

DHL EXPRESS Spain, S.L. Sociedad Unipersonal  
ESTADO de INFORMACIÓN NO FINANCIERA  
31 de diciembre de 2020

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.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	Grand Total
<b>Administración</b>	<b>35</b>	<b>76</b>	<b>111</b>
Menores 30 años	4	6	10
30 a 50 años	16	43	59
mayores 50 años	15	27	42
<b>Cobros + Ventas</b>	<b>92</b>	<b>312</b>	<b>404</b>
Menores 30 años	3	3	6
30 a 50 años	63	222	285
mayores 50 años	26	87	113
<b>Directivos + Ejecutivos medios</b>	<b>72</b>	<b>15</b>	<b>87</b>
30 a 50 años	32	10	42
mayores 50 años	40	5	45
<b>Movimiento</b>	<b>435</b>	<b>99</b>	<b>534</b>
Menores 30 años	54	10	64
30 a 50 años	211	67	278
mayores 50 años	170	22	192
<b>Grand Total</b>	<b>634</b>	<b>502</b>	<b>1136</b>

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
<b>Administracion</b>	<b>3,1%</b>	<b>6,7%</b>	<b>9,8%</b>
30 a 50 años	0,4%	0,5%	0,9%
mayores 50 años	1,4%	3,8%	5,2%
Menores 30 años	1,3%	2,4%	3,7%
<b>Cobros + Ventas</b>	<b>8,1%</b>	<b>27,5%</b>	<b>35,6%</b>
30 a 50 años	0,3%	0,3%	0,5%
mayores 50 años	5,5%	19,5%	25,1%
Menores 30 años	2,3%	7,7%	9,9%
<b>Directivos + Ejecutivos medios</b>	<b>6,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>7,7%</b>
30 a 50 años	2,8%	0,9%	3,7%
mayores 50 años	3,5%	0,4%	4,0%
<b>Movimiento</b>	<b>38,3%</b>	<b>8,7%</b>	<b>47,0%</b>
30 a 50 años	4,8%	0,9%	5,6%
mayores 50 años	18,6%	5,9%	24,5%
Menores 30 años	15,0%	1,9%	16,9%
<b>Grand Total</b>	<b>55,8%</b>	<b>44,2%</b>	<b>100,0%</b>

**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		
<b>Menores 30 años</b>	4	6	10	3	3	6				54	10	64	80
<b>Fijo</b>	4	6	10	3	3	6				51	10	61	77
TC	3	5	8	2		2				9	3	12	22
TP	1	1	2	1	3	4				42	7	49	55
<b>Temporal</b>										3		3	3
TP										3		3	3
<b>30 a 50 años</b>	16	43	59	63	222	285	32	10	42	211	67	278	664
<b>Fijo</b>	16	43	59	63	222	285	32	10	42	211	66	277	663
TC	16	37	53	46	124	170	30	10	40	131	38	169	432
TP		6	6	17	98	115	2		2	80	28	108	231
<b>Temporal</b>											1	1	1
TP											1	1	1
<b>mayores 50 años</b>	15	27	42	26	87	113	40	5	45	170	22	192	392
<b>Fijo</b>	15	27	42	26	87	113	40	5	45	170	22	192	392
TC	14	22	36	23	48	71	37	4	41	136	13	149	297
TP	1	5	6	3	39	42	3	1	4	34	9	43	95
<b>Grand Total</b>	<b>35</b>	<b>76</b>	<b>111</b>	<b>92</b>	<b>312</b>	<b>404</b>	<b>72</b>	<b>15</b>	<b>87</b>	<b>435</b>	<b>99</b>	<b>534</b>	<b>1136</b>

**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		
<b>Menores 30 años</b>	0,4%	0,5%	0,9%	0,3%	0,3%	0,5%				4,8%	0,9%	5,6%	7,0%
<b>Fijo</b>	0,4%	0,5%	0,9%	0,3%	0,3%	0,5%				4,5%	0,9%	5,4%	6,8%
TC	0,3%	0,4%	0,7%	0,2%		0,2%				0,8%	0,3%	1,1%	1,9%
TP	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,3%	0,4%				3,7%	0,6%	4,3%	4,8%
<b>Temporal</b>										0,3%		0,3%	0,3%
TP										0,3%		0,3%	0,3%
<b>30 a 50 años</b>	1,4%	3,8%	5,2%	5,5%	19,5%	25,1%	2,8%	0,9%	3,7%	18,6%	5,9%	24,5%	58,5%
<b>Fijo</b>	1,4%	3,8%	5,2%	5,5%	19,5%	25,1%	2,8%	0,9%	3,7%	18,6%	5,8%	24,4%	58,4%
TC	1,4%	3,3%	4,7%	4,0%	10,9%	15,0%	2,6%	0,9%	3,5%	11,5%	3,3%	14,9%	38,0%
TP		0,5%	0,5%	1,5%	8,6%	10,1%	0,2%		0,2%	7,0%	2,5%	9,5%	20,3%
<b>Temporal</b>										0,1%		0,1%	0,1%
TP										0,1%		0,1%	0,1%
<b>mayores 50 años</b>	1,3%	2,4%	3,7%	2,3%	7,7%	9,9%	3,5%	0,4%	4,0%	15,0%	1,9%	16,9%	34,5%
<b>Fijo</b>	1,3%	2,4%	3,7%	2,3%	7,7%	9,9%	3,5%	0,4%	4,0%	15,0%	1,9%	16,9%	34,5%
TC	1,2%	1,9%	3,2%	2,0%	4,2%	6,3%	3,3%	0,4%	3,6%	12,0%	1,1%	13,1%	26,1%
TP	0,1%	0,4%	0,5%	0,3%	3,4%	3,7%	0,3%	0,1%	0,4%	3,0%	0,8%	3,8%	8,4%
<b>Grand Total</b>	<b>3,1%</b>	<b>6,7%</b>	<b>9,8%</b>	<b>8,1%</b>	<b>27,5%</b>	<b>35,6%</b>	<b>6,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>7,7%</b>	<b>38,3%</b>	<b>8,7%</b>	<b>47,0%</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	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		
<b>Menores 30 años</b>	3,17	5,17	8,33	2,92	3,00	5,92				49,83	8,42	58,25	72,50
<b>Fijo</b>	2,33	5,17	7,50	2,92	3,00	5,92				49,08	8,42	57,50	70,92
TC	1,42	4,17	5,58	1,75						8,67	2,25	10,92	16,50
TP	1,00	1,00	2,00	1,17	3,00	4,17				40,42	6,17	46,58	52,75
<b>Temporal</b>										3,00		3,00	
TC													
TP													
<b>30 a 50 años</b>	15,67	44,00	59,67	63,92	224,96	288,88	31,25	9,42	40,67	207,25	66,63	273,88	663,09
<b>Fijo</b>	15,67	44,00	59,67	63,92	224,96	288,88	31,25	9,42	40,67	206,50	64,71	271,21	660,42
TC	15,50	37,42	52,92	46,92	123,88	170,79	29,50	9,42	38,92	121,34	36,88	158,21	420,84
TP	1,00	6,58	7,58	17,00	101,08	118,08	1,91			85,17	27,83	113,00	238,67
<b>Temporal</b>										1,80	1,92	3,72	3,72
TC										1,00			
TP										1,00	1,92	2,92	2,92
<b>mayores 50 años</b>	14,92	26,17	41,08	26,08	86,83	112,92	40,00	5,83	45,83	171,83	22,50	194,33	394,17
<b>Fijo</b>	14,92	26,17	41,08	26,08	86,83	112,92	40,00	5,83	45,83	171,67	22,50	194,17	394,00
TC	13,92	21,25	35,17	23,08	47,42	70,50	37,83	4,83	42,67	138,83	13,17	152,00	300,33
TP	1,00	4,92	5,92	3,00	39,42	42,42	2,17	1,00	3,17	32,83	9,33	42,17	93,67
<b>Temporal</b>										1,00			
TP										1,00			
<b>Grand Total</b>	<b>33,75</b>	<b>75,33</b>	<b>109,08</b>	<b>92,92</b>	<b>314,79</b>	<b>407,71</b>	<b>71,25</b>	<b>15,25</b>	<b>86,50</b>	<b>428,92</b>	<b>97,54</b>	<b>526,46</b>	<b>1.129,75</b>

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
<b>Administracion</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
mayores 50 años		1	1
<b>Cobros + Ventas</b>		<b>3</b>	<b>3</b>
30 a 50 años		3	3
<b>Directivos + Ejecutivos med</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
mayores 50 años	1	2	3
<b>Movimiento</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
30 a 50 años	4	2	6
<b>Grand Total</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>13</b>

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

Colectivo	Hombre			Mujer		
	2020	2019	Evolución	2020	2019	Evolución
<b>Administracion</b>	<b>36.053,70</b>	35.366,45	1,94%	<b>33.058,25</b>	32.640,17	1,28%
<b>Cobros + Ventas</b>	<b>30.796,03</b>	30.120,54	2,24%	<b>29.856,99</b>	29.029,69	2,85%
<b>Directivos + Ejecutivos medios</b>	<b>61.021,06</b>	60.309,35	1,18%	<b>53.498,07</b>	51.783,57	3,31%
<b>Movimiento</b>	<b>27.649,28</b>	27.407,81	0,88%	<b>26.117,57</b>	25.833,18	1,10%
<b>Grand Total</b>	<b>32.359,72</b>	<b>32.085,74</b>	<b>0,85%</b>	<b>30.310,60</b>	<b>29.773,71</b>	<b>1,80%</b>

h. Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad. España:

Franja Edad	Hombre			Mujer		
	2020	2019	Evolución	2020	2019	Evolución
<b>Menores 30 años</b>	<b>23.345,18</b>	22.838,89	2,22%	<b>23.442,83</b>	22.841,19	2,63%
<b>30 a 50 años</b>	<b>30.112,70</b>	30.022,02	0,30%	<b>29.578,86</b>	28.984,52	2,05%
<b>Mayores 50 años</b>	<b>37.433,15</b>	38.184,84	-1,97%	<b>33.010,90</b>	33.606,24	-1,77%
<b>Grand Total</b>	<b>32.359,72</b>	<b>32.085,74</b>	<b>0,85%</b>	<b>30.310,60</b>	<b>29.773,71</b>	<b>1,80%</b>

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.

No se incluyen las remuneraciones medias de directivos desagregada por sexo, por motivos de confidencialidad, ya que solo hay una mujer en el colectivo de directivos.

### i. La remuneración media de los consejeros

La forma del Órgano de Administración en 2020 es la de un Consejo de Administración, compuesto por tres miembros, todos ellos hombres, que no perciben remuneración por estos servicios.

### j. 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 la Encuesta de Estructura Salarial del 2018, publicada en Septiembre 2020 por el Instituto Nacional de estadística, en el año 2018 la brecha salarial fue del 11,3%.

DHL está comprometida con la igualdad efectiva, y el dato reportado en 2020 es del **6,33%** frente al **7,21%** del 2019, esta cifra ha ido disminuyendo durante los años que se viene registrando. 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.

### k. Empleados con capacidades especiales

2020

Grado	Hombre	Mujer	Grand Total
Capacidades Especiales 33_65	5	8	13
Capacidades Especiales 33_65 con ayuda		1	1
<b>Grand Total</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>14</b>

2019 \*

Grado	Hombre	Mujer	Grand Total
Capacidades Especiales 33_65	5	6	11
Capacidades Especiales 33_65 con ayuda		1	1
<b>Grand Total</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

\* En 2019 se incluyó los datos de Capacidades Especiales como si fuesen todo mujeres.  
Se incluye de nuevo separado por género como corrección.

## 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.

Desde marzo del 2020 y derivado de la situación de la pandemia y del % de personal que tenemos en modalidad de teletrabajo se han tomado medidas, adaptado horarios para facilitar la conciliación laboral.

#### **b. Número de horas de absentismo**

2020*	2019	2018	% dif 2020 vs 2019	% dif 2019 vs 2018
<b>104.590</b>	<b>81.728</b>	<b>72.494</b>	<b>28,0%</b>	<b>12,7%</b>

\* En 2020 incluye Covid, lo que hace que aumente tanto las horas de absentismo

#### **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:**

Políticas de desconexión laboral. Por la tipología de nuestra actividad y puestos de trabajo el 70% de nuestros trabajadores realizan la desconexión laboral al finalizar su jornada y sin posibilidad material de continuidad. Respecto al 30% restante, actualmente la compañía no dispone de una política de desconexión laboral.

Respecto a las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores, DHL dispone de una Plan de Igualdad que fomenta dichas medidas y que serán definidas con mayor concreción en el nuevo plan de Igualdad que se está negociando tras la constitución en noviembre de 2020 de la mesa de Negociación del Nuevo Plan de Igualdad. Actualmente la mesa está trabajando en el diagnóstico para proceder a la revisión y firma del mismo. Se está trabajando en adoptar medidas que mejoren la conciliación corresponsable.

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

Desde marzo del 2020 y derivado de la situación de la pandemia y del % de personal que tenemos en modalidad de teletrabajo se han adaptado horarios para facilitar la conciliación laboral, adecuando horarios de trabajo a los de entrada y salida de los centros escolares, facilitando el teletrabajo en 2ª residencias, o en otras provincias para el cuidado de personas dependientes y/o mayores.

- **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. Los casos instruidos durante el 2020 se han realizado bajo este protocolo, “Protocolo de Acoso DHL Express Spain SLU”.

En la negociación del nuevo Plan de Igualdad se volverá a revisar el protocolo específico y en el Plan de Formación del 2021 está previsto desarrollar alguna acción formativa en esta materia.

### 3. Salud y seguridad

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

	2020		2019	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Nº Accidentes	23	4	22	6
Nº Accidentes en jornada	21	0	17	3
Nº Accidentes Intínere	2	4	5	3
Enfermedades profesionales	0	0	0	0
Índice de Frecuencia (1)	18,98	0	20,75	6,85
Índice de Gravedad (2)	0,45	0	0,04	0,02

(1) IF: NºAcc con baja al mes x 1.000.000 / horas trabajadas al mes

(2) IG: días al mes x 1000 / horas trabajadas al mes

A lo largo del 2020 y debido a la situación excepcional del COVID-19 las prioridades en cuanto a salud y seguridad han sido:

**Seguridad Primero:** adopción de medidas diferenciadas en oficinas y centros de trabajo de entorno nave, aplicando protocolos de diversa naturaleza según las necesidades para evitar posibles contagios por la pandemia. Nuestro personal de ruta y nave ha continuado trabajando incluso durante el confinamiento.

**Apoyo a los empleados:** Atención personalizada a los empleados que han necesitado medidas especiales por infección por Covid-19

**Accesibilidad universal de las personas con discapacidad:** Todos los centros nuevos aperturados en 2020 cumplen todos con lo especificado en el RD 366/2007 sobre accesibilidad.

### 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 "Smarrt", así como una grupo de Facebook para empleados, y nuestra propia plataforma de comunicación del grupo "MyNet" con noticias, chats y ofertas a empleados.



- A raíz de la Pandemia se ha puesto en marcha acciones de seguimiento y control de los casos, comunicaciones periódicas a los empleados sobre la situación de la pandemia y sobre las medidas adoptadas para la prevención y control de la misma.

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

- “Appreciation Week”, la semana de aprecio. 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, y que en 2020 se ha mantenido en formato virtual.
- Otros eventos específicos de reconocimiento y celebración en colectivos específicos del negocio como “I love IT”, “Finance Day”, “Customer Service Week”, “HR Day” y la “Reunión Anual de Ventas”, Este año a raíz del confinamiento, estos eventos se han realizado a través de Zoom o de acciones virtuales.
- 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” (suspendido en 2020 por la situación pandémica). 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”, “DHL4HER” 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.
- 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. Mantuvimos una conferencia virtual, a través de Zoom de dos grandes motivadores, Toni Nadal, entrenador de Rafa Nadal y Vicente del Bosque, ex entrenador de la selección Nacional de Fútbol.
- En 2020 se ha dado un nuevo impulso a la cultura de Bienestar y Salud, concretándose en la publicación regular interna de un boletín dirigido a todos los empleados de la compañía en Europa y la creación de un grupo específico de Facebook en el que se comparten experiencias y actividades dirigidas a la concienciación y animación para la realización de prácticas saludables, y que incluye programaciones de eventos para empleados en “streaming”.
- Hemos sido reconocidos desde el 2015 hasta 2019 con la certificación “Top Employers Institute” y en 2020 con certificación más exigente, denominada “Great Place to Work” (ocupando la posición 11 en el ránking nacional en compañías de 1000 a 5000 empleados), certificación que estamos en proceso de renovación.

#### **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 100%, solo excluido el Director general. Durante el 2020 se ha continuado con la armonización de condiciones con la firma de tres nuevos convenios colectivos en las provincias de Valencia, Guipúzcoa y Pontevedra.

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

Cumplimos con todos los requisitos indicados en nuestros convenios colectivos sobre esta materia. A su vez disponemos de un Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo certificado en la norma ISO 45001 que va mucho más allá del pero cumplimiento legal exigido.

#### **e. Formación y enseñanza.**

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

Dentro de la política de formación se incluyen los siguientes programas:

**Programa CIS (Certified International Specialist Program).**- Es nuestro programa formativo principal y global para la división de DHL Express. Los propios empleados se cualifican para ser los formadores, e imparten la formación a sus compañeros, en las distintas materias formativas. Incluye cursos interfuncionales, funcionales (para nuestros colectivos de Customer Service, Operations, y Sales, Finanzas así como programas específicos para Supervisors y Managers). Es mayoritariamente presencial, si bien también hay desarrollos e-learning

**Metodología Fisrt Choice First Choice** es un marco cultural y sobre todo un set de herramientas y metodologías de mejora continua de nuestros procesos, y que en última estancia permite mejorar experiencia de nuestros clientes (y así contribuir a mejorar nuestra meta "Proveedor Preferido"). Alguna de las herramientas con mayor implantación interna en la cía. con PDS (Performance Dialogs), NPA e IMPACT, mejorando en 2020 los programas de PDs y NPA

**Management para Mgrs.** Nuestra programa principal para la formación en habilidades de gestión es el "Certified International Management" que tiene dos itinerarios formativos diferenciados. Uno para el colectivo de Managers compuesto de varios cursos con metodología fundamentalmente presencial en aula, y un segundo itinerario formativo más intenso para nuestros Supervisors y Team Leaders. Este itinerario está desarrollando en una metodología "blended" (presencial, a distancia, elearning) y se desarrolla a lo largo de aproximadamente 2 años. Ambos programas han sido suspendidos por causa de la pandemia, y estamos esperando que se den las condiciones de seguridad o metodológicas para poder retomar la programación de las sesiones.

Es nuestro programa formativo principal y global para la división de DHL Express. Incluye cursos interfuncionales, como el curso de Bienvenida a DHL, para todas las nuevas incorporaciones y cursos funcionales, para nuestros colectivos de Customer Service, Operations, y Sales, Finanzas, así como programas específicos para Supervisors y Managers, y también de especialización en

materia de Aduanas, Mercancías Peligrosas, etc. Es mayoritariamente presencial, si bien, y debido al Covid-19 se preparan desarrollos e-learning

Disponemos también de una plataforma de formación on-line denominada MyTalentWorld, 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.

#### d. La cantidad total de horas de formación

La tabla muestra horas de formación 2020 desglosados por los principales colectivos destinatarios internos, con excepción de la formación CIS, inter-funcional e idiomas que afecta a colectivos de las distintas unidades del negocio, y en los que se mezclan distintos colectivos y categorías profesionales.

Tipo de formación	Colectivo destinatario	2020 Horas	2019 horas
Programas Corporativo CIS	total plantilla	685	12.620
CIM Management para mgrs y mandos	colectivo de managers y mandos intermedios	1.412	3.984
Adicional específica para colectivo Customer Service	colectivo CS	1.009	1.861
Adicional específica para colectivo Sales	colectivo Sales	1.326	1.163
Adicional específica para colectivo Operaciones	colectivo Ops	1.224	2.487
Varios interfuncionales (ej. Frist Choice, Compliance, Go Green, Onboarding)	total plantilla	1.787	3.383
Prevención y Salud	total plantilla	393	1.456
Idiomas	Desglose asistentes a inglés aproximado en 2020	3.073	7.249
<b>Totales</b>		<b>10.909</b>	<b>34.203</b>

No se aporta cantidad total de horas de formación desglosada por categoría profesional puesto que no es información útil para nuestra gestión y dentro de los colectivos se forma a los empleados indistintamente. Aún no se dispone de la herramienta automatizada para conseguir dicho desglose, aunque seguimos trabajando en ello.

En 2020 y como consecuencia del COVID-19 la actividad formativa fue fuertemente impactada, siendo sensiblemente inferior a años precedentes, y la prioridad de la función de Recursos Humanos se dirigió a otras necesidades más acordes a la situación pandémica.

## INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD:

### 1. 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 o lúdicas a nivel Mundial son, por ejemplo:

- Manchester United
- Moto GP
- Rugby Seven Series
- Rolling Stones Unziped
- Formula 1
- Formula E
- ESL Gaming
- Fashion Week
- Caroline Leon
- Team McNeil

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 invitan a clientes y empleados siguiendo protocolos de compliance de la compañía. No tenemos datos disponibles de detalle adicionales a nivel local.

En España, adicionalmente, hemos patrocinado la Titan Desert.

### 2. 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. Localmente mediando la colaboración con la ONG Empieza por Educar, Educo y CEPRI.
- **Go Green.**- Participando en proyectos medio ambientales locales con Libero, Ecoembes y la ONG Reforesta.

En 2020 colaboramos con 15 ONG's, donando un total de 23.675€. De estas ONG's 7 son iniciativas en las que colaboran nuestros empleados. Plantamos 200 árboles, donamos 10.000€ a Bancos de Alimentos y les entregamos 4,5 toneladas de alimentos como colaboración a la situación del incremento de población sufriendo hambre en nuestro país, generada tras la pandemia.

Realizamos talleres inspiracionales, 3 físicos y 2 online, con jóvenes en situación desfavorecida e hicimos una donación económica a Plan Internacional para la compra de ordenadores y material escolar a niños desfavorecidos durante el Estado de Alarma COVID 19. Y también hemos realizado campañas de concienciación y recaudación de fondos para la Asociación Española Contra el Cáncer.

### **3. Participación en asociaciones**

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

### **4. 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.

	<b>2020</b>
<b>Resultado contable antes de impuestos</b>	<b>10,578,769</b>
Impuesto corriente	<b>2,690,398</b>
Impuesto diferido	<b>101,726</b>
Otros	<b>-145,129</b>
<b>Total gasto por impuesto</b>	<b>2,646,995</b>

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).

### **5. Consumidores y clientes:**

#### **a. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores**

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

A partir del 2018, todas las aperturas de nuevas instalaciones y Express Centers cumplen todos con lo especificado en el RD 366/2007 sobre accesibilidad, cumpliendo así con la accesibilidad de los clientes a nuestras tiendas físicas. Otras formas de accesibilidad son por vía telefónica o a través de nuestra página web, solicitando nuestros servicios de recogida puerta a puerta.

En DHL Express, estamos centrados en nuestros clientes. Uno de los pilares básicos de nuestra cultura es la atención personalizada a los clientes, somos ICCC (Insanely Customer Centric Culture). ICCC no es un programa, es nuestra mentalidad y comportamiento. Es una parte integral de nuestro ADN. Así es como vivimos y respiramos una cultura centrada en el cliente.

ICCC es una colaboración multifuncional. Es DHL Express trabajando 'todos a UNA' para brindar una excelente calidad de servicio a nuestros clientes de manera constante para todas las interacciones en todos los puntos de contacto.

ICCC se trata de poner a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos: se trata de escuchar su voz, hablar con ellos, tomar medidas en función de sus comentarios, corregir excepciones y lograr que nuestros clientes tengan éxito.

Esto nos ayuda a impulsar la fidelización y retención de clientes

Abordamos esta forma de ser en los siguientes aspectos:

- **Mejorando y ampliando los canales de accesibilidad de los clientes, a través de distintas opciones:**

- ✓ A través de Redes sociales. Gestión de consultas o reseñas
- ✓ A través de la web de DHL España <https://www.dhl.com/es>. Disponibilidad en la web del Digital Assistant. Robot que atiende consultas básicas de nuestros clientes. Canal de comunicación que también está monitorizado
- ✓ Código QR para la Funcionalidad de Digital Assistant WhatsApp
- ✓ Facilitar instrucciones de entrega automáticamente llamando al 902 12 24 24
- ✓ En las nuevas instalaciones que se van abriendo se tiene en cuenta accesibilidad a las instalaciones tanto para el personal de DHL como para nuestros clientes

- **Utilizando el Enfoque Net Promoter Approach (NPA):**

Contactamos con nuestros clientes, nos hacemos eco de sus necesidades, quejas, y analizamos el 100% de ellas, buscando la causa raíz del problema, y el departamento al que es imputable. Elaboramos un plan de acción para evitar que vuelvan a repetirse en el futuro

- **Con la mejora continua de procesos.**

Disponemos de un catálogo de iniciativas de mejoras de procesos de las distintas funciones que se priorizan y monitorizan a lo largo del año.

- **Un canal de atención al cliente “Directo a la dirección” en la web**

- **A través de ICCC Tracker**

Un sistema de encuestas, realizadas a ni a clientes de España, en los que se pregunta por 5 atributos de la relación con los clientes. Con el objeto de monitorizar su evolución y establecer acciones de mejora. Nos compara con el principal competidor y con otros países dentro del grupo.

- **Reducción de fallos del servicio y las quejas de los clientes.**

A través de la monitorización de todas las quejas y reclamaciones recibidas, de su análisis y resolución.

**b. Sistemas de reclamaciones y quejas recibidas y su resolución:**

Gestionamos, año tras año los plazos de resolución, en el menor tiempo posible.

Durante todo el 2020, hemos recibido un total de 26.672 quejas y reclamaciones, que suponen un ratio del 1.50, por cada 1.000 envíos.

En el 2020 el 92% de las quejas se gestionaron en menos de 5 días, y un 91% de las reclamaciones se gestionaron en menos de 10 días. En ambos casos, nos encontramos muy por encima de los objetivos establecidos internamente dentro de la organización, a nivel global.

## **INDICADORES AMBIENTALES:**

### **1. 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.

### **2. 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.

Evitamos la generación de residuos como embalaje de transporte o residuos de papel de oficina siempre que sea posible y aprovechar cada vez más la digitalización.

También fomentamos la segregación de residuos y apoyamos el reciclaje de materiales contribuyendo a la economía circular involucrando a todos los empleados, llevando a cabo comunicaciones sobre los objetivos a conseguir y realizando campañas de concienciación.

### **3. Uso Sostenible de los recursos:**

El agua se utiliza principalmente para beber y para el saneamiento en nuestras instalaciones, y se obtiene en gran parte de proveedores municipales y son vertidos en los sistemas públicos de alcantarillado. No obstante podemos indicar que el consumo total en el año 2020 fue de 5,03 megalitros habiendo reducido el mismo en un 26% con respecto al año anterior (6,79 megalitros en 2019) El 2020 ha estado afectado por la pandemia y el teletrabajo, de ahí la reducción tan significativa.

Atendiendo a nuestras directrices regionales y tras realizar nuestra Evaluación de Aspectos Ambientales, el consumo de agua no es considerado material por nosotros, ni por nuestros grupos de interés o colaboradores (stakeholders) ya que nuestro modelo de negocio no tiene un impacto ambiental sobre esta área. Por este motivo no se especifican medidas para la eficiencia de su uso y consumo. No obstante de manera local, vamos a realizar un seguimiento del consumo para detectar posibles desviaciones y poner en marcha campañas de concienciación siempre que lo consideremos necesario.

#### **4. 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 2020, 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 durante el 2020:**

- ✓ 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
- ✓ Renovación Madrid Excelente