

**DHL EXPRESS Spain, S.L. Sociedad Unipersonal**  
**ESTADO de INFORMACIÓN NO FINANCIERA**  
**31 de diciembre de 2018**

En referencia a la información no financiera y sobre diversidad, requerida por los artículos 44 y 49 del Código de Comercio y artículos 253 y 262 de la Ley de Sociedades de Capital (en la nueva redacción introducida por la Ley 11/2018) la información correspondiente a esta obligación, de DHL Express Spain S.L.U. se integra en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Deutsche Post DHL Group, haciéndose constar, en cumplimiento de lo dispuesto en los citados artículos, que la sociedad dominante es Deutsche Post AG (N.I.F. DE169838187 y T.I.N. 205/5777/1510) cuyas cuentas, junto con el informe de gestión consolidado, han quedado depositadas en el Registro Mercantil de Alemania, Registered Office Bonn; Register Cort HRB 6792. Dicho documento se encuentra disponible en la web oficial del grupo, en el apartado de Corporate Division en el siguiente link <https://www.dpdhl.com/en/about-us/corporate-divisions.html>

Debido a la mayor especificidad de esta Ley sobre la información requerida en Alemania para las cuentas consolidadas del grupo, añadimos la siguiente información para cumplimentar con lo requerido:

#### INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL:

- **Empleo:**

- a. **Número total de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional. España:**

	Hombre	Mujer	Grand Total
<b>Administración</b>	<b>38</b>	<b>79</b>	<b>117</b>
20 a 30	4	6	10
31 a 40	4	20	24
41 a 50	17	31	48
51 a 60	13	22	35
<b>Movimiento</b>	<b>316</b>	<b>74</b>	<b>390</b>
20 a 30	40	12	52
31 a 40	49	18	67
41 a 50	121	30	151
51 a 60	98	13	111
> 60	8	1	9
<b>Cobros + Ventas</b>	<b>95</b>	<b>331</b>	<b>426</b>
20 a 30	4	18	22
31 a 40	22	92	114
41 a 50	54	168	222
51 a 60	14	52	66
> 60	1	1	2
<b>Directivos + Ejecutivos medios</b>	<b>69</b>	<b>18</b>	<b>87</b>
31 a 40	6	2	8
41 a 50	34	9	43
51 a 60	28	6	34
> 60	1	1	2
<b>Grand Total</b>	<b>518</b>	<b>502</b>	<b>1020</b>

b. Distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional. España:

	Hombre	Mujer	Grand Total
<b>Administracion</b>	<b>3,7%</b>	<b>7,7%</b>	<b>11,5%</b>
20 a 30	0,4%	0,6%	1,0%
31 a 40	0,4%	2,0%	2,4%
41 a 50	1,7%	3,0%	4,7%
51 a 60	1,3%	2,2%	3,4%
<b>Movimiento</b>	<b>31,0%</b>	<b>7,3%</b>	<b>38,2%</b>
20 a 30	3,9%	1,2%	5,1%
31 a 40	4,8%	1,8%	6,6%
41 a 50	11,9%	2,9%	14,8%
51 a 60	9,6%	1,3%	10,9%
> 60	0,8%	0,1%	0,9%
<b>Cobros + Ventas</b>	<b>9,3%</b>	<b>32,5%</b>	<b>41,8%</b>
20 a 30	0,4%	1,8%	2,2%
31 a 40	2,2%	9,0%	11,2%
41 a 50	5,3%	16,5%	21,8%
51 a 60	1,4%	5,1%	6,5%
> 60	0,1%	0,1%	0,2%
<b>Directivos + Ejecutivos medios</b>	<b>6,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>8,5%</b>
31 a 40	0,6%	0,2%	0,8%
41 a 50	3,3%	0,9%	4,2%
51 a 60	2,7%	0,6%	3,3%
> 60	0,1%	0,1%	0,2%
<b>Grand Total</b>	<b>50,8%</b>	<b>49,2%</b>	<b>100,0%</b>

**c. Número total de modalidades de contrato de trabajo. España:**

	Administración		Administración Total	Movimiento		Movimiento Total	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
<b>20 a 30</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>12</b>	<b>52</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>22</b>				<b>84</b>
<b>Fijo</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>22</b>				<b>82</b>
TC	4	4	8	12	2	14	1	4	5				27
TP		2	2	26	10	36	3	14	17				55
<b>Temporal</b>				<b>2</b>		<b>2</b>							<b>2</b>
TC				1		1							1
TP				1		1							1
<b>31 a 40</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>49</b>	<b>18</b>	<b>67</b>	<b>22</b>	<b>92</b>	<b>114</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>213</b>
<b>Fijo</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>49</b>	<b>18</b>	<b>67</b>	<b>22</b>	<b>92</b>	<b>114</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>213</b>
TC	4	19	23	32	11	43	15	47	62	6	2	8	136
TP		1	1	17	7	24	7	45	52				77
<b>41 a 50</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>121</b>	<b>30</b>	<b>151</b>	<b>54</b>	<b>168</b>	<b>222</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>43</b>	<b>464</b>
<b>Fijo</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>121</b>	<b>30</b>	<b>151</b>	<b>53</b>	<b>168</b>	<b>221</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>43</b>	<b>463</b>
TC	17	26	43	106	18	124	42	100	142	34	9	43	352
TP		5	5	15	12	27	11	68	79				111
<b>Temporal</b>							<b>1</b>		<b>1</b>				<b>1</b>
TC							1		1				1
TP													1
<b>51 a 60</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>13</b>	<b>111</b>	<b>14</b>	<b>52</b>	<b>66</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>246</b>
<b>Fijo</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>13</b>	<b>111</b>	<b>14</b>	<b>52</b>	<b>66</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>246</b>
TC	12	20	32	91	10	101	13	31	44	28	6	34	211
TP	1	2	3	7	3	10	1	21	22				35
<b>&gt; 60</b>				<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
<b>Fijo</b>				<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
TC				1		1				1	1	2	3
TP				7	1	8	1	1	2				10
<b>Grand Total</b>	<b>38</b>	<b>79</b>	<b>117</b>	<b>316</b>	<b>74</b>	<b>390</b>	<b>95</b>	<b>331</b>	<b>426</b>	<b>69</b>	<b>18</b>	<b>87</b>	<b>1020</b>

**d. Distribución de modalidades de contrato de trabajo. España:**

	Administración		Administración Total	Movimiento		Movimiento Total	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
<b>20 a 30</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,0%</b>	<b>3,9%</b>	<b>1,2%</b>	<b>5,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>1,8%</b>	<b>2,2%</b>				<b>8,2%</b>
<b>Fijo</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,0%</b>	<b>3,7%</b>	<b>1,2%</b>	<b>4,9%</b>	<b>0,4%</b>	<b>1,8%</b>	<b>2,2%</b>				<b>8,0%</b>
TC	0,4%	0,4%	0,8%	1,2%	0,2%	1,4%	0,1%	0,4%	0,5%				2,6%
TP		0,2%	0,2%	2,5%	1,0%	3,5%	0,3%	1,4%	1,7%				5,4%
<b>Temporal</b>				<b>0,2%</b>		<b>0,2%</b>							<b>0,2%</b>
TC				0,1%		0,1%							0,1%
TP				0,1%		0,1%							0,1%
<b>31 a 40</b>	<b>0,4%</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,4%</b>	<b>4,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>6,6%</b>	<b>2,2%</b>	<b>9,0%</b>	<b>11,2%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,8%</b>	<b>20,9%</b>
<b>Fijo</b>	<b>0,4%</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,4%</b>	<b>4,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>6,6%</b>	<b>2,2%</b>	<b>9,0%</b>	<b>11,2%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,8%</b>	<b>20,9%</b>
TC	0,4%	1,9%	2,3%	3,1%	1,1%	4,2%	1,5%	4,6%	6,1%	0,6%	0,2%	0,8%	13,3%
TP		0,1%	0,1%	1,7%	0,7%	2,4%	0,7%	4,4%	5,1%				7,5%
<b>41 a 50</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,0%</b>	<b>4,7%</b>	<b>11,9%</b>	<b>2,9%</b>	<b>14,8%</b>	<b>5,3%</b>	<b>16,5%</b>	<b>21,8%</b>	<b>3,3%</b>	<b>0,9%</b>	<b>4,2%</b>	<b>45,5%</b>
<b>Fijo</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,0%</b>	<b>4,7%</b>	<b>11,9%</b>	<b>2,9%</b>	<b>14,8%</b>	<b>5,2%</b>	<b>16,5%</b>	<b>21,7%</b>	<b>3,3%</b>	<b>0,9%</b>	<b>4,2%</b>	<b>45,4%</b>
TC	1,7%	2,5%	4,2%	10,4%	1,8%	12,2%	4,1%	9,8%	13,9%	3,3%	0,9%	4,2%	34,5%
TP		0,5%	0,5%	1,5%	1,2%	2,6%	1,1%	6,7%	7,7%				10,9%
<b>Temporal</b>							<b>0,1%</b>		<b>0,1%</b>				<b>0,1%</b>
TC							0,1%		0,1%				0,1%
<b>51 a 60</b>	<b>1,3%</b>	<b>2,2%</b>	<b>3,4%</b>	<b>9,6%</b>	<b>1,3%</b>	<b>10,9%</b>	<b>1,4%</b>	<b>5,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>2,7%</b>	<b>0,6%</b>	<b>3,3%</b>	<b>24,1%</b>
<b>Fijo</b>	<b>1,3%</b>	<b>2,2%</b>	<b>3,4%</b>	<b>9,6%</b>	<b>1,3%</b>	<b>10,9%</b>	<b>1,4%</b>	<b>5,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>2,7%</b>	<b>0,6%</b>	<b>3,3%</b>	<b>24,1%</b>
TC	1,2%	2,0%	3,1%	8,9%	1,0%	9,9%	1,3%	3,0%	4,3%	2,7%	0,6%	3,3%	20,7%
TP	0,1%	0,2%	0,3%	0,7%	0,3%	1,0%	0,1%	2,1%	2,2%				3,4%
<b>&gt; 60</b>				<b>0,8%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,2%</b>	<b>1,3%</b>
<b>Fijo</b>				<b>0,8%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,2%</b>	<b>1,3%</b>
TC				0,1%		0,1%				0,1%	0,1%	0,2%	0,3%
TP				0,7%	0,1%	0,8%	0,1%	0,1%	0,2%				1,0%
<b>Grand Total</b>	<b>3,7%</b>	<b>7,7%</b>	<b>11,5%</b>	<b>31,0%</b>	<b>7,3%</b>	<b>38,2%</b>	<b>9,3%</b>	<b>32,5%</b>	<b>41,8%</b>	<b>6,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>8,5%</b>	<b>100,0%</b>

e. Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional. España:

	Administración		Administración Total	Movimiento		Movimiento Total	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
<b>20 a 30</b>	3,98	5,97	9,95	39,82	11,95	51,76	3,98	17,92	21,90	-	-	-	83,62
Fijo	3,98	5,97	9,95	37,83	11,94	49,77	3,98	17,92	21,90	-	-	-	81,62
TC	3,99	3,99	7,99	11,98	2,00	13,98	1,00	3,99	4,99	-	-	-	26,97
TP	-	1,97	1,97	25,66	9,87	35,53	2,96	13,82	16,78	-	-	-	54,28
Temporal	-	-	-	2,00	-	2,00	-	-	-	-	-	-	2,00
TC	-	-	-	0,88	-	0,88	-	-	-	-	-	-	0,88
TP	-	-	-	1,25	-	1,25	-	-	-	-	-	-	1,25
<b>31 a 40</b>	3,98	19,91	23,89	48,78	17,92	66,69	21,90	91,58	113,48	5,97	1,99	7,96	212,03
Fijo	3,98	19,91	23,89	48,78	17,92	66,69	21,90	91,58	113,48	5,97	1,99	7,96	212,02
TC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TP	-	0,99	0,99	16,78	6,91	23,69	6,91	44,41	51,32	-	-	-	76,00
<b>41 a 50</b>	16,92	30,86	47,78	120,45	29,86	150,31	53,75	167,23	220,98	33,84	8,96	42,80	461,88
Fijo	16,92	30,86	47,78	120,44	29,86	150,31	52,76	167,23	219,99	33,84	8,96	42,80	460,88
TC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TP	-	4,93	4,93	14,80	11,84	26,65	10,86	67,11	77,97	-	-	-	109,55
Temporal	-	-	-	-	-	-	1,00	-	1,00	-	-	-	1,00
TC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>51 a 60</b>	12,94	21,90	34,84	97,55	12,94	110,49	13,94	51,76	65,70	27,87	5,97	33,84	244,87
Fijo	12,94	21,90	34,84	97,55	12,94	110,49	13,94	51,76	65,70	27,87	5,97	33,84	244,87
TC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TP	0,99	1,97	2,96	6,91	2,96	9,87	0,99	20,73	21,71	-	-	-	34,54
<b>&gt; 60</b>	-	-	-	7,96	1,00	8,96	1,00	1,00	1,99	1,00	1,00	1,99	12,94
Fijo	-	-	-	7,96	1,00	8,96	1,00	1,00	1,99	1,00	1,00	1,99	12,94
TC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TP	-	-	-	6,91	0,99	7,90	0,99	0,99	1,97	-	-	-	9,87
<b>Grand Total</b>	<b>37,83</b>	<b>78,64</b>	<b>116,46</b>	<b>314,55</b>	<b>73,66</b>	<b>388,22</b>	<b>94,57</b>	<b>329,49</b>	<b>424,05</b>	<b>68,68</b>	<b>17,92</b>	<b>86,60</b>	<b>1.015,33</b>

f. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional. España:

	Hombre	Mujer	Grand Total
<b>Administración</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
41 a 50	1		1
51 a 60		1	1
<b>Movimiento</b>	<b>2</b>		<b>2</b>
51 a 60	2		2
<b>Cobros + Ventas</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
41 a 50	1	1	2
<b>51 a 60</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Directivos + Ejecutivos medios</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
41 a 50	1		1
<b>Grand Total</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

**g. Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. España:**

Categorías	Hombre	Mujer	Grand Total
Managers y Directivos	59.469	51.275	57.868
Conductor@	27.736	26.260	27.712
Moz@	23.935	23.039	23.816
Auxiliar Administrativ@	21.412	20.715	20.859
Oficial@ 1ª Adm.	30.140	31.346	30.973
Oficial@ 2ª Adm.	26.517	26.695	26.657
Supervisor	35.907	36.969	36.438
Team Leader	32.350	31.857	32.113
Tecnico	36.876	35.656	36.147
Comercial	33.609	30.855	32.507
<b>Grand Total</b>	<b>32.578</b>	<b>29.144</b>	<b>30.888</b>

El dato de la remuneraciones medias se han calculado incluyendo la retribución fija de cada empleado prorrateando los salarios de los part-time a tiempo completo. No incluye los complementos por antigüedad ya que podría distorsionar el dato.

También hay que destacar que se incluyen salarios de todas las provincias de España dónde DHL Express tiene centro de trabajo, teniendo en cuenta que existen diferencias entre las tablas salariales de las distintas provincias. No se incluye la evolución ya que el sistema de reporting, no facilita la extracción de información de años anteriores.

**h. La remuneración media de los consejeros y directivos**

Durante el ejercicio 2018 se ha producido un cambio en la forma del Órgano de Administración de la Sociedad, siendo un Administrador Único en 2017, el cual no percibía remuneración alguna por los servicios de administración. La forma del Órgano de Administración adoptada en 2018 ha sido la de un Consejo de Administración, compuesto por tres miembros, todos ellos hombres, que no perciben remuneración por estos servicios.

**i. Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad**

La brecha salarial hace referencia a la diferencia entre el salario de hombres y mujeres, calculada como la diferencia entre el salario promedio de los hombres y el de las mujeres, dividido entre el salario promedio de los hombres.

DHL está comprometida con la igualdad efectiva, y el dato reportado en 2018 es del 10,54%, situándose por debajo de la media española. El dato reportado por DHL, se ve afectado por las diferencias a nivel provincial.

**j. Empleados con discapacidad**

Discapacidad	Nº Personas
Entre 33 y 65	8
Más de 65%	2
<b>Grand Total</b>	<b>10</b>

- **Organización del trabajo:**

- a. **Organización del tiempo de trabajo**

Duración de la jornada máxima anual conforme a los respectivos convenios colectivos de aplicación.

Horarios diversos dependiendo de los departamentos, existiendo jornadas de mañana y tarde, solo de mañana, o solo de tarde en función de la operativa, etc.

- b. **Número de horas de absentismo**

<b>Total horas</b>	<b>72.494</b>
--------------------	---------------

- c. **Políticas de desconexión laboral. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores. Gestión de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos:**

Estas medidas están establecidas en el Plan de Igualdad de la Compañía, 2017, con 5 años de vigencia, en los diferentes convenios colectivos de aplicación, tales como reducciones de jornada, flexibilidad del horario de entrada y salida en Madrid y Barcelona. También estamos está trabajando en las elaboración de las medidas de desconexión.

- **Salud y seguridad**

- a. **Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo**

- ✓ 30 accidentes (14 en jornada laboral, 16 In Itínere)
- ✓ Índice de Frecuencia: 9 (nº accidentes laborales con baja al mes x 1.000.000 / nº total horas trabajadas al mes)
- ✓ Índice de Gravedad: 0.09 (nº días perdidos por accidente laboral al mes x 100 / nº total horas trabajadas al mes)
- ✓ Enfermedades profesionales: ninguna.

Hasta la fecha no estábamos trabajando con estos datos desgregados por sexo. Estamos trabajando en ello.

- **Relaciones sociales**

- a. **Procedimientos para informar y consultar al personal:**

Comunicaciones internas, "performance dialogue" (diálogos periódicos por departamento)

Programas de evaluaciones del desempeño anuales (diálogo entre empleado y superior jerárquico)

EOS (encuesta anual opinión de empleados)

Sesiones Informativas a todos los empleados (Townhall) y otros eventos.

**b. Procedimientos para negociar con los trabajadores:**

En los centros de trabajo con representantes de los trabajadores las negociaciones entre la empresa (principalmente el departamento de Relaciones Laborales - Recursos Humanos) se articulan con ellos, en aquellos sin representación se realiza directamente con los trabajadores conforme a la normativa laboral.

**c. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país**

El % de empleados cubierto bajo por convenio colectivo por país es del 99%

**Balance de los convenios colectivos: en la salud y la seguridad en el trabajo:**

Están contemplados en nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud los criterios que en esta materia recogen los diferentes convenios colectivos.

**d. Formación y enseñanza.**

Dentro del grupo Deutsche Post, la formación se entiende como uno de los pilares fundamentales para la motivación de nuestros empleados.

Para ello contamos con la existencia de la política de formación CIS (Certified international Specialist) en la que los propios empleados se cualifican para ser los formadores.

**e. La cantidad total de horas de formación**

- ✓ Totales 2018: 33.833 h
  - ✓ Programa CIS: 18.513
  - ✓ Prevención y Salud: 2.022 h
  - ✓ Idiomas: 6.011 h
  - ✓ Otras adicionales: operaciones, ventas, atención cliente y soporte): 7.287 h
- El dato aportado no se desglosa por categoría profesional ya que los sistemas no permiten este tipo de detalle, estamos trabajando en ello.

**INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD:**

• **Información Fiscal:**

La política fiscal, que la compañía aplica en España, esta descrita y detallada en la **nota 16** de la memoria de las cuentas anuales.

Añadimos a continuación un resumen de la información más relevante, relativa a los datos aportados para España.

Para el cálculo de la estimación del Impuesto sobre Sociedades la Sociedad ha utilizado la mejor aproximación del resultado antes de impuestos de que disponía y que podría diferir de forma no significativa del definitivo.

	<u>Euros</u>
	<u>2018</u>
<b>Resultado contable antes de impuestos</b>	<b>10.669.464</b>
Impuesto corriente	2.626.591
Impuesto diferido	188.530
Otros	6.754
<b>Total gasto por impuesto</b>	<b><u>2.821.875</u></b>

No se han incluido ningún tipo de subvenciones recibidas, ya que consideramos subvención a toda disposición dineraria realizada por cualesquiera de los sujetos.

- **Consumidores. Quejas recibidas y su resolución:**

Durante todo el 2018 hemos recibido un total de 16.117 quejas, que suponen un ratio del 1.1, quejas por cada 1.000 envíos. Para mejorar la experiencia de nuestros clientes trabajamos, en dos líneas diferenciadas:

- ✓ Reducir año tras año los plazos de resolución. En el 2018 más del 91% de las quejas se gestionaron en menos de 5 días.
- ✓ Reducir el número de quejas de nuestros clientes. Tema que abordamos de diferentes formas:
  - Las distintas funciones de la compañía analizan el 100% de las quejas cuya causa raíz es imputable a su departamento. Posteriormente elaboran el plan de acción correspondiente para evitar que vuelvan a repetirse en el futuro.
  - Monitorización del NPS asociados a determinados touchpoints de la compañía
  - Encuestas de satisfacción a nuestros clientes.
  - Mejora continua de procesos.

#### **OTROS DATOS DE INTERES. INDICADORES AMBIENTALES:**

- **Contaminación LUMÍNICA: Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones**

Como compañía del sector logístico que somos el impacto de nuestro negocio en el medioambiente son principalmente las emisiones de gases efecto invernadero. La contaminación LUMINICA no se considera un “hecho relevante” o cuestión material, ni para la compañía ni para las partes interesadas, pero que como son cuestiones de interés general para la sociedad se tratan brevemente. En nuestra actividad, el único foco de potencial contaminación lumínica es el alumbrado y cartelería exterior de nuestras instalaciones, y las medidas tomadas se encuentran dentro de los límites que establece la legislación, y forma parte de nuestras políticas de medio ambiente de mejora.

- **Economía Circular. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos:**

Dentro de las medidas y acciones de prevención de riesgos ambientales no se han incluido acciones para combatir el desperdicio de alimentos ya que no tenemos ningún proceso de aprovisionamiento y consumo de alimentos perecederos en los que podamos generar desperdicios. No es un hecho relevante ni de impacto significativo ni para la organización, ni de influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

- **Provisiones y garantías para riesgos ambientales:**

Como compañía del sector logístico que somos riesgos ambientales existen pero su impacto es muy bajo. De hecho, no hemos tenido ningún accidente ambiental durante el periodo 2018, por lo que no procede la dotación de ningún tipo de provisión.

Los principales riesgos que podrían existir serían por derrames, incendios o explosiones, pero de muy bajo impacto porque:

- ✓ Los agentes contaminantes son mercancías peligrosas que transportamos en pequeñas cantidades por lo que el riesgo de vertido en cauce público o de generación de emisiones tóxicas a la atmosfera es pequeño y el efecto potencial mínimo.
- ✓ No tenemos calderas de gasoil ni surtidores. Sólo los depósitos de los equipos electrógenos que hay en algunas estaciones, aunque éstos son pequeños.