

DHL EXPRESS Spain, S.L. Sociedad Unipersonal
ESTADO de INFORMACIÓN NO FINANCIERA
31 de diciembre de 2019

- 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: Handelsregister des Amtsgerichts Bonn, HR B-Nr. 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:

1. Empleo:

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

	Hombre	Mujer	Total
Administración	36	79	115
30 a 50 años	19	49	68
mayores 50 años	13	25	38
Menores 30 años	4	5	9
Cobros + Ventas	92	320	412
30 a 50 años	74	250	324
mayores 50 años	15	64	79
Menores 30 años	3	6	9
Directivos + Ejecutivos medios	72	17	89
30 a 50 años	35	10	45
mayores 50 años	37	7	44
Movimiento	421	92	513
30 a 50 años	242	68	310
mayores 50 años	136	16	152
Menores 30 años	43	8	51
Grand Total	621	508	1129

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

	Hombre	Mujer	Total
Administracion	3,2%	7,0%	10,2%
30 a 50 años	1,7%	4,3%	6,0%
mayores 50 años	1,2%	2,2%	3,4%
Menores 30 años	0,4%	0,4%	0,8%
Cobros + Ventas	8,1%	28,3%	36,5%
30 a 50 años	6,6%	22,1%	28,7%
mayores 50 años	1,3%	5,7%	7,0%
Menores 30 años	0,3%	0,5%	0,8%
Directivos + Ejecutivos medios	6,4%	1,5%	7,9%
30 a 50 años	3,1%	0,9%	4,0%
mayores 50 años	3,3%	0,6%	3,9%
Movimiento	37,3%	8,1%	45,4%
30 a 50 años	21,4%	6,0%	27,5%
mayores 50 años	12,0%	1,4%	13,5%
Menores 30 años	3,8%	0,7%	4,5%
Grand Total	55,0%	45,0%	100,0%

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

	Administracion		Administracion Total	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios Total	Movimiento		Movimiento Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
30 a 50 años	19	49	68	74	250	324	35	10	45	242	68	310	747
Fijo	19	49	68	74	250	324	35	10	45	240	65	305	742
TC	19	43	62	57	138	195	35	10	45	142	37	179	481
TP		6	6	17	112	129				98	28	126	261
Temporal										2	3	5	5
TC										1		1	1
TP										1	3	4	4
mayores 50 años	13	25	38	15	64	79	37	7	44	136	16	152	313
Fijo	13	25	38	15	64	79	37	7	44	136	16	152	313
TC	12	23	35	14	41	55	37	6	43	112	10	122	255
TP	1	2	3	1	23	24		1	1	24	6	30	58
Menores 30 años	4	5	9	3	6	9				43	8	51	69
Fijo	3	5	8	3	6	9				43	8	51	68
TC	3	4	7	1		1				8	2	10	18
TP		1	1	2	6	8				35	6	41	50
Temporal	1		1										1
TC	1		1										1
Grand Total	36	79	115	92	320	412	72	17	89	421	92	513	1129

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

	Administración		Administración Total	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios Total	Movimiento		Movimiento Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
30 a 50 años	1,7%	4,3%	6,0%	6,6%	22,1%	28,7%	3,1%	0,9%	4,0%	21,4%	6,0%	27,5%	66,2%
Fijo	1,7%	4,3%	6,0%	6,6%	22,1%	28,7%	3,1%	0,9%	4,0%	21,3%	5,8%	27,0%	65,7%
TC	1,7%	3,8%	5,5%	5,0%	12,2%	17,3%	3,1%	0,9%	4,0%	12,6%	3,3%	15,9%	42,6%
TP		0,5%	0,5%	1,5%	9,9%	11,4%				8,7%	2,5%	11,2%	23,1%
Temporal										0,2%	0,3%	0,4%	0,4%
TC										0,1%		0,1%	0,1%
TP										0,1%	0,3%	0,4%	0,4%
mayores 50 años	1,2%	2,2%	3,4%	1,3%	5,7%	7,0%	3,3%	0,6%	3,9%	12,0%	1,4%	13,5%	27,7%
Fijo	1,2%	2,2%	3,4%	1,3%	5,7%	7,0%	3,3%	0,6%	3,9%	12,0%	1,4%	13,5%	27,7%
TC	1,1%	2,0%	3,1%	1,2%	3,6%	4,9%	3,3%	0,5%	3,8%	9,9%	0,9%	10,8%	22,6%
TP	0,1%	0,2%	0,3%	0,1%	2,0%	2,1%		0,1%	0,1%	2,1%	0,5%	2,7%	5,1%
Menores 30 años	0,4%	0,4%	0,8%	0,3%	0,5%	0,8%				3,8%	0,7%	4,5%	6,1%
Fijo	0,3%	0,4%	0,7%	0,3%	0,5%	0,8%				3,8%	0,7%	4,5%	6,0%
TC	0,3%	0,4%	0,6%	0,1%	0,0%	0,1%				0,7%	0,2%	0,9%	1,6%
TP		0,1%	0,1%	0,2%	0,5%	0,7%				3,1%	0,5%	3,6%	4,4%
Temporal	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%							0,1%
TC	0,1%	0,0%	0,1%										0,1%
Grand Total	3,2%	7,0%	10,2%	8,1%	28,3%	36,5%	6,4%	1,5%	7,9%	37,3%	8,1%	45,4%	100,0%

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	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios Total	Movimiento		Movimiento Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
30 a 50 años	18,17	49,33	67,50	74,67	248,83	323,50	35,00	10,00	45,00	229,84	64,92	294,75	730,75
Fijo	18,17	49,33	67,50	74,25	248,83	323,08	35,00	10,00	45,00	227,34	63,83	291,17	726,75
TC	18,17	43,17	61,33	56,67	138,42	195,08	35,00	10,00	45,00	140,92	35,83	176,75	478,17
TP		6,17	6,17	17,58	110,42	128,00			-	86,42	28,00	114,42	248,58
Temporal			-	1,00		1,00			-	2,50	1,44	3,94	4,94
TC			-	1,00		1,00			-	1,00		1,00	2,00
TP			-			-			-	1,50	1,44	2,94	2,94
mayores 50 años	13,00	25,00	38,00	15,83	65,25	81,08	36,42	7,00	43,42	134,83	16,00	150,83	313,33
Fijo	13,00	25,00	38,00	15,83	65,25	81,08	36,42	7,00	43,42	134,83	16,00	150,83	313,33
TC	12,00	23,00	35,00	14,42	41,83	56,25	36,42	6,83	43,25	112,08	10,42	122,50	257,00
TP	1,00	2,00	3,00	1,42	23,42	24,83		1,00	1,00	22,75	5,58	28,33	57,17
Menores 30 años	3,33	4,50	7,83	3,00	8,08	11,08			-	35,25	7,25	42,50	61,42
Fijo	3,00	4,50	7,50	3,00	8,08	11,08			-	35,00	7,25	42,25	60,83
TC	3,00	3,50	6,50	1,00	1,50	2,50			-	8,08	1,90	9,98	18,98
TP		1,00	1,00	2,00	7,58	9,58			-	26,92	5,67	32,58	43,17
Temporal	1,00		1,00			-			-	1,00		1,00	2,00
TC	1,00		1,00			-			-			-	1,00
TP			-			-			-	1,00		1,00	1,00
Grand Total	34,50	78,83	113,33	93,50	322,17	415,67	71,42	17,00	88,42	399,92	88,17	488,09	1.105,50

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

Row Labels	Hombre	Mujer	Total
Administracion		1	1
30 a 50 años		1	1
Cobros + Ventas	4	7	11
30 a 50 años	3	3	6
mayores 50 años	1	4	5
Movimiento	5		5
30 a 50 años	4		4
mayores 50 años	1		1
Grand Total	9	8	17

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

Colectivo	Hombre			Mujer		
	2019	2018	Evolución	2019	2018	Evolución
Administracion	35.366,45	35.327,92	0,11%	32.640,17	31.793,47	2,66%
Cobros + Ventas	30.120,54	29.485,20	2,15%	29.029,69	28.126,22	3,21%
Directivos + Ejecutivos medios	60.309,35	59.837,01	0,79%	51.783,57	51.409,63	0,73%
Movimiento	27.407,81	27.225,37	0,67%	25.833,18	25.451,40	1,50%
Grand Total	32.085,74	32.578,23	-1,51%	29.773,71	29.143,90	2,16%

El dato de las remuneraciones medias se ha 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.

h. La remuneración media de los consejeros

La forma del Órgano de Administración en 2019 es 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 entre mujeres y hombres se define por la Oficina Estadística de la Unión Europea (Eurostat) como la diferencia entre la ganancia por hora de hombres y de mujeres asalariados, como porcentaje de la ganancia hora de los hombres.

Según el dato publicado por el Instituto de la mujer, para el 2017 la brecha salarial europea se sitúa en un 16%, siendo la de España el 15.1% (fuente: Eurostat).

DHL está comprometida con la igualdad efectiva, y el dato reportado en 2019 es del **7,21%** situándose por debajo de la media española, y disminuyendo respecto a la cifra de DHL en 2018 de 10,54%. El dato reportado por DHL se ve afectado por las diferencias a nivel provincial, y se ha

calculado como la diferencia entre el salario promedio de los hombres y el de las mujeres, dividido entre el salario promedio de los hombres.

j. Empleados con discapacidad

	nº empleados
Mujeres 33-65	11
Mujeres 33-65 con Ayuda	1
Grand Total	12

2. 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, de las necesidades de los empleados etc.

En aquellos centros de trabajo donde es posible se ha implantado la flexibilidad horaria en las entradas y salidas para la conciliación familiar. También aquellos empleados que así lo solicitan, disponen de jornada reducida para adaptarse a sus necesidades familiares.

b. Número de horas de absentismo

Total Horas	81.728
--------------------	---------------

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 se está trabajando en la elaboración de las medidas de desconexión laboral aun por implantar.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores.

A finales del ejercicio 2019 se prepara un documento con medidas individuales de flexibilización laboral que permiten modificaciones de la jornada semanal y la extensión de los periodos vacacionales y que serán de aplicación a lo largo del 2020.

Contamos con distintas prácticas y eventos internos que promueven la relación social y la desconexión temporal, en la convicción de que favorecen el compromiso de nuestros empleados.

- ✓ En algunos departamentos hemos comenzado a introducir la práctica del “Stimcore” consistente en 10 minutos de ejercicios grupales de relajación y estiramientos, y que esperamos ir extendiendo al resto de los departamentos.
- ✓ Destacamos otro tipo de eventos, como la semana de aprecio (“Appreciation Week”) es un evento social que realizamos en todos nuestros centros de trabajo en el segundo trimestre del año, y en el que se invita a todos los empleados, en tener pequeños gestos de agradecimiento con sus compañeros.
- ✓ Otros eventos específicos de reconocimiento y celebración en colectivos específicos del negocio como “I love IT”, “Finance Day”, “Customer Service Week”, y la “Reunión Anual de Ventas”.
- ✓ Promovemos el reconocimiento personal, entre compañeros con las nominaciones a los premios “Empleado del trimestre” por su contribución sobresaliente sostenida durante el trimestre y “CAN DO” por un comportamiento “específico y ejemplar” con clientes o compañeros. Estos premios culminan a final de cada año con el galardón al “EOY-Employee of the year”. Otros premios, en este caso como reconocimiento a la labor de las mujeres en sus puestos de trabajo, “Women In Sales Awards”, y celebrando el día “Internacional de la mujer” con acciones especiales en los distintos centros de trabajo.
- ✓ Realizamos, también, todos los años el “Concurso de dibujos Navideños” para los hijos de nuestros empleados, y realizamos un día de “jornada de puertas abiertas”, en el que están invitadas las familias de nuestros empleados para conocer nuestro lugar de trabajo, y pasar un bonito día en familia.

Como parte de nuestra cultura, y a través de nuestro programa corporativo de formación y cambio cultural, venimos concienciando de la importancia de incluir momentos de “renovación y mejora personal” como ingredientes necesarios para que los equipos puedan dar lo mejor de sí mismos en el trabajo. Esto se materializa en las píldoras formativas a través de nuestra herramienta de formación on-line MyTalent World.

Hemos sido reconocidos desde el 2015 hasta 2019 con la certificación “Top Employers Institute” y en 2019 nos hemos preparado para una certificación más exigente, denominada “Great Place to Work” y que tras el proceso de valoración, hemos obtenido a principios de 2020.

Gestión de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

Tenemos activo un “Código de Conducta” corporativo, un “hotline” para empleados, y acciones de información y formación a nuestros empleados. También está implantado un protocolo específico de actuación en situaciones de acoso que puedan producirse en el entorno de trabajo, y durante el 2019, se ha llevado a cabo una acción formativa dirigido a personal designado con responsabilidad en la instrucción de los protocolos en los distintos centros de trabajo, en la que aprenden los pasos y actuaciones a realizar ante este tipo de situaciones. Los casos instruidos durante el 2019 se han realizado bajo este protocolo, “Protocolo de Acoso DHL Express Spain SLU”

3. Salud y seguridad

Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo

	2019	
	Hombre	Mujer
Nº ACCIDENTES	22	6
Nº ACCIDENTES EN JORNADA	17	3
Nº ACCIDENTES IN ITÍNERE	5	3
ENFERMEDADES PROFESIONALES	0	0
ÍNDICE FRECUENCIA (1)	21	7
ÍNDICE GRAVEDAD (2)	0,04	0,02

*(1)(nº accidentes laborales con baja al mes x 1.000.000 / nº total horas trabajadas al mes)

* (2)(nº días perdidos por accidente laboral al mes x 100 / nº total horas trabajadas al mes)

4. Relaciones sociales

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

Tenemos en marcha numerosos canales de comunicación interna dirigidos a mantener informados regularmente a nuestros empleados, así como canales de consulta y participación

- Comunicaciones periódicas: revista "Expressa" y un boletín mensual "InfoExpress" y también regulares por correo electrónico.
- Reuniones y "Performace Dialogs" (reuniones frecuentes entre mandos y empleados)
- Sesiones informativas y de preguntas entre la Dirección y los empleados ("Town Halls") en los diferentes centros de trabajo
- Encuesta Anual de Opinión de Empleados ("EOS") que da lugar a planes de mejora, y una Encuesta también de Clima como parte de la metodología de certificación "Great Place to Work"
- Red social para empleados denominada "My Connect" y nuestra propia plataforma de comunicación del grupo "MyNet" con noticias, chats y ofertas a empleados.

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 convenio colectivo por país es del 99%. Durante el 2019 se ha trabajado para homogeneizar el nº de convenios laborales por provincias, habiendo reducido su número en un 35%

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 de motivación para nuestros empleados.

Para ello contamos con la existencia de la política de formación CIS (Certified Internacional Specialist) en la que los propios empleados se cualifican para ser los formadores, e imparten la formación a sus compañeros, en las distintas materias formativas. Los cursos de formación van desde el curso de Bienvenida a DHL, para todas las nuevas incorporaciones hasta curso de especialización en materia de Aduanas, Mercancías Peligrosas, todas las funciones de la compañía cuentan con su propio plan de formación y desarrollo.

Disponemos también de una plataforma de formación on-line, en la que se pueden seleccionar cursos de distinta duración, en diversas materias como Coaching & Mentoring, Comunicación profesional, Desarrollo personal, Equilibrio vida personal y laboral, Salud y bienestar, Seguridad e higiene laboral, Tecnologías digitales, y de las distintas competencias según cada función. Estos cursos pueden ser organizados, desde cada una de las funciones, o ser solicitados por los propios empleados.

e. La cantidad total de horas de formación

tipo Formacion	destinatarios	h. totales
Inducción y x-funcional	Nuevas incorporaciones y formación interfuncional	8.296
Customer Service	Colectivo de atención al cliente	4.336
Comercial	Colectivos de M&S y canales de venta	1.427
Operaciones	Colectivo de nave y ruta	8.226
Varios Soporte	Colectivos soporte funcional	1.554
Prevención de Riesgos	Colectivo prevención	1.468
Management	Colectivo managers y mandos	6.153
Idiomas	Todos colectivos	5.791
Total		36.475

La tabla muestra horas de formación 2019 desglosados por los principales colectivos destinatarios internos, con excepción de la formación en inducción, inter-funcional e idiomas que afecta a colectivos de las distintas unidades del negocio. No se aporta cantidad total de horas de formación desglosada por categoría profesional puesto que aún no se dispone de la herramienta automatizada para conseguir dicho desglose.

INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD:

- **Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**

DHL tiene Patrocinios con distintas empresas tanto a nivel internacional como a nivel local. Algunos Patrocinios de DPDHL y DHL Express Spain en actividades deportivas a nivel Mundial son, por ejemplo:

- Fórmula 1
- Fórmula E
- Mundial de Moto GP
- Gira Mundial de Brian Adams
- Rugby World Cup
- Los clubs de fútbol del Bayer de Munich y Manchester United

Son patrocinios globales a los que aportamos nuestra logística y transporte, también localmente. En otros casos se realizan eventos en todo el mundo y también en España y en los se invitar a clientes y empleados siguiendo protocolos de Compliance de la compañía. No tenemos datos disponibles de detalle adicionales a nivel local.

-

En España, adicionalmente, se patrocinan también actividades deportivas tales como:

- Las pruebas de ciclismo de Los Monegros y Gran Fondo Vitoria, con el Grupo Orbea, Aportamos servicio de logística y transporte a la organización. No hay aportación directa dineraria
- La prueba Garmin Titan Desert, también de ciclismo, con la empresa Garmin, Aportamos servicio de logística y transporte a la organización y una aportación dineraria de 10.000 €

Responsabilidad Social Corporativa

En el ámbito de la RSC venimos apoyando iniciativas de voluntariado en:

- Go Help.- Asistencia logística en catástrofes. En el ámbito local colaboramos regularmente con las ONGs Banco de Alimentos, Fundación Aladina, Abrazo, y Fundación Doctor Juan José Márquez.
- Go Teach.- Soporte a niños y jóvenes en la educación, pertenecientes a entornos desfavorecidos, mediando la colaboración con la ONG Empieza por Educar, Educo y CEPRI.
- Go Green.- Participando en proyectos medio ambientales con Libero, Ecoembes y la ONG Reforesta.

En 2019 colaboramos con un total de 18 ONGs, ayudamos 6 iniciativas de nuestros empleados, plantamos 300 árboles, liberamos de la naturaleza 2,5 toneladas de basura y entregamos 6 toneladas de alimentos. La colaboración con estas ONG's normalmente es facilitando el

transporte, aunque también en aportaciones dinerarias por un importe de 5.900€ repartido entre las distintas ONG's

Participación en asociaciones

En la actualidad, localmente, no somos miembros de ninguna asociación

- **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. La auditoría de esta memoria de Cuentas Anuales es realizada por PWC, PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

	Euros
	2019
Resultado contable antes de impuestos	10.795.933
Impuesto corriente	2.718.729
Impuesto diferido	-10.845
Otros	-501
Total gasto por impuesto	2.707.383

No se han incluido ningún tipo de subvenciones recibidas, ya que consideramos subvención toda "ayuda económica que se da a una persona o institución para que realice una actividad considerada de interés general", (según la RAE).

- **Consumidores y clientes. Sistemas de reclamaciones y quejas recibidas y su resolución:**

Durante todo el 2019 hemos recibido un total de 14.440 quejas, que suponen un ratio del 0.96, quejas por cada 1.000 envíos y un total de 7.418 reclamaciones que suponen un ratio de 0.49 reclamaciones por cada 1000 envíos.

Para mejorar la experiencia de nuestros clientes trabajamos, en dos líneas diferenciadas:

-Reducir año tras año los plazos de resolución. En el 2019 el 89,1% de las quejas se gestionaron en menos de 5 días, y un 92.2% de las reclamaciones se gestionaron en menos de 10 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.

No hacemos referencia expresa a consumidores ya que consideramos que nuestro público objetivo no son tales, y por consiguiente que no tenemos necesidad ni nos aplica establecer medidas para la salud y seguridad de los consumidores.

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 es principalmente en las emisiones de gases efecto invernadero.

No obstante, tenemos identificado el impacto de la contaminación LUMÍNICA y está dentro de nuestra Evaluación de Aspectos Ambientales, donde realizamos seguimiento y medición sobre aquellos aspectos ambientales y usos energéticos que se consideren significativos por el impacto que puedan generar en el medio ambiente.

En nuestra actividad, el único foco de potencial contaminación lumínica es el alumbrado y cartelería exterior de nuestras instalaciones. Una vez realizamos esta Evaluación de Aspectos Ambientales, comprobamos que el impacto no es significativo y que nos encontramos dentro de los límites que establece la legislación, y por tanto, que no hay que tomar medidas para prevenir, ni reducir ni reparar las emisiones de luz.

- **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, los riesgos ambientales existen pero su impacto es muy bajo. De hecho, no hemos tenido ningún accidente ambiental durante el periodo 2019, 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.

OTROS DATOS DE INTERES.

Certificaciones

Incluimos las siguientes certificaciones obtenidas durante el 2019:

- ✓ ISO 9001: sistema de gestión de calidad
- ✓ ISO 14001: sistema de gestión ambiental
- ✓ ISO 28000 Seguridad en la cadena de suministro
- ✓ ISO 45001: Prevención de Riesgos Laborales
- ✓ ISO 50001: Mejora de la eficiencia energética