida por la propiedad del inmueble, cuya inversión es repercutida a la compañía en el marco del contrato de arrendamiento mediante un incremento de la renta. Esta evolución contribuye a la mejora de la eficiencia energética y a la reducción del impacto ambiental, alineándose con el avance hacia un modelo de operación más sostenible.

Cuestiones sociales y relativas al personal

Empleo, diversidad e igualdad

GRI 2-7; 3-3; 401-3; 405-1

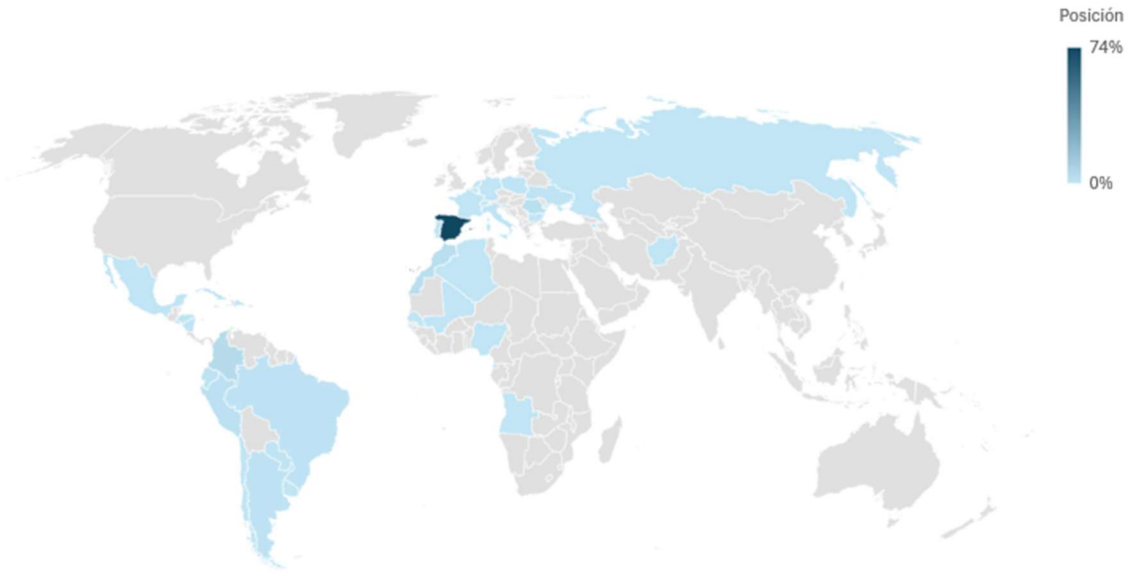
Las personas trabajadoras constituyen el recurso más valioso, y su desarrollo, bienestar y compromiso resultan fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de la organización. Arvato Spain fomenta un entorno laboral inclusivo, diverso y motivador, en el que se promueve la formación continua, el aprendizaje y el crecimiento profesional. Asimismo, se aplican políticas y prácticas orientadas a garantizar la seguridad, la salud y el equilibrio entre vida laboral y personal, creando condiciones que favorecen la retención del talento y la implicación activa de los equipos. Este enfoque en la gestión de las personas permite optimizar el desempeño operativo y la eficiencia, al tiempo que mitiga riesgos asociados a la rotación, el absentismo o la falta de competencias críticas, contribuyendo a la resiliencia y al éxito sostenible de la compañía.

La plantilla propia ha pasado de 1.312[2] empleados con los que se cerró el ejercicio 2024 a 2.445[3] empleados a diciembre de 2025. Este incremento no solo refleja una clara apuesta por el talento interno y el empleo estable, sino que evidencia la solidez del proyecto empresarial de Arvato Spain y el impulso sostenido de su actividad, derivado principalmente de la captación de nuevos proyectos y clientes, así como de la ampliación de los servicios prestados a clientes existentes, consolidando una estructura humana preparada para afrontar nuevos retos y garantizar un crecimiento sostenible a largo plazo.

La diversidad de la plantilla también ha experimentado un avance significativo, al pasar de 33 a 40 nacionalidades representadas de un año a otro. Este crecimiento refuerza el carácter internacional de la compañía, enriquece su cultura corporativa con una mayor pluralidad de perspectivas y demuestra su capacidad para atraer talento de distintos países, consolidando un entorno de trabajo inclusivo y alineado con una visión global, siendo las principales nacionalidades: española (74%), venezolana (5%), colombiana (4%), marroquí y rumana (3%).

La diversidad de orígenes que conforma la plantilla se extiende por todo el mundo, como muestra el siguiente mapa, poniendo en valor un equipo humano construido a partir de múltiples culturas y experiencias.

[2] El número de empleados no coincidirá con el número de empleados de las cuentas anuales puesto que este informe excluye a becarios/personal en prácticas.
[3] El número de empleados no coincidirá con el número de empleados de las cuentas anuales puesto que en este informe excluye a becarios/personal en prácticas.



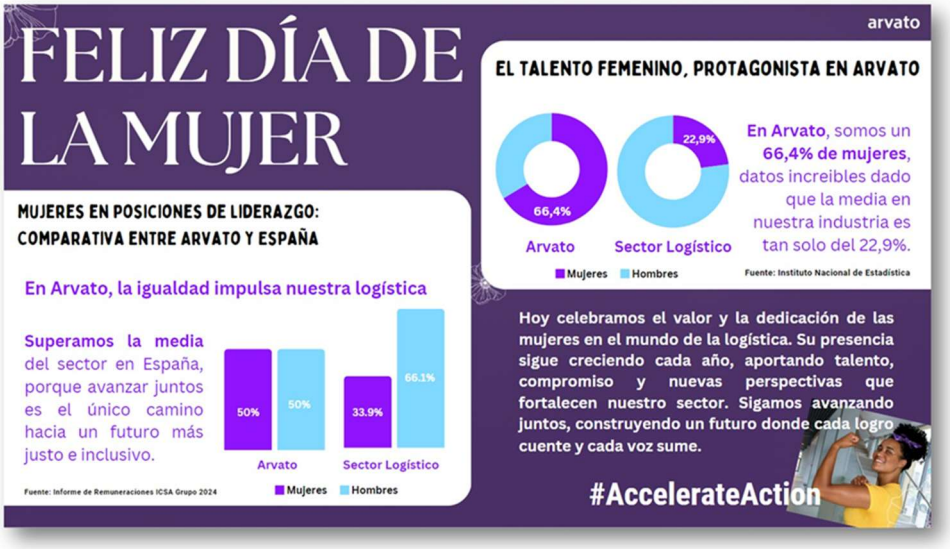
Arvato Spain concibe la diversidad y la igualdad de oportunidades como elementos esenciales para la solidez y la sostenibilidad de su proyecto empresarial. La convivencia de perfiles distintos, trayectorias profesionales diversas y realidades personales heterogéneas ha permitido construir una organización más equilibrada, abierta y preparada para responder a entornos cambiantes. Esta pluralidad se traduce en equipos más completos, en una toma de decisiones más rica y en una cultura interna basada en el respeto mutuo y la colaboración.

El compromiso con la igualdad se concreta a través de un conjunto estructurado de políticas y herramientas internas, entre las que destacan el Plan de Igualdad, el Plan de Diversidad e Inclusión del colectivo LGTBI y el diagnóstico periódico de situación que permite identificar áreas de mejora y orientar las actuaciones. Estas iniciativas se traducen en medidas específicas a lo largo de todo el ciclo laboral, incluyendo procesos de selección y contratación basados en criterios objetivos y lenguaje inclusivo, el impulso de la formación en igualdad y diversidad, la promoción profesional en condiciones de equidad, la revisión de categorías y denominaciones para evitar sesgos, así como el desarrollo de medidas orientadas a la conciliación y la corresponsabilidad. Asimismo, se promueve la sensibilización continua de la plantilla y de los equipos con responsabilidad en la gestión de personas, reforzando una cultura organizativa basada en el respeto y la igualdad de oportunidades.

Este enfoque se complementa con la aplicación de protocolos específicos de prevención, detección y actuación frente a cualquier forma de acoso (moral, sexual, por razón de sexo o por orientación e identidad), que establecen canales de comunicación accesibles, procedimientos ágiles y garantías de confidencialidad, imparcialidad y protección de las personas afectadas. Todo ello ha acompañado el fuerte crecimiento de la plantilla en el último ejercicio, reforzando una estructura humana diversa, cohesionada y alineada con los valores de la organización.

Como cada 8 de marzo, en Arvato Spain se celebra el Día Internacional de la Mujer, una fecha para reconocer y valorar la contribución de todas las mujeres que forman parte de la

organización, y de la sociedad en general. Es un momento para reflexionar sobre los avances hacia la igualdad, celebrar la diversidad de talentos y experiencias, y reafirmar nuestro compromiso con un entorno de trabajo inclusivo, donde cada persona tenga las mismas oportunidades para crecer, desarrollarse y aportar al éxito colectivo.



En este contexto, Arvato Group impulsa el lema del Día Internacional de la Mujer en 2025, #AccelerateAction, que subraya la urgencia de impulsar avances reales y sostenidos hacia la igualdad entre sexos. Este mensaje cobra especial relevancia si se tiene en cuenta que, según datos del Foro Económico Mundial, al ritmo actual la plena paridad no se alcanzaría hasta el año 2158. Una proyección que sitúa este objetivo a varias generaciones vista y que refuerza la necesidad de actuar desde el presente, tanto a nivel social como dentro de las organizaciones.

Desde una perspectiva de diversidad y equidad, la evolución de la plantilla pone de manifiesto el compromiso de Arvato Spain con la igualdad de oportunidades y la construcción de equipos diversos. La distribución por sexos refleja una política activa orientada a garantizar procesos de selección, desarrollo y promoción basados en el talento y las capacidades, favoreciendo un entorno de trabajo inclusivo y equilibrado. Este enfoque contribuye no solo a la cohesión interna, sino también a la generación de valor sostenible y a la alineación con los principios de responsabilidad social y buen gobierno de la compañía.

Sexo	Rango edad	2024	2025
Hombres	18-25	122	237
	26-35	151	263
	36-45	108	145
	46-55	66	94
	+55	25	41
	Total	**472**	**780**
Mujeres	18-25	96	222
	26-35	236	454
	36-45	252	498
	46-55	219	410
	+55	37	81
	Total	**840**	**1.665**
Total general		**1.312**	**2.445**

Se evidencia una presencia mayoritaria y sostenida de mujeres en la plantilla, consolidando a Arvato Spain como una organización que impulsa activamente la diversidad de género. La evolución de los porcentajes muestra, además, una tendencia positiva hacia un mayor equilibrio y refuerza el impacto de las políticas de igualdad y sin discriminaciones aplicadas en los distintos ámbitos de la compañía. Este contexto favorece la creación de entornos de trabajo inclusivos, en los que la pluralidad de perspectivas contribuye a la innovación, al compromiso de las personas y al fortalecimiento de la cultura corporativa.

Esta composición de la plantilla se enmarca en una cultura corporativa que promueve la igualdad de oportunidades en todas las etapas de la vida profesional, desde la incorporación hasta el desarrollo y la promoción interna. Arvato Spain trabaja de forma continua para garantizar entornos de trabajo respetuosos, libres de sesgos y alineados con los principios de equidad, reforzando así su posicionamiento como empleador responsable y comprometido con las personas.

La distribución de la plantilla por sexos y tramos de edad refleja una estructura demográfica equilibrada y sólida, que combina la incorporación de talento joven con la consolidación de perfiles con mayor experiencia. Esta diversidad generacional favorece la transferencia de conocimiento, el aprendizaje continuo y la estabilidad de los equipos.

Asimismo, la significativa presencia de mujeres en los tramos de edad centrales, especialmente entre los 26 y los 45 años, pone de manifiesto la capacidad de Arvato Spain para atraer, desarrollar y retener talento femenino en etapas clave de la carrera profesional. Este hecho evidencia la eficacia de las políticas de conciliación, desarrollo profesional y promoción interna, y refuerza el compromiso de la compañía con un modelo de gestión de personas inclusivo, orientado a la igualdad de oportunidades y a la construcción de una plantilla sostenible a largo plazo.

La siguiente tabla muestra la distribución de la plantilla por categorías profesionales, desglosada por sexo, correspondiente a los ejercicios 2024 y 2025:

	Hombres		Mujeres	
Categoría profesional	**2024**	**2025**	**2024**	**2025**
Directivos	6	6	1	1
Mandos intermedios	20	28	23	25
Personal administrativo/técnicos	37	38	60	57
Personal de supervisión a la producción	34	42	34	42
Personal de producción	375	666	722	1.540
Totales	**472**	**780**	**840**	**1.665**

Se evidencia una estructura principalmente operativa, tanto de producción como de supervisión, que constituyen el núcleo de la actividad. Existe una tendencia creciente en los perfiles administrativos, técnicos y de mandos intermedios, lo que refleja un refuerzo progresivo de las funciones de soporte y coordinación. La estabilidad en los puestos directivos refleja una estructura organizativa consolidada, con ajustes orientados principalmente al equilibrio y a la adecuación de los recursos en cada nivel profesional.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de la plantilla por tipo de contrato y jornada, desglosada por sexo, para los ejercicios 2024 y 2025:

		Hombres		Mujeres	
Tipo de contrato	**Tipo de jornada**	**2024**	**2025**	**2024**	**2025**
Indefinido	Fijo discontinuo (FD)	0	63	0	131
	Tiempo completo (TC)	275	499	447	1.036
	Tiempo parcial (TP)	104	33	294	94
Temporal	Tiempo completo (TC)	1	178	4	380
	Tiempo parcial (TC)	92	7	95	24
Totales		**472**	**780**	**840**	**1.665**

Reflejando que el empleo indefinido continúa siendo la modalidad predominante en la plantilla, tanto en hombres como en mujeres, con un especial peso de los contratos a tiempo completo. Asimismo, la evolución de la estructura de la jornada muestra una apuesta progresiva por el empleo a tiempo completo, reforzando la estabilidad y la homogeneidad de las condiciones laborales dentro de la organización.

La distribución de la plantilla por tramos de edad y modalidades es la siguiente:

		Indefinido			Temporal		
Rango edad	**Año**	**FD**	**TC**	**TP**	**TC**	**TP**	**Totales**
18-25	2024	0	74	78	0	66	**218**
	2025	33	209	14	193	10	**459**
26-35	2024	0	222	103	4	58	**387**
	2025	66	434	48	160	9	**717**
36-45	2024	0	217	106	1	36	**360**
	2025	55	414	44	120	10	**643**
46-55	2024	0	174	84	0	27	**285**
	2025	30	374	18	80	2	**504**
+55	2024	0	35	27	0	0	**62**
	2025	10	104	3	5	0	**122**
Total	2024	**0**	**722**	**398**	**5**	**187**	**1.312**
	2025	**194**	**1.535**	**127**	**558**	**31**	**2.445**

La elevada presencia de contratación indefinida en todos los rangos de edad pone de manifiesto el compromiso de Arvato Spain con la estabilidad en el empleo y la gestión responsable de las personas. En los tramos de edad intermedios y de mayor edad, se refuerza el peso de los contratos indefinidos a tiempo completo, consolidando la continuidad laboral y favoreciendo la retención de la experiencia y el conocimiento interno. En conjunto, la estructura de la plantilla refleja un enfoque equilibrado que impulsa la empleabilidad y la diversidad generacional, adaptando la organización del empleo a las distintas etapas de la vida profesional.

En cuanto al desglose por clasificación profesional:

		Indefinido			Temporal		
Categoría profesional	**Año**	**FD**	**TC**	**TP**	**TC**	**TP**	**Totales**
Directivos	2024	0	7	0	0	0	**7**
	2025	0	7	0	0	0	**7**
Mandos intermedios	2024	0	43	0	0	0	**43**
	2025	0	53	0	0	0	**53**
Personal administrativo/técnicos	2024	0	93	0	4	0	**97**
	2025	0	74	6	14	1	**95**
Personal de supervisión a la producción	2024	0	66	1	1	0	**68**
	2025	0	81	1	2	0	**84**
Personal de producción	2024	0	513	397	0	187	**1.097**
	2025	194	1.320	120	542	30	**2.206**
Total	2024	**0**	**722**	**398**	**5**	**187**	**1.312**
	2025	**194**	**1.535**	**127**	**558**	**31**	**2.445**

La comparativa interanual por categorías profesionales refleja una estructura contractual se mantiene estable en sus líneas generales. Las posiciones directivas y de mandos intermedios presentan un patrón contractual homogéneo y mayoritariamente indefinido, lo que contribuye a la continuidad en la toma de decisiones y en la gestión de equipos. En las categorías administrativas, técnicas, de supervisión y especialmente en los puestos de producción, se observan variaciones en los volúmenes de contratación entre ambos ejercicios, en un contexto de refuerzo del empleo indefinido y de adecuación de las modalidades contractuales a las necesidades operativas. En conjunto, esta evolución pone de manifiesto la consistencia del modelo organizativo y la coherencia de la política de contratación, reforzando la estabilidad y la previsibilidad de las relaciones laborales.

El análisis del promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, desagregado por sexo, rango de edad y clasificación profesional, permite disponer de una visión global de la estructura del empleo en la organización.

Clas. profesional	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Prom. Hombres	Prom. Mujeres	Totales
Directivos	Indefinido	Tiempo completo	6	1	**7**
Mandos Intermedios	Indefinido	Tiempo completo	32	27	**59**
Personal administrativo/técnicos	Indefinido	Tiempo completo	29	46	**75**
	Indefinido	Tiempo parcial	0	1	**1**
	Temporal	Tiempo completo	3	3	**6**
	Temporal	Tiempo parcial	1	2	**3**
Personal de supervisión a la producción	Indefinido	Tiempo completo	37	45	**82**
	Temporal	Tiempo completo	1	0	**1**
Personal de producción	Indefinido	Tiempo completo	170	329	**498**
	Indefinido	Tiempo parcial	185	503	**688**
	Indefinido	Fijo discontinuo	14	26	**40**
	Temporal	Tiempo completo	17	37	**54**
	Temporal	Tiempo parcial	85	158	**242**
Totales			**580**	**1.176**	**1.756**

Tipo de contrato	Tipo de jornada	18-25	26-35	36-45	46-55	+55	Totales
Indefinido	Tiempo completo	63	205	212	190	51	**721**
Indefinido	Tiempo parcial	95	202	179	154	58	**689**
Indefinido	Fijo discontinuo	8	14	9	6	2	**40**
Temporal	Tiempo completo	18	19	16	8	0	**62**
Temporal	Tiempo parcial	66	72	58	43	7	**249**
Totales		**250**	**512**	**473**	**402**	**119**	**1.756**

Las remuneraciones medias y su evolución, desagregada por sexo, edad y clasificación profesional ofrecen una visión clara y comparable de la estructura retributiva permitiendo identificar y analizar la posible existencia de brechas salariales.

	Hombre		Mujer	
Rango de edad	**2024**	**2025**	**2024**	**2025**
18-25	19.867	24.105	19.710	22.692
26-35	22.317	26.436	22.273	23.816
36-45	26.489	28.598	21.366	24.274
46-55	29.999	32.477	22.096	23.253
+55	29.190	28.620	21.517	21.872

Con una evolución positiva de los niveles salariales, especialmente en los tramos de menor edad, lo que refleja una mejora progresiva de las condiciones retributivas y una mayor homogeneidad en el acceso a las mismas. Asimismo, se observa una tendencia de convergencia gradual entre hombres y mujeres, vinculada a la aplicación de criterios retributivos objetivos y a la consolidación de políticas de igualdad y desarrollo profesional. La diferencia respecto al año anterior se explica, principalmente, por las subidas establecidas en el convenio, mejoras salariales y un incremento en la retribución variable percibida.

Arvato Services no ha devengado retribuciones a los miembros del Consejo de Administración ni a la Alta Dirección de la Sociedad en el ejercicio 2025[4].

Para el cálculo de brecha salarial se utiliza la metodología habitual, siendo la diferencia porcentual entre la remuneración media de hombres y mujeres sobre la remuneración media de los hombres:

[4] Arvato Spain no tiene, en su estructura actual, profesionales a los que puedan calificar como miembros de la Alta Dirección.

	Hombre		Mujer		Brecha salarial	
Categoría profesional	**2024**	**2025**	**2024**	**2025**	**2024**	**2025**
Directivos	126.579[5]	141.364[6]	[7]		[8]	
Mandos intermedios	47.987	51.483	43.363	48.918	9,64%	4,98%
Personal admin. /técnicos	34.770	33.504	31.229	30.381	10,18%	9,32%
Personal sup. producción	26.863	33.567	26.117	33.439	2,78%	0,38%
Personal de producción	19.853	24.123	19.791	22.564	0,31%	6,49%

Se refleja una estructura retributiva cada vez más equilibrada, con reducciones en la brecha salarial en la mayoría de los niveles respecto al año anterior. Destaca especialmente la cercanía de los niveles salariales en mandos intermedios y personal de supervisión, lo que evidencia la aplicación de criterios consistentes de igualdad retributiva dentro de la organización. En conjunto, estos datos muestran un avance continuo hacia una mayor transparencia y equidad salarial, apoyado en la gestión consciente de las políticas de compensación y la atención al principio de igual valor en los distintos puestos.

La variación observada en la remuneración media de la categoría de personal administrativo/técnico en 2025 respecto a 2024 responde fundamentalmente a un efecto derivado del significativo volumen de incorporaciones y salidas ocurridas durante el ejercicio. En este sentido, los profesionales que ya formaban parte de la plantilla han experimentado incrementos retributivos mientras que la entrada de nuevos empleados, cuyos niveles retributivos se corresponden con tramos de acceso, ha tenido un impacto moderador sobre la media agregada de la categoría. Por tanto, la evolución del indicador no refleja un deterioro de las condiciones salariales, sino un cambio en la estructura de la plantilla asociado al crecimiento de la actividad.

Arvato Spain reconoce que los procesos de desvinculación forman parte de las decisiones más sensibles dentro de la gestión de personas, ya que afectan tanto a quienes se ven involucrados directamente como al conjunto de la organización. Estas decisiones se toman únicamente después de evaluar en profundidad la situación interna y las necesidades estratégicas del negocio, con el fin de asegurar la continuidad y la adaptación de la compañía a un entorno cambiante. En este contexto, la organización procura llevar a cabo estos procesos con responsabilidad y claridad, cuidando especialmente el trato hacia las personas afectadas y manteniendo un clima laboral coherente con sus valores y con la cultura corporativa.

[5] En esta categoría se encuentra el director general de Arvato Spain.

[6] En esta categoría se encuentra el director general de Arvato Spain.

[7] No se presentan los datos promedio de esta categoría al estar representada por una única persona, con el fin de preservar la confidencialidad y cumplir con la normativa en materia de protección de datos.

[8] No se presenta la brecha salarial para esta categoría, al estar uno de los parámetros representado por una única persona, con el fin de preservar la confidencialidad y cumplir con la normativa en materia de protección de datos.

	Hombre		Mujer		Total	
Rango edad	**2024**	**2025**	**2024**	**2025**	**2024**	**2025**
18-25	0	0	0	1	0	1
26-35	7	2	1	2	8	4
36-45	7	1	3	5	10	6
46-55	2	3	3	5	5	8
+55	0	0	2	0	2	0
Total	**16**	**6**	**9**	**13**	**25**	**19**

Se aprecia una disminución notable en el número de despidos en 2025 respecto a 2024. Esto se debe a un mejor desempeño y un mayor grado de satisfacción de las personas trabajadoras con la organización y viceversa, indicando que los equipos están alcanzando los objetivos con mayor eficiencia.

	Hombre		Mujer		Total	
Categoría profesional	**2024**	**2025**	**2024**	**2025**	**2024**	**2025**
Mandos intermedios	0	1	2	0	2	1
Personal administrativo/técnicos	3	2	1	3	4	5
Personal de supervisión a la producción	8	1	0	2	8	3
Personal de producción	5	2	6	8	11	10
Total	**16**	**6**	**9**	**13**	**25**	**19**

La distribución por género, edad y categoría profesional refleja una aplicación objetiva y no discriminatoria de las medidas, en línea con los principios de igualdad y gestión responsable del talento.

Desde Arvato Spain se concibe la accesibilidad universal como un principio esencial para garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer plenamente su derecho a acceder, participar y desarrollarse en el entorno laboral en igualdad de condiciones, sin barreras físicas ni limitaciones funcionales. En este sentido, se trabaja de forma progresiva para integrar criterios de accesibilidad en los centros de trabajo, favoreciendo entornos inclusivos y seguros para toda la plantilla. Entre las medidas implantadas se incluyen la adecuación de los accesos mediante rampas o ascensores, la instalación de tornos de acceso amplios y la adaptación de vestuarios y aseos para personas usuarias de silla de ruedas, contribuyendo así a mejorar la autonomía, la movilidad y la integración efectiva de las personas con discapacidad en el día a día de la actividad de la compañía.

Durante el ejercicio 2025, la compañía cuenta con un total de 8 personas empleadas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, lo que supone un incremento respecto al ejercicio 2024, en el que se registraron 3 personas en esta situación. Esta evolución refleja una mayor presencia de personas con discapacidad en la plantilla y pone de manifiesto el compromiso de la compañía con la integración y la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

En el marco de su compromiso con la inclusión social y la igualdad de oportunidades, se contrata la prestación de servicios de restauración y catering a la Fundación Juan XXIII por importe de 236.053 euros, registrando un incremento del 30% en el volumen de

contratación de servicios respecto al ejercicio anterior. Esta evolución pone de relieve la consolidación de la relación con entidades sociales que promueven la integración laboral de personas con discapacidad, integrando criterios sociales en la cadena de valor de la compañía.

La Fundación Juan XXIII está certificada por AENOR según la norma ISO-9001. La contratación de los servicios de catering por parte de Arvato Spain, contribuye al cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LGD).

Organización del trabajo

GRI 3-3

La organización del tiempo de trabajo se gestiona fundamentalmente siguiendo los convenios colectivos de aplicación, así como la diferente normativa laboral vigente en el ámbito estatal, los cuales regulan aspectos clave como la jornada laboral, los turnos, los descansos, el trabajo en festivos y la actividad en horario nocturno. Este marco permite adaptar la prestación del servicio a las necesidades específicas de los clientes, garantizando al mismo tiempo unas condiciones de trabajo claras y homogéneas para toda la plantilla de cada centro de trabajo.

En determinados entornos operativos con actividad intensiva, se mantienen modelos de funcionamiento continuado que permiten garantizar la disponibilidad y continuidad del servicio en todo momento. Este enfoque se complementa con sistemas de planificación que ajustan la capacidad operativa a las fluctuaciones de la demanda; combinando distintos modelos de turnos y distribución de jornada en función del volumen de actividad y los requisitos del servicio.

Este modelo organizativo permite equilibrar las necesidades operativas con la gestión eficiente de los recursos, manteniendo al mismo tiempo condiciones de trabajo alineadas con la normativa vigente y favoreciendo la adaptación a un entorno dinámico.

En este contexto organizativo, la compañía complementa la regulación convencional del tiempo de trabajo con medidas orientadas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y profesional, promoviendo el ejercicio corresponsable de estos derechos por parte de ambos progenitores. Dichas medidas se aplican de forma homogénea y no discriminatoria, teniendo en cuenta las particularidades operativas de cada centro de trabajo, y contribuyen a favorecer el bienestar de la plantilla y una gestión equilibrada de las cargas de trabajo.

En línea con estas políticas, durante 2025 38 personas trabajadoras disfrutaron de los permisos de maternidad y paternidad (24 maternidad y 14 paternidad), frente a 13 personas en 2024. Este aumento refleja la creciente aplicación efectiva de los derechos de conciliación, evidenciando la existencia de un escenario seguro y confortable para las personas trabajadoras, el cual permite la configuración de un futuro seguro sobre la organización, clima y relaciones interpersonales existentes en la compañía, así como un entorno laboral inclusivo y corresponsable.

Salud y seguridad

GRI 3-3; 403-3; 403-5; 403-7; 403-9; 403-10

La seguridad y la salud en el trabajo forman parte esencial de la manera en que Arvato Spain concibe y desarrolla su actividad, especialmente en un entorno como el logístico, donde la operativa diaria implica condiciones cambiantes, ritmos exigentes y una interacción constante entre personas, equipos e instalaciones. Consciente de esta realidad, la organización entiende la prevención de riesgos laborales no solo como una obligación normativa, sino como un factor clave para la calidad del servicio, la continuidad del negocio y el compromiso de las personas. Desde esta perspectiva, se impulsa un enfoque preventivo orientado a la mejora continua de las condiciones de trabajo, la capacitación y sensibilización de la plantilla y la integración de la seguridad en todos los procesos, con el objetivo de minimizar riesgos, reducir la siniestralidad y fomentar entornos de trabajo seguros, saludables y coherentes con los valores y estándares del sector.

En línea con este enfoque, durante el ejercicio, Arvato Spain ha reforzado de manera significativa su sistema de gestión de la seguridad y salud mediante la implantación de nuevas herramientas, procedimientos y programas formativos orientados a mejorar el control preventivo, la trazabilidad y la implicación operativa en todos los niveles de la organización.

Destaca, en este sentido, la puesta en marcha de una nueva plataforma digital de prevención que permite gestionar de forma centralizada las evaluaciones de riesgos, el seguimiento de medidas preventivas y la participación activa de los distintos centros y responsables, así como la digitalización de los permisos de trabajo en caliente y en altura, garantizando la verificación y firma documental de los requisitos preventivos por parte de las personas trabajadoras.

Asimismo, se ha reforzado el cumplimiento de la formación obligatoria en materia de prevención conforme al artículo 19 de la Ley 31/1995, incluyendo acciones específicas en emergencias y primeros auxilios, junto con programas formativos dirigidos a carretilleros, personal de mantenimiento, trabajos en altura, plataformas elevadoras móviles, recurso preventivo y supervisores, con especial énfasis en la gestión preventiva del día a día y en los procesos de incorporación.

Adicionalmente, se ha consolidado la estructura preventiva interna mediante la designación de personal trabajador con funciones en PRL en cada centro, facilitando una gestión más ágil y cercana, así como la implantación de pruebas internas para carretilleros realizadas por personal designado y formado específicamente desde el área de prevención.

Durante el ejercicio se han desarrollado campañas de reconocimientos médicos, se ha iniciado el proceso de evaluación de riesgos por centro de trabajo y por puesto, y se ha llevado a cabo la recogida de datos para evaluaciones ergonómicas específicas en aquellos puestos con mayores necesidades. Se ha digitalizado la coordinación de actividades empresariales para el control de empresas subcontratadas, así como del personal externo que accede a los centros, se ha creado un sistema de auditoría interna de instalaciones y botiquines, se ha implantado un sistema de reporte de accidentes y

procedimientos específicos para managers en materia preventiva, y se ha prestado servicio de enfermería. Como parte del compromiso con la salud integral, se han instalado desfibriladores en todos los centros con la correspondiente formación al personal, se han establecido procedimientos para la adaptación de puestos de trabajo en situaciones de embarazo o lesiones y se han desarrollado iniciativas orientadas al bienestar emocional, incluyendo el acceso a apoyo psicológico.

Durante 2025, Arvato Spain reforzó su compromiso con la salud y el bienestar de las personas trabajadoras mediante la implantación de un programa específico de apoyo emocional y bienestar.

Este programa facilita el acceso a servicios especializados de asistencia psicológica, así como a recursos orientados a la gestión del estrés, la mejora del descanso y el desarrollo de hábitos saludables, promoviendo un entorno de trabajo que favorece el equilibrio personal y profesional. El servicio se presta de forma confidencial y gratuita para toda la plantilla.

En coordinación con el grupo Bertelsmann, se designó el mes de octubre como mes de la salud mental, con el objetivo de reforzar la sensibilización en materia de bienestar emocional y salud física. A lo largo de este periodo, y con continuidad durante el resto del año, se ha difundido entre la plantilla contenido y recursos prácticos relacionados con la desconexión digital, el descanso y el sueño, la nutrición, la actividad física y la gestión de las relaciones y las emociones. Estas iniciativas se han canalizado a través de comunicaciones internas, campañas presenciales y la plataforma corporativa, en la que se han compartido tanto entrevistas con responsables de la alta dirección de Arvato Spain como testimonios y experiencias personales de otros profesionales de la organización.

Se reforzó el compromiso con la salud y el bienestar de sus empleados mediante la comunicación durante el mes de julio de consejos para evitar golpes de calor, así como la organización de una charla la difusión de información sobre la prevención y detección temprana del cáncer de mama.

Estas acciones buscan concienciar, educar y proporcionar recursos útiles para cuidar la salud, fomentando una cultura corporativa de prevención, apoyo y bienestar.

También se promueve el bienestar físico y mental de sus empleados a través de iniciativas que fomentan un estilo de vida activo y saludable.

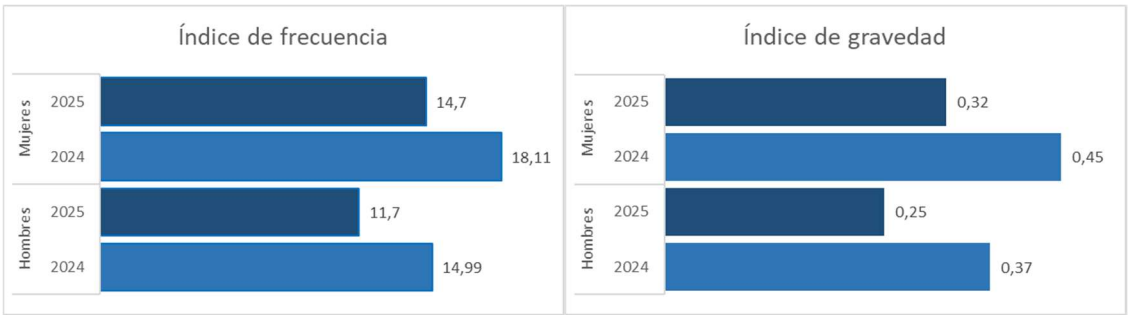
En este sentido, la compañía gestionó la participación en la carrera de empresas, una actividad que combina deporte, motivación y compañerismo. La iniciativa busca incentivar la práctica deportiva, fortalecer la cohesión de los equipos y generar un entorno laboral más saludable y dinámico, reafirmando el compromiso con la salud, el bienestar y la calidad de vida de quienes forman parte de la organización.

Se realiza un seguimiento continuo de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales como parte de su compromiso con la seguridad y la salud de las personas. El análisis de estos indicadores, atendiendo tanto a la frecuencia como a la gravedad de los accidentes y con una desagregación por sexo, permite identificar tendencias, evaluar la eficacia de las medidas preventivas implantadas y definir acciones de mejora orientadas a la reducción de la siniestralidad.

Este enfoque basado en datos refuerza la toma de decisiones en materia preventiva y contribuye a la mejora progresiva de las condiciones de trabajo en el conjunto de la organización.

Durante 2025 se registraron 79 accidentes de trabajo con baja en las instalaciones, lo que supone un incremento de 24 casos respecto al ejercicio anterior. Del total de accidentes, el 56 % correspondió a mujeres y el 44% a hombres, manteniéndose una distribución por sexo similar a la de 2024. Asimismo, durante el ejercicio no se registraron enfermedades profesionales.

Con el fin de evaluar de manera objetiva la evolución de la siniestralidad laboral, la compañía analiza los índices de frecuencia y gravedad como principales indicadores de desempeño en materia de seguridad y salud en el trabajo. El índice de frecuencia se define como el número de accidentes con baja ocurridos durante la jornada laboral, excluidos los accidentes in itinere, por cada millón de horas trabajadas, mientras que el índice de gravedad refleja el número de jornadas no trabajadas derivadas de accidentes con baja en jornada laboral, también excluidos los accidentes in itinere, por cada mil horas trabajadas. Estos indicadores permiten realizar un seguimiento homogéneo y comparable en el tiempo, facilitando la identificación de tendencias y la adopción de medidas preventivas orientadas a la reducción de la siniestralidad.



La evolución de los índices de frecuencia[9] y gravedad refleja el esfuerzo sostenido de Arvato Spain por consolidar una cultura preventiva sólida y compartida en todos los niveles de la organización. Más allá de los resultados cuantitativos, estos indicadores reflejan el impacto de las medidas implantadas en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como el grado de implicación y aceptación de las personas trabajadoras en el cumplimiento de las directrices preventivas.

La reducción de la gravedad de los accidentes y el control de la siniestralidad evidencian una mayor anticipación de riesgos, una respuesta más eficaz ante las incidencias y una mejora en la gestión diaria de la prevención, apoyada en la formación, la supervisión y la concienciación continua. Este avance es fruto tanto del compromiso de la organización como de la participación activa de la plantilla.

La gestión del absentismo en Arvato Spain se concibe como una parte esencial del cuidado de las personas y del buen funcionamiento de los equipos. Más allá del seguimiento de indicadores, se trabaja para crear entornos de trabajo que favorezcan la implicación, el compromiso y el equilibrio entre la vida personal y profesional.

Tipología	Sexo	2024	2025
Incapacidad temporal	Mujeres	82.074	191.376
	Hombres	25.398	62.629
Permisos y otros derechos	Mujeres	12.552	30.751
	Hombres	4.451	12.209
Accidentes de trabajo	Mujeres	5.186	6.812
	Hombres	2.261	2.590
Horas de comité	Mujeres	1.687	3.628
	Hombres	1.545	4.306
Médico	Mujeres	1.248	4.597
	Hombres	377	1.186
Totales		**136.779**	**320.084**

El aumento de las horas vinculadas a bajas, permisos y atención médica va de la mano del fuerte crecimiento de la plantilla y de una actividad cada vez más intensa. Al casi duplicar el tamaño, es natural que afloren con más visibilidad las necesidades personales, de salud y de conciliación de las personas que pertenecen a Arvato Spain. Estos datos demuestran el compromiso con las personas y que éstas hacen uso real de los derechos y recursos disponibles.

El incremento de las horas de comité es una muestra clara de una empresa que crece también en diálogo y participación. A medida que la organización se amplía, se refuerzan los espacios de representación y comunicación, favoreciendo un clima de confianza y escucha que resulta clave para acompañar el crecimiento y consolidar equipos comprometidos y estables.

[9] En 2024, se reportó el índice de frecuencia por un total de 33,80 frente a los 33,10 que resultan en la comparativa actual, al ocurrir una modificación en baja corregida tras la publicación del informe.

La evolución de las horas dedicadas a atención médica pone de relieve un entorno de trabajo en el que la salud ocupa un lugar central y en el que las personas se sienten respaldadas para atender sus necesidades médicas sin barreras. Esta realidad favorece la detección temprana de posibles problemas de salud, impulsa una cultura de prevención y contribuye a un mayor bienestar general de la plantilla. Integrar el cuidado de la salud en la dinámica diaria refuerza, además, la sostenibilidad del empleo y el compromiso de las personas con la organización.

Relaciones y diálogo sociales

GRI 2-30; 3-3

El 100% de los empleados de Arvato Spain están cubiertos por convenios colectivos. De ellos, el 91 % se acoge al Convenio Colectivo de Logística de Toledo, el 8 % al Convenio de Comercio Vario de Madrid y el 1 % restante al Convenio Colectivo Estatal del Sector de Telecomunicaciones.

El compromiso con los derechos laborales de los trabajadores y, en concreto, con el derecho de asociación, resulta fundamental. Arvato Spain garantiza el derecho de todos los empleados de unirse, asociarse y/o crear un sindicato de su conveniencia. Actualmente, nuestros centros logísticos disponen de su Comité de empresa, en constante comunicación con el Comité Ejecutivo, mientras que en uno de los centros existen delegados sindicales.

Formación

GRI 3-3; 404-1

La formación y el desarrollo de las personas constituyen un elemento clave en la estrategia de Arvato Spain para garantizar la calidad del servicio, la adaptación a un entorno operativo en constante evolución y el crecimiento profesional de la plantilla.

A lo largo del ejercicio, se ha impulsado un enfoque estructurado de capacitación orientado tanto al desarrollo de competencias técnicas y operativas como al fortalecimiento de habilidades transversales, de liderazgo y de cumplimiento normativo.

Estas acciones formativas, impartidas a través de modalidades presenciales y digitales, se dirigen a los distintos colectivos de la organización y responden a las necesidades derivadas del puesto, de los procesos de incorporación y de la evolución de los modelos de trabajo, contribuyendo a mejorar la empleabilidad, la seguridad, el desempeño y el compromiso de las personas, en línea con los objetivos estratégicos y los valores corporativos.

Aunque son los propios empleados quienes pueden proponer sus ámbitos de formación según sus intereses y necesidades, son los responsables quienes apoyan, validan y realizan el seguimiento necesario.

Categoría	2024	2025
Competencias profesionales	1.324	1.420
Liderazgo y estrategia	801	806
Gestión de procesos	404	353
Competencias lingüísticas	361	321
Salud y seguridad laboral	288	673
Integridad y cumplimiento	281	933
Medioambiente	141	60
Tecnología y datos	122	1.766
Soft skills	5	148
Totales	**3.727**	**6.480**

Estas cifras denotan la apuesta por el desarrollo del talento y la capacitación de la plantilla. El incremento global de las horas formativas responde a una estrategia orientada a acompañar el crecimiento de la organización y a dotar a las personas de las competencias necesarias para desenvolverse en un entorno cada vez más exigente y cambiante. En este sentido, la formación se consolida como factor clave para garantizar la calidad operativa, la adaptación a nuevos retos y la sostenibilidad.

El mayor peso adquirido por áreas como tecnología y datos, integridad y cumplimiento, y salud y seguridad laboral manifiesta una evolución del enfoque formativo hacia ámbitos estratégicos y transversales y el interés de los propios empleados en dichas materias.

Al mismo tiempo, el refuerzo de las competencias profesionales y de liderazgo refleja la voluntad de fortalecer tanto el desempeño individual como la capacidad de gestión de los equipos. En conjunto, esta distribución evidencia un modelo de formación equilibrado, que combina el desarrollo técnico, el fortalecimiento de valores corporativos y el impulso de habilidades clave para afrontar el futuro con una plantilla preparada, comprometida y alineada con los objetivos de la organización.

Categoría profesional	2024	2025
Directivos	93	26
Mandos intermedios	1.098	1.198
Personal administrativo/técnicos	1.118	2.300
Personal de supervisión a la producción	843	1.129
Personal de producción	573	1.827
Totales	**3.727**	**6.480**

En las categorías operativas, administrativas y técnicas se observa un esfuerzo relevante por reforzar la formación, consolidando el desarrollo de competencias y mejorando de forma notable el desempeño. A pesar de un 2025 especialmente desafiante, marcado por decisiones estratégicas de alto impacto, la dirección y los mandos intermedios lograron mantener un nivel estable de horas formativas, garantizando la continuidad de la capacitación. Esto refleja un compromiso transversal con la profesionalización de la plantilla, equilibrando adecuadamente la gestión estratégica con el desarrollo del talento interno, mientras que la reducción en la formación de directivos responde a una priorización de recursos sin comprometer su evolución profesional.

Cuestiones de gobernanza corporativa

Cultura ética

GRI 2-23; 3-3

Arvato Spain, como toda compañía del grupo Bertelsmann, se compromete a respetar y proteger el Código de Conducta del grupo, donde se detallan los principios bajo los que se rige la cultura organizativa del grupo, siendo los siguientes:

- Cumplimiento de todas las leyes locales, nacionales e internacionales, aplicables en todos los lugares en los que se hace negocio. El cumplimiento de todas las leyes y normativas aplicables es algo natural para nosotros y tiene una importancia crítica para el éxito corporativo. Se investigan todas las denuncias de conductas indebidas. Se pone fin a las infracciones y se toman medidas adecuadas. Los managers (personas empleadas con responsabilidades presupuestarias o de personal) en particular deben estar familiarizados con las leyes fundamentales, las normativas y las políticas corporativas relevantes para sus ámbitos de responsabilidad.

- Libertad para hablar sin limitaciones, animando a todas las personas a alzar la voz libremente, prohibiendo las represalias contra las personas trabajadoras que, de buena fe, comunican su preocupación sobre conductas impropias dentro de la empresa. Ser capaz de hablar sin reservas y libremente ayuda a alertar sobre conductas indebidas, a detectarlas y corregirlas, si estas se producen. Se alienta el pensamiento crítico y la integridad y se valora un entorno de trabajo abierto en el que las personas empleadas puedan dirigirse a sus supervisores o a la gerencia superior para plantear problemas o expresar críticas sin ninguna preocupación. Los managers deben fomentar el diálogo abierto, respaldar a las personas empleadas y abordar sus preocupaciones de manera justa e imparcial. No se tolerará la intimidación ni las represalias contra personas trabajadoras que denuncien de buena fe una conducta indebida presunta o real.

- Respeto mutuo y confianza. Cada persona debe ser tratada de manera justa, con respeto y dignidad. Se debe estar comprometido con la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, fomentando un lugar de trabajo respetuoso y tolerante en el que se reconozca el valor único de cada persona. No se tolera el acoso sexual, la discriminación, el racismo, el abuso o el acoso laboral, el abuso de poder, la intimidación, las amenazas o cualquier otra forma de acoso. No se permite la discriminación por motivos de raza, origen nacional o étnico, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, embarazo, estado civil o parental, edad, estado civil, religión o creencia, o cualquier otra característica específica en virtud de la ley antidiscriminación o la política de la empresa aplicable.

- Conflicto de interés. Se notifican los potenciales conflictos de interés, analizándose y, en caso necesario, subsanándolos a la mayor brevedad posible. En el trabajo cotidiano, las personas trabajadoras de Arvato Spain se pueden encontrar con situaciones en las que una decisión empresarial que corresponda al mejor interés de la compañía rivalice con nuestros intereses personales, dificultando la imparcialidad en la toma de decisión. Para ello, se deberá notificar rápidamente al supervisor correspondiente, para su pronta resolución.

- Protección de los activos empresariales, tratando los mismos para los fines comerciales previstos, y no para fines irracionales o personales, prohibiéndose cualquier forma de fraude, malversación, robo, apropiación indebida o evasión fiscal, independientemente de si esto afecta a los activos empresariales o a activos de terceros.

Además, el grupo Bertelsmann realiza auditorías a las empresas del grupo. A lo largo del 2025, en Arvato Spain, se llevaron a cabo las siguientes auditorías:

- Auditoría KPIs de medio ambiente y sociales

Todas las auditorías fueron superadas con éxito y, en todas ellas, surgieron recomendaciones de los auditores, siendo la mayoría subsanadas en el mismo periodo mediante la introducción de mejoras en los aspectos solicitados.

Responsabilidad corporativa

GRI 2-23; 2-24; 3-3

Adicionalmente a los principios básicos, el Código de Conducta también alienta a las personas empleadas a seguir los criterios de responsabilidad corporativa:

- El respeto de los derechos humanos, los derechos individuales y de todos los terceros, defendiendo tanto el derecho a la libertad de asociación, como el derecho a involucrarse en la negociación colectiva de conformidad con las leyes y normativas aplicables. Los trabajos forzados y la explotación infantil, todas las formas de esclavitud moderna y trata de personas, así como cualquier forma de explotación, están prohibidas en todo el grupo.

- Condiciones de trabajo justas y saludables, cumpliendo las normativas que garantizan condiciones de trabajo justas, incluyendo las que regulan la remuneración de las horas de trabajo y la privacidad, teniendo sistemas de remuneración coherentes y transparentes.

- Medio ambiente y protección del clima, cumpliendo todas las normativas medioambientales aplicables y las directivas medioambientales internas, poniendo el foco en intentar incrementar las eficiencias energéticas y de recursos en la producción y distribución de nuestros productos y servicios.

Arvato Spain, como toda compañía del grupo Bertelsmann, se compromete a respetar y proteger los derechos humanos. Esta postura está defendida en el Código de Conducta y se expresa a través de nuestro compromiso con directrices externas como los Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos, así como las normas “Libres & Iguales” de las Naciones Unidas o las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

El objetivo es minimizar al máximo el riesgo de vulneración de los derechos humanos y la discriminación. Para garantizar el cumplimiento, el comité ejecutivo de Bertelsmann estableció un programa de integridad y cumplimiento, y nombró un comité de cumplimiento corporativo (CCC). El CCC presenta anualmente un informe de cumplimiento al comité ejecutivo de Bertelsmann y al comité de auditorías y finanzas.

El departamento de integridad y cumplimiento (I&C) es el responsable de la implementación y está subordinado al CCC en la organización. I&C apoya al CCC en el cumplimiento de sus tareas y hace sugerencias para las mejoras necesarias en el programa I&C. Es tarea de este departamento concienciar a todas las personas empleadas de todo el mundo de las principales disposiciones legales y directrices internas de la empresa, incluidas las relativas al respeto de los derechos humanos.

Bertelsmann se compromete a cumplir sus obligaciones de diligencia debida en materia de derechos humanos dentro de sus cadenas de suministro.

Las infracciones reales y/o presuntas de estos principios pueden ser denunciadas a través de los canales de gestión de cumplimiento existentes. La información sobre las opciones y el procedimiento aplicable a la notificación de incidentes puede consultarse en la página web de Bertelsmann: integrity.bertelsmann.de

Cuando se investigan denuncias de mala conducta, se protegen los derechos de todas las personas implicadas y las decisiones sobre medidas disciplinarias se toman de forma justa, adecuada, confidencial y transparente. Los siguientes recursos están disponibles tanto para las personas empleadas como para terceros:

1. Contactos en el entorno de trabajo local de Arvato España (supervisores directos, Compliance Officer, CHRO, CFO, CEO o, si procede, representantes de las personas empleadas).

2. Contactos en el Bertelsmann Corporate Center. Si el contacto local resulta ineficaz o se quiere evitar, también se puede contactar con el departamento correspondiente del Centro Corporativo de Bertelsmann, en particular con el departamento de Integridad y Cumplimiento.

3. Sistema Speak Up: El sistema está disponible en varios idiomas, también en español, y es accesible por teléfono o Internet. Permite un diálogo confidencial con el departamento de Integridad y Cumplimiento Normativo de Bertelsmann, protegiendo la identidad de la persona denunciante si así se desea.

4. Ombudsperson: Consiste en proporcionar una persona de contacto neutral e independiente a los solicitantes que buscan orientación y apoyo para plantear y resolver inquietudes o sospechas de infracciones del Código de Conducta. El Defensor del Pueblo mantiene todas las comunicaciones con las personas solicitantes de asistencia en estricta confidencialidad y no revela el contenido de las comunicaciones ni la identidad de la persona solicitante, a menos que ésta le dé permiso explícito para hacerlo.

En Arvato Spain no se ha recibido ninguna denuncia relacionada con la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, la discriminación en el empleo y la ocupación, el trabajo forzoso y obligatorio, acoso sexual o el trabajo infantil.

El Código de Conducta también regula los siguientes contenidos:

- Informes independientes y responsabilidad por los contenidos, respetando la independencia editorial y periodística, y responsabilizando a las personas empleadas de los contenidos producidos y distribuidos.

- Protección de la propiedad intelectual, respetando todas las formas de propiedad intelectual y contenido protegido.

- Privacidad y protección de datos, recopilando, conservando, procesando y transmitiendo datos e información personal, cumpliendo con la legislación y políticas aplicables.

- Integridad financiera, dirigiendo nuestro negocio y gestionando el registro y los informes financieros de manera adecuada y con transparencia.

- Información privilegiada, cumpliendo con las leyes aplicables.

- Declaraciones veraces acerca de los servicios, al promocionar o publicitar los servicios de la compañía, sin realizar declaraciones intencionalmente falsas o equívocas.

- Uso y seguridad de las tecnologías de la información, haciendo un uso profesional y adecuado de las tecnologías de la información en el entorno laboral.

- Confidencialidad y comunicación, protegiendo la información confidencial contra su divulgación y usos no autorizados, protegiendo la reputación de la organización.

Corrupción y soborno

GRI 201-1; 3-3

Las políticas aplicadas en materia de lucha contra la corrupción y el soborno reflejan los instrumentos existentes para luchar contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

No se ha registrado ninguna denuncia a través del Canal Ético en materia de corrupción, soborno o blanqueo de capitales, ni se tiene constancia de que haya habido ningún caso de corrupción en la empresa.

Por política interna, las donaciones y las actividades de patrocinio no pueden utilizarse para obtener beneficios empresariales ilegales. Cualquier intento de encubrimiento de donación o patrocinio está totalmente prohibido. No están permitidas las donaciones, afiliaciones o patrocinios a políticos o partidos políticos, individuos, organizaciones con ánimo de lucro o instituciones cuya actitud básica no se ajuste a los principios de la libre democracia Asimismo, la empresa no abona cuotas de membresía a asociaciones sectoriales. Durante el ejercicio 2025, la sociedad no ha realizado ningún patrocinio, afiliación ni pago de este tipo.

Para Arvato Spain la solidaridad no es solo un valor, sino una acción que transforma vidas. En la pasada Navidad, se han donado 6.200€ a Cáritas, siguiendo la campaña 'Estar cerca de quien nos necesita'. Gracias a esta iniciativa se contribuye a brindar apoyo y esperanza a personas y familias en situación de vulnerabilidad, reforzando el compromiso con la comunidad y con quienes más lo necesitan. Esta donación refleja la filosofía de responsabilidad social corporativa, donde la cercanía, la empatía y la acción concreta se unen para generar un impacto real.

Compromiso de la empresa con el desarrollo local

GRI 413-1; 3-3

Arvato Spain mantiene un firme compromiso con el desarrollo de las comunidades donde opera, promoviendo la cercanía y la integración de sus colaboradores con su entorno. En línea con esta estrategia, el 71 % de sus empleados reside actualmente en zonas limítrofes o cercanas a los centros de trabajo, un aumento significativo respecto al 55 % registrado en 2024, lo que refleja un crecimiento sostenido en la conexión entre la empresa y el territorio donde está presente.

Se refuerza el compromiso con el tejido empresarial local, priorizando la colaboración con proveedores de proximidad y favoreciendo el desarrollo económico de su entorno. En este sentido, el 48,39% del volumen total de compras del ejercicio se realizó con proveedores ubicados en las zonas de la comunidad de Madrid y Toledo, porcentaje que continúa reflejando un peso relevante de la contratación local en un año marcado por un importante incremento del volumen total de compras respecto al porcentaje del ejercicio anterior (53,5%).

Adicionalmente, Arvato Spain mantiene una relación activa con las comunidades en las que participa operativamente. En este sentido, la persona responsable del almacén de Illescas participa en el grupo La Sagra Conecta, un espacio de intercambio y colaboración entre empresas y agentes del territorio. A través de esta participación, ha asistido a distintos eventos y foros anuales impulsados por la iniciativa, contribuyendo al diálogo y al conocimiento compartido sobre el desarrollo económico y social de la comarca.

Durante la Navidad, se colaboró con Cruz Roja en la campaña de recogida de juguetes. Gracias a la generosidad de los empleados, se lograron reunir juguetes para los niños en situación de vulnerabilidad, como se viene haciendo en años anteriores.

Socios comerciales y terceros

GRI 3-3

Arvato Spain integra en su operativa diaria controles destinados a asegurar que los productos y servicios cumplen con los requisitos legales, de calidad y de seguridad aplicables. En el día a día, esto implica revisar la normativa vigente en cada país, asegurando los compromisos adquiridos con los clientes, así como realizar comprobaciones internas de forma periódica para detectar posibles incidencias antes de la entrega de los productos.

Los procesos operativos están diseñados para adaptarse a las necesidades del cliente sin perder fiabilidad, ajustando flujos de trabajo, controles o plazos de entrega cuando el servicio lo requiere. Este planteamiento se apoya en la identificación de riesgos y en la revisión continua de posibles mejoras. La correcta aplicación de los procedimientos por parte del personal, junto con sistemas que permiten conocer en todo momento el origen, ubicación y estado de los productos gestionados, contribuye a reducir errores y a garantizar la calidad del servicio. De forma complementaria, la compañía realiza un seguimiento de las principales partes interesadas con el fin de comprender sus expectativas y valorar cómo influyen en la prestación de los servicios.

Se cuenta con un procedimiento de trabajo que establece la planificación y ejecución de auditorías presenciales a proveedores de transporte y a proveedores de servicios considerados críticos, especialmente aquellos vinculados a servicios de salud. Este procedimiento permite, además, una actuación ágil ante posibles incidencias, facilitando medidas como el bloqueo preventivo o la retirada inmediata de los lotes que pudieran verse afectados.

Durante 2025, se han realizado dos auditorías a proveedores, ambas con resultados favorables.

Información fiscal

GRI 207-4; 201-4; 3-3

El resultado antes de impuestos del ejercicio 2025 ha sido de 4.415.814 euros, incluyéndose en ese total las donaciones anteriormente mencionadas, por importe de 6.200 euros, frente a los 3.430.501 euros del año pasado.

El importe pagado sobre beneficios durante el ejercicio 2025 ha ascendido a 1.629.463 euros (499.000 euros en 2024).

Arvato Spain se encuentra adscrita al régimen especial de consolidación fiscal regulado en el capítulo VII del Título VII del Texto Refundido de la Ley de Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004 de 5 de marzo, como sociedad dependiente del Grupo Bertelsmann, del que Bertelsmann España, S.L.U. es la sociedad representante. Por este motivo, la compañía no realiza ningún pago directo en concepto de impuesto de sociedades, sino que lo realiza Bertelsmann España, S.L.U.

Arvato Spain no ha recibido subvenciones públicas en el año 2025.

Anexo 1

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018				
Información solicitada por la Ley 11/2018	**Materialidad**	**Página del Bertelsmann Annual Report 2025 donde se da respuesta**	**Página del informe donde se da respuesta**	**Criterio de reporting: GRI seleccionados**
INFORMACIÓN GENERAL				
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	65-66	4-6	GRI 2-6 (2021)
Mercados en los que opera	Material	65-66	4-5	GRI 2-1 (2021) GRI 2-6 (2021)
Objetivos y estrategias de la organización	Material	66-70	7	GRI 2-1 (2021) GRI 2-22 (2021)
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	68-70	8-9	GRI 3-3 (2021) GRI 2-22 (2021)
Marco de reporting utilizado	Material	58-59	3-4	GRI 1 (2021)
Principio de materialidad	Material	69-71	4	GRI 3-3 (2021)
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	77-102	9-13	GRI 3-3 (2021)
Información general detallada				
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	77-79	9-13	GRI 3-3 (2021)
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	82-87	10	GRI 3-3 (2021)

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018				
Información solicitada por la Ley 11/2018	**Materialidad**	**Página del Bertelsmann Annual Report 2025 donde se da respuesta**	**Página del informe donde se da respuesta**	**Criterio de reporting: GRI seleccionados**
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	82-83	11	GRI 3-3 (2021)
Aplicación del principio de precaución	Material	81-82	10-14	GRI 2-23 (2021)
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	No se informa	Ver nota 22 de las cuentas anuales	GRI 3-3 (2021)
Contaminación				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Material	94-97	13-14	GRI 3-3 (2021)
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	94-97	13-14	GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	No material	No material	No material
Uso sostenible de los recursos				
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Material	89-91	No se informa	GRI 303-1 a 303-4
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Material	96-97	No se informa	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	83-88	No se informa	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 3-3 (2021)
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	82-83	13-14	GRI 3-3 (2021)
Uso de energías renovables	Material	84-85	14	GRI 302-1

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018				
Información solicitada por la Ley 11/2018	**Materialidad**	**Página del Bertelsmann Annual Report 2025 donde se da respuesta**	**Página del informe donde se da respuesta**	**Criterio de reporting: GRI seleccionados**
Cambio climático				
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Material	86-88	No se informa	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	78-80	12-13	GRI 3-3 (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	Material	83-84	No se informa	GRI 3-3 (2021)
Protección de la biodiversidad				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	No material	No material	No material
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No Material	No material	No material	No material
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	103-124	15-17	GRI 3-3 (2021)

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018				
Información solicitada por la Ley 11/2018	**Materialidad**	**Página del Bertelsmann Annual Report 2025 donde se da respuesta**	**Página del informe donde se da respuesta**	**Criterio de reporting: GRI seleccionados**
Empleo				
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	No se informa	17-18	GRI 405-1 en lo que respecta a empleados por categoría, sexo y edad
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	No se informa	19-21	GRI 2-7 (2021) en lo que respecta a empleados por contrato laboral y tipo de jornada, por sexo, edad y categoría
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	No se informa	23	GRI 3-3 (2021)
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	No se informa	21-22	GRI 3-3 (2021)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	No se informa	22	GRI 3-3 (2021) GRI 405-2 en lo que respecta a remuneración media por sexo, edad y categoría.
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	No se informa	21	GRI 3-3 (2021)
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	No se informa	24	GRI 3-3 (2021)
Número de empleados con discapacidad	Material	No se informa	23-24	GRI 3-3 (2021) GRI 405-1 en lo que respecta al número de empleados con discapacidad

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018				
Información solicitada por la Ley 11/2018	**Materialidad**	**Página del Bertelsmann Annual Report 2025 donde se da respuesta**	**Página del informe donde se da respuesta**	**Criterio de reporting: GRI seleccionados**
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo	Material	No se informa	24	GRI 3-3 (2021)
Número de horas de absentismo	Material	No se informa	29	GRI 3-3 (2021) GRI 403-9 en lo que respecta al número de horas de absentismo
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	106-110	24	GRI 3-3 (2021)
Salud y seguridad				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	117-119	25-29	GRI 3-3 (2021) GRI 403-3 GRI 403-5 GRI 403-7 GRI 403-9 GRI 403-10
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	No se informa	29	GRI 403-9 en lo que respecta a número y tasa de accidentes GRI 403-10 en lo que respecta a casos de dolencias y enfermedades laborales
Relaciones sociales				
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	113, 115-116	No se informa	GRI 3-3 (2021)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en	Material	113, 115-116	No se informa	GRI 3-3 (2021)

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018				
Información solicitada por la Ley 11/2018	**Materialidad**	**Página del Bertelsmann Annual Report 2025 donde se da respuesta**	**Página del informe donde se da respuesta**	**Criterio de reporting: GRI seleccionados**
términos de información, consulta y participación				
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	No se informa	30	GRI 2-30 (2021)
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	No se informa	30	GRI 3-3 (2021)
Formación				
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	No se informa	30	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	No se informa	31	GRI 3-3 (2021) GRI 404-1 en lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional
Accesibilidad universal				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	No se informa	23-24	GRI 3-3 (2021)
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	106-113	15-17	GRI 3-3 (2021)
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	No se informa	15-17	GRI 3-3 (2021)
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	106-113	15-17	GRI 3-3 (2021)
RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018				
Información solicitada por la Ley 11/2018	**Materialidad**	**Página del Bertelsmann Annual Report 2025 donde se da respuesta**	**Página del informe donde se da respuesta**	**Criterio de reporting: GRI seleccionados**
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	118-124	32-35	GRI 3-3 (2021)
Aplicación de procedimientos de diligencia debida				
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	121-124	No se informa	GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	118-119	35	GRI 3-3 (2021) GRI 406-1 (2016)
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	121-123	No se informa	GRI 3-3 (2021)
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como	Material	128-135	35-36	GRI 3-3 (2021)

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018				
Información solicitada por la Ley 11/2018	**Materialidad**	**Página del Bertelsmann Annual Report 2025 donde se da respuesta**	**Página del informe donde se da respuesta**	**Criterio de reporting: GRI seleccionados**
de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	133-134	35-36	GRI 3-3 (2021) GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	128-129	35-36	GRI 3-3 (2021) GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	No se informa	36	GRI 2-28 (2021) GRI 201-1 en lo que respecta a aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	No se informa	36-37	GRI 3-3 (2021)
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	No se informa	36-37	GRI 3-3 (2021)
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	No se informa	36-37	GRI 3-3 (2021)

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018				
Información solicitada por la Ley 11/2018	**Materialidad**	**Página del Bertelsmann Annual Report 2025 donde se da respuesta**	**Página del informe donde se da respuesta**	**Criterio de reporting: GRI seleccionados**
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	No se informa	36-37	GRI 2-29 (2021)
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	No se informa	37	GRI 3-3 (2021)
Subcontratación y proveedores				
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	132-133	No se informa	GRI 3-3 (2021)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	132-133	No se informa	GRI 2-6 (2021)
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de estas	Material	No se informa	37-38	GRI 2-6 (2021) GRI 414-2 en lo que respecta a proveedores evaluados
Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	No material	No material	No material	No material
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	No material	No material	No material	No material
Información fiscal				
Los beneficios obtenidos país por país	Material	No se informa	38	GRI 3-3 (2021) GRI 207-4 en lo que respecta a los beneficios antes de impuestos por jurisdicción fiscal
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	No se informa	38	GRI 3-3 (2021) GRI 207-4 en lo que respecta a impuestos sobre beneficios pagados
Las subvenciones públicas recibidas	Material	No se informa	38	GRI 201-4 en lo que respecta a subvenciones públicas recibidas