

**DHL EXPRESS Spain, S.L. Sociedad Unipersonal**  
**ESTADO de INFORMACIÓN NO FINANCIERA**  
**Ejercicio 2022**

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>.

Este informe está elaborado en el primer trimestre de 2023 y finalizado el 28/04/23 tras recibir la verificación externa durante los días 13 y 14/04/23

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>36</b>	<b>81</b>	<b>117</b>
Menores de 30	6	3	9
30 a 50 años	15	44	59
Mayores de 50 años	15	34	49
<b>Cobros + Ventas</b>	<b>101</b>	<b>318</b>	<b>419</b>
Menores de 30	6	7	13
30 a 50 años	62	195	257
Mayores de 50 años	33	116	149
<b>Directivos + Ejecutivos Medios</b>	<b>80</b>	<b>22</b>	<b>102</b>
30 a 50 años	32	12	44
Mayores de 50 años	48	10	58
<b>Movimiento</b>	<b>541</b>	<b>133</b>	<b>674</b>
Menores de 30	82	25	107
30 a 50 años	260	76	336
Mayores de 50 años	199	32	231
<b>Grand Total</b>	<b>758</b>	<b>554</b>	<b>1312</b>

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
<b>Administración</b>	<b>2,7%</b>	<b>6,2%</b>	<b>8,9%</b>
Menores de 30	0,5%	0,2%	0,7%
30 a 50 años	1,1%	3,4%	4,5%
Mayores de 50 años	1,1%	2,6%	3,7%
<b>Cobros + Ventas</b>	<b>7,7%</b>	<b>24,2%</b>	<b>31,9%</b>
Menores de 30	0,5%	0,5%	1,0%
30 a 50 años	4,7%	14,9%	19,6%
Mayores de 50 años	2,5%	8,8%	11,4%
<b>Directivos + Ejecutivos Medios</b>	<b>6,1%</b>	<b>1,7%</b>	<b>7,8%</b>
30 a 50 años	2,4%	0,9%	3,4%
Mayores de 50 años	3,7%	0,8%	4,4%
<b>Movimiento</b>	<b>41,2%</b>	<b>10,1%</b>	<b>51,4%</b>
Menores de 30	6,3%	1,9%	8,2%
30 a 50 años	19,8%	5,8%	25,6%
Mayores de 50 años	15,2%	2,4%	17,6%
<b>Grand Total</b>	<b>57,8%</b>	<b>42,2%</b>	<b>100,0%</b>

## c. Número total 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 de 30</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>				<b>82</b>	<b>25</b>	<b>107</b>	<b>129</b>
<b>Fijo</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>				<b>82</b>	<b>25</b>	<b>107</b>	<b>129</b>
Tiempo Completo	6	3	9	4	4	8				18	8	26	43
Tiempo Parcial				2	3	5				64	17	81	86
<b>30 a 50 años</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>59</b>	<b>62</b>	<b>195</b>	<b>257</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>44</b>	<b>260</b>	<b>76</b>	<b>336</b>	<b>696</b>
<b>Fijo</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>59</b>	<b>62</b>	<b>195</b>	<b>257</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>44</b>	<b>260</b>	<b>76</b>	<b>336</b>	<b>696</b>
Tiempo Completo	13	41	54	43	115	158	31	11	42	149	48	197	451
Tiempo Parcial	2	3	5	19	80	99	1	1	2	111	28	139	245
<b>Mayores de 50 años</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>33</b>	<b>116</b>	<b>149</b>	<b>48</b>	<b>10</b>	<b>58</b>	<b>199</b>	<b>32</b>	<b>231</b>	<b>487</b>
<b>Fijo</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>33</b>	<b>116</b>	<b>149</b>	<b>48</b>	<b>10</b>	<b>58</b>	<b>199</b>	<b>32</b>	<b>231</b>	<b>487</b>
Tiempo Completo	14	27	41	29	75	104	43	9	52	152	18	170	367
Tiempo Parcial	1	7	8	4	41	45	5	1	6	47	14	61	120
<b>Grand Total</b>	<b>36</b>	<b>81</b>	<b>117</b>	<b>101</b>	<b>318</b>	<b>419</b>	<b>80</b>	<b>22</b>	<b>102</b>	<b>541</b>	<b>133</b>	<b>674</b>	<b>1312</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 de 30</b>	0,5%	0,2%	0,7%	0,5%	0,5%	1,0%				6,3%	1,9%	8,2%	9,8%
<b>Fijo</b>	0,5%	0,2%	0,7%	0,5%	0,5%	1,0%				6,3%	1,9%	8,2%	9,8%
Tiempo Completo	0,5%	0,2%	0,7%	0,3%	0,3%	0,6%				1,4%	0,6%	2,0%	3,3%
Tiempo Parcial				0,2%	0,2%	0,4%				4,9%	1,3%	6,2%	6,6%
<b>30 a 50 años</b>	1,1%	3,4%	4,5%	4,7%	14,9%	19,6%	2,4%	0,9%	3,4%	19,8%	5,8%	25,6%	53,0%
<b>Fijo</b>	1,1%	3,4%	4,5%	4,7%	14,9%	19,6%	2,4%	0,9%	3,4%	19,8%	5,8%	25,6%	53,0%
Tiempo Completo	1,0%	3,1%	4,1%	3,3%	8,8%	12,0%	2,4%	0,8%	3,2%	11,4%	3,7%	15,0%	34,4%
Tiempo Parcial	0,2%	0,2%	0,4%	1,4%	6,1%	7,5%	0,1%	0,1%	0,2%	8,5%	2,1%	10,6%	18,7%
<b>Mayores de 50 años</b>	1,1%	2,6%	3,7%	2,5%	8,8%	11,4%	3,7%	0,8%	4,4%	15,2%	2,4%	17,6%	37,1%
<b>Fijo</b>	1,1%	2,6%	3,7%	2,5%	8,8%	11,4%	3,7%	0,8%	4,4%	15,2%	2,4%	17,6%	37,1%
Tiempo Completo	1,1%	2,1%	3,1%	2,2%	5,7%	7,9%	3,3%	0,7%	4,0%	11,6%	1,4%	13,0%	28,0%
Tiempo Parcial	0,1%	0,5%	0,6%	0,3%	3,1%	3,4%	0,4%	0,1%	0,5%	3,6%	1,1%	4,6%	9,1%
<b>Grand Total</b>	<b>2,7%</b>	<b>6,2%</b>	<b>8,9%</b>	<b>7,7%</b>	<b>24,2%</b>	<b>31,9%</b>	<b>6,1%</b>	<b>1,7%</b>	<b>7,8%</b>	<b>41,2%</b>	<b>10,1%</b>	<b>51,4%</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 de 30</b>	0,4%	0,2%	0,6%	0,5%	0,6%	1,0%				5,3%	1,4%	6,7%	8,3%
<b>Fijo</b>	0,4%	0,2%	0,6%	0,5%	0,6%	1,0%				5,3%	1,4%	6,7%	8,3%
Tiempo Completo	0,4%	0,2%	0,6%	0,3%	0,3%	0,6%				1,3%	0,7%	2,0%	3,2%
Tiempo Parcial				0,2%	0,2%	0,4%				4,0%	0,7%	4,7%	5,1%
<b>30 a 50 años</b>	1,4%	3,7%	5,1%	5,0%	15,4%	20,4%	2,3%	0,8%	3,1%	19,0%	5,9%	24,9%	53,5%
<b>Fijo</b>	1,4%	3,7%	5,1%	5,0%	15,4%	20,4%	2,3%	0,8%	3,1%	19,0%	5,9%	24,9%	53,5%
Tiempo Completo	1,2%	3,3%	4,6%	3,4%	9,1%	12,5%	2,2%	0,7%	3,0%	11,0%	3,8%	14,9%	34,9%
Tiempo Parcial	0,2%	0,4%	0,5%	1,5%	6,4%	7,9%	0,1%	0,1%	0,2%	8,0%	2,0%	10,1%	18,7%
<b>Mayores de 50 años</b>	1,3%	2,7%	4,0%	2,6%	9,3%	11,9%	3,7%	0,8%	4,5%	15,6%	2,2%	17,8%	38,2%
<b>Fijo</b>	1,3%	2,7%	4,0%	2,6%	9,3%	11,9%	3,7%	0,8%	4,5%	15,6%	2,2%	17,8%	38,2%
Tiempo Completo	1,2%	2,1%	3,4%	2,3%	5,9%	8,2%	3,3%	0,7%	4,1%	12,2%	1,4%	13,6%	29,2%
Tiempo Parcial	0,1%	0,5%	0,6%	0,3%	3,4%	3,7%	0,4%	0,1%	0,5%	3,4%	0,9%	4,3%	9,0%
<b>Grand Total</b>	<b>3,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>9,6%</b>	<b>8,0%</b>	<b>25,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>6,0%</b>	<b>1,6%</b>	<b>7,6%</b>	<b>40,0%</b>	<b>9,5%</b>	<b>49,5%</b>	<b>100,0%</b>

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
<b>Administración</b>		1	1
30 a 50 años		1	1
<b>Cobros + Ventas</b>		2	2
30 a 50 años		1	1
Mayores de 50 años		1	1
<b>Directivos + Ejecutivos medios</b>	0	0	0
<b>Movimiento</b>	7	2	9
Menores de 30	2		2
30 a 50 años	5	2	7
<b>Grand Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>

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

	Hombre			Mujer		
	2022	2021	Evolución	2022	2021	Evolución
<b>Administración</b>	<b>35.588,88 €</b>	<b>35.424,82 €</b>	<b>0,5%</b>	<b>35.344,41 €</b>	<b>33.615,40 €</b>	<b>5,1%</b>
Menores de 30	32.112,83 €	33.040,13 €	-2,8%	24.428,51 €	32.352,79 €	-24,5%
30 a 50 años	31.742,67 €	40.254,48 €	-21,1%	33.887,48 €	36.573,01 €	-7,3%
Mayores de 50 años	40.825,51 €	31.905,46 €	28,0%	38.193,02 €	26.269,05 €	45,4%
<b>Cobros + Ventas</b>	<b>32.046,41 €</b>	<b>30.513,59 €</b>	<b>5,0%</b>	<b>31.256,92 €</b>	<b>29.994,74 €</b>	<b>4,2%</b>
Menores de 30	26.834,78 €	29.180,07 €	-8,0%	26.049,63 €	29.052,03 €	-10,3%
30 a 50 años	30.458,48 €	35.077,42 €	-13,2%	29.975,73 €	32.449,50 €	-7,6%
Mayores de 50 años	35.819,44 €	24.190,88 €	48,1%	33.735,92 €	24.548,43 €	37,4%
<b>Directivos + Ejecutivos medios</b>	<b>63.556,50 €</b>	<b>61.635,52 €</b>	<b>3,1%</b>	<b>54.174,84 €</b>	<b>54.760,19 €</b>	<b>-1,1%</b>
30 a 50 años	54.934,09 €	54.534,09 €	0,7%	52.420,52 €	54.953,20 €	-4,6%
Mayores de 50 años	69.304,77 €	67.046,14 €	3,4%	56.280,01 €	54.512,02 €	3,2%
<b>Movimiento</b>	<b>27.442,77 €</b>	<b>27.421,90 €</b>	<b>0,1%</b>	<b>25.892,63 €</b>	<b>25.824,63 €</b>	<b>0,3%</b>
Menores de 30	22.758,34 €	25.934,24 €	-12,2%	21.961,95 €	25.519,71 €	-13,9%
30 a 50 años	26.005,13 €	30.813,57 €	-15,6%	25.929,22 €	30.036,37 €	-13,7%
Mayores de 50 años	31.363,82 €	22.574,22 €	38,9%	28.876,58 €	21.435,75 €	34,7%
<b>Grand Total</b>	<b>32.204,50 €</b>	<b>32.067,17 €</b>	<b>0,4%</b>	<b>31.476,43 €</b>	<b>30.405,85 €</b>	<b>3,5%</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. El dato que aparece en el cuadro anterior corresponde a valor Euro/ hora.

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.

El incremento medio es superior en mujeres que hombres (3.5% vs 0.4%) debido a que, el incremento de plantilla de 2022 es fundamentalmente masculino y, de acuerdo con los convenios colectivos de aplicación, tiene una progresión de salarios. Es importante destacar que la categoría de Directivos y Ejecutivos Medios, el porcentaje de mujeres baja un 1.1% debido a la incorporación en esta categoría, de 5 mujeres con progresión económica.

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

La forma del Órgano de Administración en 2022 es la de un Consejo de Administración, compuesto por tres miembros, todos ellos hombres, que no perciben remuneración por estos servicios.

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 la Sociedad

Se presenta a continuación la remuneración media de la sociedad en España para los ejercicios del 2022 y su evolución vs 2021.

	2022	2021
Salario medio anual de toda la sociedad	31.898,38 €	31.341,71 €
Importe hora media de toda la sociedad	18,31 €/h	17,99 €/h

La remuneración media de la Sociedad está calculada teniendo en cuenta las características particulares de los diferentes Convenios Colectivos sectoriales provinciales y Convenios propios en las que tenemos centro de trabajo.

### j. Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

Como elemento objetivo para conocer la existencia o no de diferencias en la compensación total entre hombres y mujeres en DHL Express Spain se ha realizado un análisis retributivo, una Auditoría Retributiva al efecto, realizada por una entidad externa a la organización.

En paralelo, con este análisis se da cumplimiento en DHL Express Spain a lo requerido según los RD 901/2020 y RD 902/2020 de planes de igualdad retributiva así como su registro oficial.

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.

DHL Express está comprometida con la igualdad efectiva, y el dato reportado en 2022 es del **2,26%** frente al 5.18% de 2021 y al 6,33% del 2020, esta cifra ha ido disminuyendo durante los años que se viene registrando. El dato reportado por DHL Express 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

2022

Grado	Hombre	Mujer	Grand Total
Capacidades Especiales 33_65	6	9	15
Capacidades Especiales 33_65 con ayuda		1	1
<b>Grand Total</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>16</b>

2021

Grado	Hombre	Mujer	Grand Total
Capacidades Especiales 33_65	5	9	14
Capacidades Especiales 33_65 con ayuda		1	1
<b>Grand Total</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

Debido a la dificultad que representa alcanzar el 2% de contratación directa de empleados con discapacidad, disponemos de la declaración de excepcionalidad y adopción de medidas alternativas

para el cumplimiento de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad según establece el Real Decreto 364/2005.

En 2022 DHL Express Spain mediante la contratación de servicios de Centros de Especiales de Empleo ha generado una media de 20 empleados de forma indirecta.

## **2. Organización del trabajo:**

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

Jornada máxima anual conforme a los respectivos convenios colectivos de aplicación.

Existen horarios diversos y flexibles dependiendo de las necesidades de los departamentos, así como de los empleados/as. Se dispone de jornadas de mañana y tarde, solo de mañana, o solo de tarde en función de la operativa y necesidades del negocio.

En aquellos centros de trabajo y posiciones donde es posible, se ha implantado la flexibilidad horaria tanto en las entradas como en las salidas, en aras de facilitar la conciliación familiar. De igual forma aquellos empleados/as que así lo solicitan, disponen de jornada reducida, de adaptaciones de jornada, así como de excedencias de corta duración y licencias sin sueldo para adaptarse a sus necesidades familiares y personales.

Para aquellas posiciones susceptibles de Teletrabajar, se ha firmado con la RLT el Protocolo Estatal de Teletrabajo / Trabajo a Distancia en DHL Express Spain, en el que se definen los aspectos que regulan la modalidad de teletrabajo / trabajo a distancia así como su contraprestación.

A tal efecto los empleados pueden optar por teletrabajar un 50% de su jornada efectiva de tal forma que la misma se traduce en semanas alternas o días sueltos en función de las necesidades organizativas y productivas, siendo en los departamentos funcionales a elección del trabajador/a.

Contamos con un Plan de Igualdad con vigencia de 2022 a 2026 firmado con la RLT en la que se identifican acciones concretas orientadas a facilitar la conciliación familiar y laboral.

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

2021	2022	% dif 2022 vs 2021
85.583	93.920	9,7%

En 2022 se produce un incremento del absentismo con respecto al ejercicio anterior. Aunque el absentismo por Covid durante el año completo no tiene especial relevancia en el mes de enero de 2022 sí que se produjo un repunte por este motivo.

Durante el 2022 aumenta en general las horas de absentismo como consecuencia de bajas de larga duración.

### **c. Medidas adoptadas para el fomento del empleo**

Durante el año 2022 se han incorporado 128 empleados de forma indefinida a la gran familia de DHL Express España, lo que supone un 10,5% sobre la plantilla de 2021.

La incorporación de empleados viene derivada del incremento de actividad, así como de la consideración y consolidación de posiciones estructurales.

DHL Express Spain, tiene suscritos convenios de colaboración con diferentes Universidades con el objetivo de que estudiantes de diferentes ramas profesionales tengan la oportunidad de iniciar su vida profesional mediante la realización de Prácticas Tutorizadas. Entre las Universidades con las que tenemos acuerdos vigentes destacamos la Universidad Carlos III, la Universidad de Alcalá y la ESIC Business & Marketing School.

De igual forma, hay suscritos acuerdos de colaboración con Centros Especiales de Empleo con la finalidad de que algunos servicios como limpieza, agencias de viaje y cestas de navidad, puedan ser parcialmente o íntegramente cubiertos por los mismos.

En 2022 DHL Express Spain mediante la contratación de servicios de Centros de Especiales de Empleo, Ilunion e Integraiav, se han generado una media de 20 empleados de forma indirecta.

#### **d. Plan de Igualdad**

Durante el 2022, se ha firmado con la Representación de los Trabajadores el nuevo Plan de Igualdad 2022-2026 de DHL Express Spain, conforme a la legislación aplicable, y se ha comunicado a la Autoridad Administrativa correspondiente para su registro.

El Plan de Igualdad contempla 96 medidas y acciones destinadas a afianzar la igualdad efectiva dentro de la organización poniendo de manifiesto el claro compromiso de la Compañía en el establecimiento de políticas que promuevan y afiancen la igualdad de trato y de oportunidades en sus centros de trabajo.

Los objetivos generales en materia de igualdad se traducen en medidas y acciones específicas desglosadas en los siguientes bloques:

1. Acceso al empleo y selección de personal
2. Contratación
3. Promoción
4. Trabajo a distancia y medidas de desconexión digital
5. Salud laboral
6. Formación (formación para la igualdad y para la promoción)
7. Retribución
8. Acoso sexual y por razón de sexo
9. Conciliación y corresponsabilidad
10. Violencia de género
11. Cultura en la Empresa, comunicación y sensibilización

#### **e. 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**

Siendo conscientes de la importancia de la aplicación de Políticas de Desconexión laboral, se establecen explícitamente, dentro de las Acciones y Medidas consensuadas del Plan de Igualdad de DHL Express Spain, en su Punto 4.2 como objetivo específico “Medidas de Desconexión Digital”, en las que se identifican diferentes acciones con el objetivo de garantizar la desconexión laboral.



A continuación, se reflejan algunas medidas identificadas:

- Todo el personal tiene derecho a la desconexión fuera de su horario laboral y durante todos los periodos de suspensión de sus contratos de trabajo.
- La dirección de la empresa no iniciará ningún procedimiento disciplinario frente a quienes, fuera de su horario habitual de trabajo, no respondan a los correos electrónicos, mensajes o llamadas de teléfono.  
De igual manera, las trabajadoras y los trabajadores se comprometen a respetar sus horas de descanso, evitando la gestión de correos electrónicos, mensajes o llamadas telefónicas. En los correos electrónicos se podrá incluir una referencia a “mi horario de trabajo puede no ser tu horario de trabajo, por favor, no te veas en la obligación de responder a mis correos fuera de tu horario habitual de trabajo”
- Concienciar a los mandos de la importancia de respetar el horario y disfrutar las vacaciones, procurando cumplir las planificaciones previstas, a través de charlas, ponencias o distintas comunicaciones.
- Como norma general las reuniones de trabajo se realizarán dentro de la jornada laboral
- Sensibilizar sobre el uso de los medios electrónicos y dispositivos digitales, en aras al respeto del tiempo descanso y/o vacaciones, así como de la vida personal, laboral y familiar de los/las empleados/as, procurando evitar gestionar e-mails o mensajes una vez finalizada la jornada laboral

Igualmente, en el Protocolo de Teletrabajo/Trabajo a Distancia vigente en la compañía, en su apartado nº 8 se menciona explícitamente el derecho a la Desconexión garantizando así el respeto al tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como la intimidad personal y familiar.

No obstante, por el tipo de actividad y de puestos de trabajo el 96,6% de los trabajadores/as efectúan la desconexión laboral al finalizar su jornada, bien por ser puestos operativos o por posiciones con horarios de atención muy definidos. Respecto al 3,4% restante se realizan recomendaciones de desconexión laboral.

Respecto a las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores, nos remitimos a lo dispuesto en el apartado siguiente.

- **Vulneración de Derechos Humanos**

Sin duda el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos es un valor fundamental del Grupo Deutsche Post DHL al que pertenece la Compañía, tal y como se refleja en su Política de Derechos Humanos, en el Código de Conducta para empleados o en el Código de Conducta de Proveedores, entre otras políticas. El respeto de los Derechos Humanos es una parte integral de la Hoja de Ruta de Sostenibilidad. El Grupo DPDHL se centra en siete áreas clave: 1-trabajo infantil, 2-trabajo forzoso, 2-diversidad e inclusión, 4-libertad de asociación y negociación colectiva, 5-condiciones de trabajo, 6-privacidad de datos y 7-medio ambiente.

DHL Express se compromete a respetar y proteger los derechos humanos internacionalmente reconocidos, basándose la Política Derechos Humanos del Grupo DP DHL en los diez principios del Pacto mundial de las Naciones Unidas, la Declaración universal de derechos humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los cuatro principios y derechos fundamentales en el trabajo, las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, los Principios rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos y los Objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas.

El Grupo DP DHL, con el objetivo de verificar que los países y divisiones están comprometidos con el cumplimiento de los Derechos Humanos realiza auditorías al respecto. Así, en abril de 2022, el Grupo DH DHL efectuó en DHL Express Spain una Auditoría Social de Derechos Humanos, en la cual, además de requerir y analizar información sobre las políticas de RRHH y sobre empleados/as de la Compañía en España elegidos al azar, mantuvo reuniones con empleados/as, elegidos también al azar, con Supervisores y Team Leaders, así como con Representantes de los Trabajadores, adquiriendo una amplia muestra de información a evaluar, no solo a nivel documental sino también de percepción real de la población de la Compañía. El resultado de la misma fue muy satisfactorio.

La Política sobre Derechos Humanos, así como el resto de las políticas son de aplicación a todos los empleados/as, son conocidas por todos. Con el objetivo de aumentar la concienciación y el conocimiento de los empleados de DHL Express Spain, se llevan a cabo campañas como el “Día Internacional de los Derechos Humanos” así como Boletines de Compliance/Derechos Humanos”. Igualmente, existen formaciones específicas sobre materias relacionadas con los Derechos Humanos.

De igual forma se han efectuado Talleres de Buenas Prácticas de concienciación sobre Respeto, Diversidad e Inclusión.

Disponemos de otras campañas de sensibilización e iniciativas como es la semana de la “Diversidad e Inclusión”, donde se refuerza el compromiso de la Compañía con la diversidad, en todo tipo de ámbitos, siendo de gran valor para una Compañía internacional como DHL el valor que dicha diversidad aporta a la organización.

Abordando la igualdad, se celebra también el “día de la mujer” y se establecen diferentes acciones y campañas al efecto, con iniciativas muy concretas como “DHL4her”, orientadas a poner en valor la diversidad de género.

Nuestro Código de conducta guía a los trabajadores/as sobre aspectos esenciales en su día a día y la “Hotline” Corporativa está a disposición de cualquier empleado/a en caso de que se quisiera elevar alguna situación contraria a la cultura de la organización.

El registro de denuncias internas “Hotline” puede efectuarse a través de varios canales:

- a) de forma escrita mediante correo electrónico
- b) de forma telefónica, llamando a un número identificado al efecto.

En ambos casos, se garantiza el total anonimato del “denunciante”. La denuncia es registrada en un sistema/plataforma de un proveedor externo a la compañía.

A partir de ese momento, se inicia un proceso de investigación que ha de efectuar el Dpto. de RRHH de España y que ha de reportar a RRHH Región Europa con las conclusiones y los planes de acción en caso necesario.

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

El 57,8% de la plantilla es de género masculino, siendo el 42,20% restante de género femenino. Del % de hombres en la plantilla el 41.2% trabajan en el área de operaciones, siendo en este colectivo dónde se ha reforzado, mediante talleres de diversidad-respecto e inclusión, el ejercicio también de concienciación sobre corresponsabilidad.

El contenido del Plan de Igualdad 2022-2026 de DHL Express Spain ha sido comunicado oficialmente a todos los empleados y empleadas. De hecho, está publicado y a disposición en de todas las personas trabajadoras.

La Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad se reunirá a lo largo de 2023, transcurrido un año desde la vigencia el mismo, con el objetivo de analizar los datos obtenidos y valorar la idoneidad de las acciones identificadas en el propio Plan de Igualdad e identificar nuevas.

Dado que el Plan de Igualdad fue firmado en octubre de 2022, no se disponen aún de datos para analizar el impacto de las acciones reflejadas en el mismo.

En el epígrafe 9 “Conciliación y Corresponsabilidad” de las Medidas del Plan de Igualdad se identifica como objetivo “Mejorar las medidas legales para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de la plantilla. y asegurar que todas las personas trabajadoras son conocedoras de las medidas que están a su disposición”. Es ese sentido, tenemos establecidas una serie de medidas cuyo principal objetivo es favorecer la conciliación familiar y laboral, así como la de disponer de mayor flexibilidad y el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores. Medidas que están a disposición de todos los empleados y empleadas. En concreto, algunas de las medidas que se añaden a las ya establecidas en la legislación laboral son:

- En todas las solicitudes relacionadas con la conciliación, se tendrá especialmente en consideración las necesidades de familias monoparentales acreditadas.
- Se facilitará la adaptación de la jornada para quienes justifiquen que tengan personas a su cargo (menores de 12 años y familiares directos dependientes) acreditando las circunstancias personales de la persona trabajadora y en función de las necesidades organizativas de la empresa, con especial consideración a las familias monoparentales.
- Se concederán permisos retribuidos por el tiempo que resulte indispensable para la realización de gestiones previas a las adopciones y acogimiento: Gestión de documentación ante organismos públicos y privados (notarías), con justificación y preaviso con una antelación suficiente.
- Establecer un permiso de hasta 8 horas anuales para cada sujeto que origine la necesidad, para personas trabajadoras con descendientes menores de 16 años (recuperables) o personas familiares dependientes (no recuperables-retribuidas), para atender situaciones de trámites-oficiales con la Administración Pública, previo aviso con la antelación suficiente y justificación adecuada. En el seno de la Comisión de Seguimiento se revisará anualmente dicha medida en atención a la valoración sobre posibles impactos en su aplicación.
- Para la atención de enfermedad de hijos hasta 12 años de edad se dispondrá, previo aviso y justificación posterior, del tiempo necesario, a condición de recuperar posteriormente el tiempo de ausencia.
- Establecer un permiso no retribuido, con una duración no superior a 3 meses por fallecimiento de familiares de primer grado de consanguinidad, con derecho a reserva de su puesto de trabajo. Asimismo, se podrá solicitar en caso de enfermedad grave, entendiéndose por ésta la que requiera ingreso hospitalario de larga duración y/o tratamiento continuado de la enfermedad, acreditado por informe médico. Tendrá la misma consideración la pareja de hecho de la persona trabajadora.
- Utilizar las nuevas tecnologías de la información (web, videoconferencias, etc.), siempre que sea posible, para evitar continuos viajes desplazamientos

- Se concederá la lactancia acumulada si así se solicita. Este derecho es de hombres y mujeres. En el caso de familias monoparentales, se ampliará en 15 días laborables el permiso de lactancia acumulada.

- Facilitar el cambio de turno y la movilidad geográfica con el objetivo de atender situaciones parentales relacionadas con el régimen de visitas de hijos/as, para padres o madres separados/as, divorciados/as, en caso de que organizativamente sea posible.

Otras medidas ya existentes son:

- Existencia de una bolsa de horas anual para la asistencia a consultorio médico con parientes de hasta primer grado de consanguinidad y afinidad.

- Posibilidad de reducción de jornada de 2 horas los viernes por la tarde.

- Posibilidad de disfrute de hasta un máximo de 3 meses de licencia sin sueldo con reserva de puesto de trabajo

- Posibilidad de disfrute de días sueltos sin sueldo.

- **Gestión de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos**

Tal y como se indica en el Código de Conducta del Grupo Deutsche Post DHL "El respeto de los derechos humanos es un elemento indispensable de nuestras actividades. Como signatarios del Pacto Mundial de la ONU, nos comprometemos a cumplir sus principios. También respetamos los principios establecidos en la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), de conformidad con las leyes y las prácticas nacionales. Dentro de nuestro ámbito de influencia, respetamos los derechos humanos en cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Principios Rectores de la ONU sobre empresas y derechos humanos".

Este Código de Conducta es la guía de Conducta para nuestro trabajo diario, que concreta nuestro compromiso ético, nuestro estándar de trabajo en grupo, la integridad de nuestro negocio tanto interna como externamente y nuestra responsabilidad.

En el caso de sospechas de infracción de su cumplimiento los empleados disponen de un teléfono (hotline de Compliance) o un correo electrónico para notificarlo, además de poder ponerse en contacto con su manager o con el departamento de Recursos Humanos.

Este procedimiento viene establecido en el propio Código de Conducta, en las acciones de comunicación y de formación que se llevan a cabo para concienciar a todos los empleados, además de estar disponible en la intranet de la Compañía a la que pueden acceder los empleados.

Adicional a lo anterior implantado un protocolo específico de actuación en situaciones de acoso que puedan producirse en el entorno de trabajo. El Protocolo de actuación y prevención para los casos de acoso moral, por razón de sexo y/o sexual, fue acordado con la Representación de los Trabajadores,

De igual forma, hay identificados una serie de empleados que intervendrían como Instructores en casos de activación del Protocolo de Acoso cuyo cometido es esclarecer los hechos ocurridos. Instructores que recibieron formación para actuar como tal. En total disponemos de 16 Instructores formados y capacitados para atender situaciones de estas características.

### 3. Salud y Seguridad

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

	2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Nº Accidentes</b>	22	1	23	17	3	20
<b>Nº Accidentes en jornada</b>	16	1	17	16	3	19
<b>Nº Accidentes In Itínere</b>	6	0	6	1	0	1
<b>Enfermedades profesionales</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Índice frecuencia (1)</b>	1,09	0,09	0,88	1,02	0,26	0,73
<b>Índice gravedad (2)</b>	0,02	0,0004	0,009	0,010	0,00158	0,0066

(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

La actividad preventiva de DHL Express Spain, S. L. U., se centra en el derecho fundamental de los trabajadores a la seguridad y salud en el trabajo y en el deber del empresario de garantizar una protección eficaz de los mismos mediante la realización de actuaciones para la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 del 8 de noviembre, en su artículo 14 establece, la obligación de todos los empresarios de desarrollar una acción preventiva permanente en sus empresas con el fin de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

La forma más coherente para poder desarrollar esa acción preventiva de forma permanente es poner en funcionamiento un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante SGSST) que se integre en la organización general de DHL Express Spain, S. L. U., basándose en los siguientes objetivos generales:

- Ayudar a conseguir una cultura común entre las diferentes áreas y niveles de la empresa, asegurando la correcta comunicación en lo que se refiere a la Seguridad, Salud y Bienestar de los trabajadores
- Ayudar a DHL Express Spain, S. L. U. en el cumplimiento de los requisitos legales, reduciendo la posibilidad de incumplimiento de la normativa vigente.
- Ofrecer directrices para poner en práctica y evaluar las estrategias de gestión de la Seguridad, Salud y Bienestar de los trabajadores.

Es imprescindible asegurar una adecuada implantación del Sistema de Gestión preventiva para:

- Que éste sea una herramienta integrada en la actividad de la gestión general de DHL Express Spain, S. L. U.
- Que incluya todos los aspectos de la organización que tengan repercusión en la Seguridad, Salud y Bienestar de los trabajadores.
- Que asegure que las actividades de la organización sean acordes con la Política en materia de Prevención definida en forma de objetivos y metas.

Para la implantación del SGSST se elabora un Manual de Gestión de la Prevención que será el Plan de referencia preventiva permanente en DHL Express Spain, S. L. U. y que pretende que sea lo suficientemente flexible de forma para que se adapte permanentemente a la evolución de los tipos y naturaleza de los riesgos detectados, a las tecnologías existentes en cada momento y a los cambios que se produzcan en los procesos internos de la organización, para el control efectivo de los riesgos.

La Dirección general de DHL Express Spain, S. L. U. aprobó, tras la correspondiente consulta a la representación legal de los trabajadores, la constitución de un Servicio de Prevención Propio, en adelante SPP. Dando así, respuesta legal a lo dispuesto en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos

Laborales, y de conformidad con el artículo 10 del Real Decreto 39/1997 de 17 de Enero que desarrolla la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

El SPP cuenta con personal que posee la cualificación necesaria para el desempeño de las funciones, asumiendo las especialidades de Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada.

La especialidad de Vigilancia de la Salud está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno el cual se encargará también de las actuaciones puntuales que se precisen en el resto de las especialidades.

Durante el 2022 nuestra estrategia en Seguridad y Salud ha continuado desarrollándose sobre los tres pilares fundamentales: **Safety, Health and Wellbeing**.

En la gestión integrada de H&S&W hemos mantenido nuestro estándar habiendo superado la auditoría externa de seguimiento de la **ISO 45001** en la que los resultados han sido sobresalientes, no detectando ninguna No Conformidad y con dos puntos fuertes.

### **Safety:**

Dentro del ámbito de la seguridad los principales hitos han sido:

- Estar más cerca de los centros operativos para seguir desarrollando nuestras políticas con 90 visitas del SPP.
- Se han realizado 260 **Gemba Safety** con el objetivo de seguir integrando la prevención en toda la línea jerárquica.
- Implantado y desarrollado las campañas Regionales de **Safety First**.
- Mantenido y documentado los **Performance Dialog** mensuales en materia de H&S realizando más de 260 en 2022.
- **Planificación Anual de actividades preventivas** en todos los centros de trabajo.
- Implantación de los "**Safety Wall**" en todos los nuevos centros de trabajo.
- Auditoría anual de **Cumplimiento Legal**.
- Coordinación de actividades preventivas con subcontratas, autónomos y clientes.

- Impartidas más de 2690 horas de formación en materia de H&S.

### **Health and Wellbeing.**

Dentro del ámbito de la Salud y el Bienestar:

- Implantar la herramienta regional **Virgin Pulse**, con el objetivo de dar herramientas a los empleados relacionadas **Health&Wellbeing**.
- Realización de **reconocimientos médicos periódicos** anuales.
- Incluir en los convenios colectivos mejoras en el ámbito del **cuidado y la prevención de la salud** de los empleados.
- Campaña de **vacunación** de la gripe.
- **Talleres Nutricionales**.
- **Talleres del Gimnasio Emocional** para ayudar a gestionar emociones
- Desarrollo y divulgación de las **campañas de H&W Regionales**.
- Campaña de **Fruta en la Oficina**.
- **Seguimiento personalizado del personal de baja** de larga duración.
- Revisión, adecuación o **adaptación de puesto** tras baja prolongada.
- **Protección de la Maternidad**.
- Colaboración en el proyecto Mentally de Evaluación Psicosocial.

**Seguridad de la información.** Hemos desarrollado varias iniciativas:

- Disponemos de cursos de obligado cumplimiento para todos los empleados en materia de seguridad de la información y protección de datos.
- Realizamos auditorías internas y externas centradas en la gestión de la seguridad y de los proveedores.
- Hemos reforzado los requerimientos de seguridad de nuestros proveedores y colaboradores externos.
- Mantenemos nuestros sistemas actualizados para evitar vulnerabilidades mediante el control del ciclo de vida de las aplicaciones y las pruebas recurrentes de hacking ético.
- Disponemos de medidas técnicas y organizativas implementadas que garantizan la seguridad de los datos de nuestros empleados, clientes y proveedores.
- Realizamos campañas de concienciación recurrentes sobre el correcto uso de los datos a todos nuestros empleados

## **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.

#### **1. Canales informativos:**

- Disponemos de una red social para empleados denominada "Smart Connect", así como una de grupo de Facebook para empleados de DHL con acceso desde cualquier dispositivo
- Los empleados pueden acceder a través de la plataforma de comunicación del grupo "MyNet" con noticias, chats, ofertas a empleados e información de interés.
- De igual forma se suceden informaciones periódicas como como un boletín mensual denominado "InfoExpress" que es enviado también por correo electrónico a los empleados/as.

- Se producen, en los diferentes centros de trabajo, sesiones informativas y presenciales entre la Dirección y los empleados denominadas “Town Halls” donde la Dirección informa de aspectos relevantes. En dichas sesiones informativas se produce un turno de preguntas abiertas donde los empleados plantean diferentes preguntas, dudas o planteamientos que son respondidas por Dirección.
- Reuniones y “Performace Dialogs” (reuniones semanales bidireccionales con un formato específico entre mandos y equipos donde se abordan cuestiones más del día a día y se informa de aquellas consideraciones de mayor necesidad, urgencia).

## **2. Consulta y participación:**

- Continuamos realizando la Encuesta Anual de Opinión de Empleados (“EOS”), que permite, por un lado, conocer y medir algunos ítems de interés para la Compañía como “Trabajo en equipo, Liderazgo, Futuro y Estrategia etc.” y, por otro lado, identificar aquellos planes de acción/de mejora continua que repercutan en el bienestar del empleado. Una vez analizados los resultados, son compartidos por dirección y departamento con los empleados, y se identifican los planes de acción a poner en marcha durante el ejercicio. En 2022 se identificaron 32 planes de trabajo con un total de 135 acciones.
- Participamos también en la encuesta también de una segunda encuesta de clima como parte de la metodología de certificación “Great Place to Work” como un refuerzo a la encuesta propia de la Compañía (EOS), que permitiría identificar la existencia de alguna desviación importante o afianzamiento de algún ítem o indicador específico.
- Otro método de consulta y participación son las encuestas internas de calidad de servicio que realizan determinadas áreas/departamentos con el objetivo de identificar acciones de mejora que repercutan en el servicio que se presta a la organización, y entre ella en la Dirección de Recursos Humanos.

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

**3.** “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 2022 ha vuelto a realizarse.

**4.** Otros eventos específicos de reconocimiento y celebración en colectivos específicos del negocio como “I love IT”, “Finance Day”, “Customer Service Week”, “HR Day” vienen programándose a lo largo del año.

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”. Continuamos celebrando el día “Internacional de la mujer”, y promoviendo las iniciativas globales “DHL4HER” y “DHL4ALL” con diferentes acciones.

**5.** Como parte de nuestra cultura interna, y a través de nuestro programa corporativo de CIS (“Certified International Specialist”), continuamos concienciando de la importancia de incluir momentos de “renovación y cuidado de las energías” como ingredientes necesarios para que



los equipos puedan dar lo mejor de sí mismos en el trabajo.

6. En 2022 se ha mantenido el impulso a la cultura de Bienestar y Salud, concretándose en la implantación de una App para todos los empleados (“Virgin Pulse”) que promueve el uso de ejercicios y prácticas saludables y deportivas a través de consejos concretos, información de utilidad, y retos individuales y colectivos. E iniciamos la publicación regular interna de un boletín dirigido a todos los empleados de la compañía sobre el cuidado de nuestras energías.

7. En 2022 hemos vuelto a participar en el proceso de certificación internacional más exigente, denominado “Great Place to Work” (en el que partimos de la posición 3 en el ranking nacional de compañías de más de 500 empleados), que nos posiciona como una de las mejores empresas españolas para trabajar conforme a nuestras políticas centradas las personas como pilar del alto rendimiento.

#### **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 los representantes de los trabajadores.

En 2022, de los 27 centros de trabajo existentes en España, en el 81,48%, existe representación de los trabajadores.

En aquellos centros sin representación, el 18, 52% de los centros se realiza directamente con los trabajadores conforme a la normativa laboral. Trimestralmente se hace entrega de información a la representación de los trabajadores conforme a la legislación actual.

#### **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.

En 2022 se ha firmado los Convenios colectivos y Acuerdos Marco de las provincias de Barcelona, Gerona, Tarragona Málaga, Sevilla, Alicante, Valencia, Madrid, Pontevedra, Castellón, Valladolid, Cantabria. Islas Baleares, Vizcaya, Álava, Zaragoza y A Coruña.

#### **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 45001:2018 que va mucho más allá del mero cumplimiento legal exigido.

#### **e. Formación y enseñanza.**

En DHL Express la formación se entiende como uno de los pilares fundamentales de motivación y el desempeño de 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, como el curso de bienvenida y funcionales específicos para nuestros colectivos de Atención al Cliente, Operaciones, Ventas, Finanzas e IT. Estas formaciones son mayoritariamente presenciales.

**Management para Managers.-** Dentro de este mismo programa tenemos 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 recuperado su programación tras la pandemia.

**MyTalentWorld.-** Es nuestra plataforma de formación on-line, en la que se pueden seleccionar cursos de distinta duración, en diversas materias como coaching, comunicación, desarrollo personal, equilibrio vida personal y laboral, salud y bienestar, seguridad e higiene laboral, tecnologías digitales. Estos cursos pueden ser organizados, desde cada una de las funciones, o ser solicitados por los propios empleados.

**Metodología First Choice - Mejora Continua** 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”). Las herramientas con mayor implantación interna en la compañía son: Performance Dialogs, GEMB Walks, Net Promoter Approach e Impact.

#### f. Cantidad total de horas de formación

La tabla muestra las horas de formación 2022 desglosadas por los principales colectivos destinatarios internos, con excepción de la formación CIS/CIM, interfuncional e idiomas que afecta a colectivos de las distintas unidades del negocio, y en los que se mezclan distintos colectivos y categorías profesionales.

2022		
Tipo de formación	Colectivo destinatario	Horas
Programas Corporativo CIS	total plantilla	8.268
CIM Management para managers y mandos	colectivo de managers y mandos intermedios	3.325
Adicional específica para colectivo Customer Service	colectivo Customer Service	2.746
Adicional específica para colectivo Sales	colectivo Sales	1488
Adicional específica para colectivo Operaciones	colectivo Operaciones	2.287
Varios interfuncionales (ej. First Choice, Compliance, Go Green, M365 ...)	total plantilla	4.328
Prevención y Salud	total plantilla	1.464
Idiomas	Plantilla dentro de los programas vigentes	5.467
Totales		<b>29.367</b>

A continuación, se aporta total de horas de formación de 2022 desglosada por categoría profesional y disgregada por hombre y mujer.

<b>2022</b>				
<b>Formación por categoría profesional</b>	<b>nº emp.</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Horas</b>
Administración	<b>1.714</b>	565	1.149	<b>4.660</b>
Cobros + Ventas	<b>2.466</b>	895	1.571	<b>7.246</b>
Movimiento (Operaciones)	<b>3.502</b>	2493	1.009	<b>12.690</b>
Directivos y mandos medios	<b>1.077</b>	777	300	<b>4.771</b>
<b>Totales</b>	<b>8.759</b>	<b>4.730</b>	<b>4.029</b>	<b>29.367</b>

En 2022 y una vez superados los efectos más intensos del COVID-19 la actividad formativa ha ido recuperándose valiéndose de metodologías presenciales en aula, presenciales a distancia y e-learning.

## INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD:

---

### 1.- Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

DHL tiene una fuerte estrategia de patrocinios tanto a nivel internacional como a nivel local, con actividades de eventos deportivos, moda y música. Los objetivos de esta estrategia son dar visibilidad la marca y de sus principales valores corporativos, y la fidelización y captación de clientes

Buscamos patrocinios alineados con nuestros valores de marca, como el apoyo al deporte, la diversidad, inclusión e igualdad y la sostenibilidad.

Algunos Patrocinios de DPDHL y DHL Express Spain de 2022 en actividades deportivas o lúdicas a nivel mundial son, por ejemplo:

- **Manchester United**

Como Socio Logístico Oficial, DHL apoya las necesidades logísticas del Manchester United. Desde el servicio de transporte diario, al envío de equipamiento para giras, hasta la distribución de mercancía para la Manchester United Megastore.

Además, DHL realiza actividades de marketing en todo el mundo. Lleva a clientes y empleados a ver los partidos del Manchester United.

- **Moto GP**

Como Socio Logístico Oficial desde 2015, DHL gestiona la logística de MotoGP™, Moto2™ y Moto3™. Nuestro equipo de logística de automovilismo se asegura de que 350 toneladas de equipos y suministros críticos lleguen intactos y a tiempo para cada una de las 21 carreras del campeonato que se reparten por los cinco continentes. Una tarea que requiere desde el transporte a temperatura controlada de motos puestas a punto y un embalaje meticuloso hasta la manipulación de piezas frágiles y el apoyo en los trámites aduaneros.

DHL realiza diversas acciones con clientes y empleados: Por ejemplo, llevarlos a ver las carreras en directo y disfrutar de actividades únicas como contar con la presencia de algún piloto en el Q&A o el discurso del director de Dorna.

- **Rugby World Cup**

DHL se enorgullece de ser el socio Logístico Oficial y socio mundial del torneo HSBC World Rugby Sevens Series. Que cuenta con 16 equipos masculinos y 12 femeninos que cruzan el mundo. DHL siguiendo con el programa de DHL4ALL y DHL4HER, busca fomentar el talento de equipos femeninos deportivos.

DHL Express también se ha convertido en Socio Oficial de la Heineken Champions Cup y la European Challenge Cup; competiciones en las que participan 39 clubes profesionales de rugby de toda Europa.

Como acción de marketing, DHL cuenta con la posibilidad de llevar a clientes y empleados a los partidos que se realicen en el país.

- **Cold Play**

Coldplay se puso como objetivo realizar su gira lo más sostenible posible. Por ello, DHL se enorgullece de unirse a Coldplay como su Socio Logístico Oficial. Apoyando a la banda en su misión de reducir sus emisiones de carbono en más de un 50%.

Aparte de realizar la logística de la gira, DHL también realiza acciones con sus clientes y empleados invitándolos a ver el concierto en directo.

- **Rolling Stones Unziped**

The Rolling Stones - UNZIPPED es la primera exposición internacional sobre la famosa banda de rock. Más de 400 objetos originales del archivo personal de la banda ofrecen una impresionante mirada entre bastidores: instrumentos, material audiovisual, diarios, carteles y portadas de discos, trajes emblemáticos ...

Cuando la banda necesitó un socio para transportar de forma segura y rápida sus recuerdos por todo el mundo, eligieron a DHL como Socio Logístico.

- **Formula 1**

Como socio logístico oficial desde 2004, DHL cuenta con un equipo de especialistas en logística de deportes de motor que trabajan estrechamente con la dirección de la Fórmula 1® y los equipos para garantizar un apoyo logístico perfecto para las carreras y las pruebas oficiales. Además, DHL hace que sus operaciones sean lo más sostenibles posible. Nuestra amplia experiencia en logística verde siempre busca nuevas formas de reducir la huella de carbono de la F1 y el impacto medioambiental general.

DHL es también socio fundador de la F1® Esports Series y de dos de los premios más codiciados de la Fórmula 1®: el DHL Fastest Lap Award y el DHL Fastest Pit Stop Award. Al final de cada temporada, el piloto con las vueltas más rápidas recibe el Premio DHL a la Vuelta más Rápida, mientras que el Premio DHL a la Parada en Boxes más Rápida se otorga al equipo que realiza las paradas en boxes más rápidas de forma consistente a lo largo del Campeonato.

Además, DHL realiza actividades de marketing en todo el mundo. Llevando a clientes y empleados a ver las carreras de F1.

- **Formula E**

El Campeonato Mundial ABB FIA de Fórmula E es el primer deporte del mundo con emisiones 0 de CO2. A lo largo de los años, la Fórmula E ha crecido significativamente, atrayendo a millones de aficionados de todo el mundo con sus coches totalmente eléctricos que alcanzan velocidades impresionantes sin el peaje medioambiental.

Como socio fundador y logístico oficial, DHL se encarga de las necesidades logísticas de los organizadores y equipos de Fórmula E, transportando más de 415 toneladas de carga - incluyendo todos los coches de carreras, baterías y unidades de carga, medios de comunicación y equipos de radiodifusión - a las sedes de todo el mundo.

---

DHL ayuda a la Fórmula E a superar los límites de la sostenibilidad con un enfoque de

transporte multimodal a medida que maximiza la eficiencia y reduce aún más su huella de carbono.

Como acción de marketing, DHL lleva a clientes y comerciales a las carreras de Formula E.

- **Fashion Week**

Como uno de los socios logísticos globales de la industria de la moda, DHL es un socio clave en algunos de los eventos de moda más reconocidos en todo el mundo. En años anteriores, nuestra colaboración nos ha llevado a las Semanas de la Moda de Milán, Tokio, Sydney y Moscú.

En todo el mundo, nos hemos asociado con múltiples organizaciones de la moda para diseñar iniciativas a medida que ayuden a las empresas de la moda a agilizar su cadena de suministro internacional y ampliar su negocio a nuevos mercados. Tenemos el privilegio de habernos asociado con el Council of Fashion Designers of America (CFDA), el British Fashion Council (BFC) y la Camera Nazionale della Moda Italiana (CNMI) de Milán.

- **Caroline Leon**

En 2015, Caroline pensó que nunca volvería a caminar, pero ahora, con el apoyo de DHL, va a intentar escalar siete cumbres volcánicas en siete continentes en un tiempo récord.

Caroline León representa la fuerza de voluntad y espíritu Can Do con el que DHL se identifica. Además se involucra el programa DHL4HER, el cual apoya el talento y deporte femenino.

- **Team McNeil**

DHL se enorgullece de seguir colaborando con el DHL Team McNeill, que afronta su temporada definitiva. Con la Copa del Mundo BMW IBSF y los Juegos Olímpicos de Invierno de Pekín 2022 a la vuelta de la esquina, el equipo está más motivado que nunca en su búsqueda del éxito.

Este equipo comparte los valores de DHL como el trabajo en equipo, la pasión, la excelencia y un espíritu de "Can Do". Además de fomentar el talento femenino como DHL4HER.

- **Titan Desert**

Por 7º año, DHL es la empresa responsable de transportar las bicicletas de los más de 400 titanes que participan en la prueba. Coordinando la recogida de las bicicletas desde cualquier punto de España y Europa, empaquetarlas y centralizarlas en los almacenes de Madrid y Barcelona. Aparte de transportar las bicicletas, también se realiza la recogida de todo el material logístico de la organización y las asistencias de la carrera.

Además, DHL contará con equipo de empleados que participará en la carrera de la Titan Desert.

Como se ha podido ver, DHL es el proveedor logístico de gran parte de estos eventos que patrocinamos, aportando nuestra logística y transporte, tanto a nivel global como local.

## 2.- **Responsabilidad Social Corporativa**

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, hemos venido apoyando iniciativas de voluntariado durante el 2022 en nuestras tres grandes líneas:

- **GoHelp.**- Asistencia logística y económica ante catástrofes y ayuda a ONG's que gestionan situaciones de exclusión social, enfermedades, infancia. En el ámbito local colaboramos regularmente con las ONGs Banco de Alimentos, Asociación Española Contra el Cáncer.
- **GoTeach.**- Soporte a niños y jóvenes en la educación, pertenecientes a entornos desfavorecidos. Localmente mediando la colaboración con la ONG Empieza por Educar, Educo.
- **GoGreen.**- Participando en proyectos medio ambientales locales con Libero y la ONG Reforesta.

### **GoHelp:**

DHL Express España ha donado en 2022, 37.480 € a diferentes asociaciones y ha transportado 1.040 kg de material solidario, que equivaldría a una donación de 1.016 €. Las organizaciones beneficiarias han sido Empieza por Educar, Grupo Tendam (Cortefiel, Pedro del Hierro, Springfield, Women's Secret...), Fundación Esclerosis Múltiple e Ivan Mozambique, habiendo también participado en el envío de 6 pallets de ayuda primera necesidad a Ucrania.

Hemos venido colaborando con las siguientes asociaciones: Ayuda a Ucrania (transporte ayuda básica humanitaria), Banco de Alimentos Madrid y Fesbal, Asociación Española contra el Cáncer, Acabo (mediante campañas para la captación y donación de fondos) y también mediante aportación de fondos a diversos proyectos solidarios en los que vienen colaborando activamente empleados de la compañía en 2022: ASFEMA, El Legado de Oliver, Equinoterapia, Adabal, Zawadi, Aheri (proyecto ganador en 2022), Peña Kilómetro 12 España Despoblada y Fundación Josep Carreras. El objeto de la relación en estos casos ha sido promover y apreciar las actividades de voluntariado entre nuestros empleados.

### **GoGreen**

Principales hitos alcanzados por DHL Express España en el año 2022:

- 6.320 € donados a diferentes asociaciones como: Reforesta, Libera, Apadrina un Olivo, International Conservation (proyecto interno Pole 2 Pole)
- 988 horas dedicadas a estos proyectos.
- 104 voluntarios empleados de DHL Express España que han colaborado en diferentes acciones de plantación de árboles y limpieza de basuraleza.

### **GoTeach:**

- 468 horas dedicadas a voluntariado en actividades de mentoring empresarial en las que han participado 39 empleados de DHL Express España como voluntarios en sesiones individuales con estudiantes de 4º de la ESO pertenecientes a entornos económicos y familiares vulnerables.

### 3.- Participación en Asociaciones

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

### 4. Información Fiscal

En cuanto a la estrategia fiscal, en DHL Express Spain nos focalizamos en la optimización del nivel de contribución tributaria bajo la premisa del estricto cumplimiento de la normativa fiscal y la eliminación de todo riesgo que pudiera derivarse de cualquier margen interpretativo de las normas fiscales. El dato relativo a impuestos sobre beneficios (Impuesto de Sociedades) del ejercicio 2022 se detalla en la **Nota 16 de las CCAA**, y es el siguiente:

	<b>Euros</b>
	<b>2022</b>
Impuesto corriente	4,431,180
Impuesto diferido	-102,254
Otros	-3,974
<b>Total gasto por impuesto</b>	<b>4,324,952</b>

Hemos elaborado un estudio en el que se analiza la Contribución Tributaria Total durante el ejercicio 2022. Mediante este estudio pretendemos aportar un espectro más amplio del concepto de Responsabilidad Social Corporativa, poniendo en valor la función social que se deriva de la aportación tributaria de DHL Express Spain. A continuación, exponemos los datos del ejercicio:

	2022 (Euros)
IVA/ IGIC de servicios	13,716,956
IRPF	10,494,481
IAE (Impuesto Act. Económicas)	74,689
IBI (Impuesto Bienes inmuebles)	186,272
Otros impuestos	59,025
<b>Total IMPUESTOS</b>	<b>24,531,423</b>

Datos auditados por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L

Durante el ejercicio 2022, la empresa ha recibido subvenciones que corresponden, principalmente, a las ayudas directas al transporte a las que se ha acogido la Sociedad (Real



Decreto-ley 6/2022 Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra de Ucrania). Los importes recibidos y que se encuentran reflejados en la Cuenta de Perdidas y Ganancias de 2022 son 173.880 €.

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

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. Detallamos cuál es el perfil de estos clientes para entender mejor el enfoque de nuestras política y acciones.

**El 95% de los clientes de DHL Express son empresas** que utilizan nuestros servicios para realizar sus envíos de importación o exportación a nivel global

Los canales de venta que utilizamos son en su mayoría a través de nuestra fuerza de ventas (KA, Field Sales y Telesales), aunque las empresas también nos pueden contactar a través de la web o de atención al cliente. Los clientes que trabajan con DHL Express tienen algunos puntos principales de contacto que son:

- Contacto con el vendedor asignado para cuestiones comerciales (vía telefónica o presencial).
- Aplicaciones de DHL para contratación de envíos o seguimiento.
- Contacto operativo con nuestros repartidores en el momento de las entregas o recogidas.
- Contacto con atención al cliente para solicitudes varias, como seguimiento, consulta de precios, o incidencias.

Las características de los envíos que realizan a través de nuestra red son:

- En su gran mayoría, envíos internacionales muy urgentes.
- Documentación y paquetes.
- Envíos de todo tipo de características: ventas online, recambios/repuestos, muestras, suministros médicos, tecnología, etc.
- Valor también muy variable.
- La mayoría de nuestro negocio es B2B (Business to Business), aunque en los últimos 2 años se ha incrementado el negocio B2C (Business to Customer).

**El otro 5% de los clientes son particulares**, que contratan los servicios a través de la web, puntos de venta físicos o por el teléfono.

Definimos nuestra cultura ICCC como 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. LinkedIn, Google My

## Business y Youtube

- ✓ A través de la web de DHL España <https://www.dhl.com/es>. Disponibilidad en la web del Digital Assistant (Robot + chat con agentes) responde automáticamente las consultas básicas de nuestros clientes y les ofrece la posibilidad de chatear con un agente.
- ✓ Código QR para la Funcionalidad de Digital Assistant en modalidad WhatsApp.
- ✓ Facilitar instrucciones de entrega automáticamente llamando a atención al cliente
- ✓ Solicitar una recogida automáticamente si dispone de etiqueta de devolución y llamando a atención al cliente
- ✓ Llamado a atención al cliente desde un móvil, si lo desea, recibe un SMS y podrá acceder a una web para gestionar fácil y rápidamente su solicitud
- ✓ 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 encuestas a clientes de comparación con la competencia (ICCC Tracker).**

Un sistema de encuestas, realizadas 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.

Conscientes de la relevancia y sensibilidad de nuestros clientes ante dichas insatisfacciones, centramos nuestros esfuerzos en dos áreas:

- Analizar las causas de dichas insatisfacciones para reducir, año tras año, dicho volumen.
- Mejorar nuestros procesos internos para resolverlas eficientemente y en el menor plazo posible.

En este sentido, hemos obtenido unos excelentes resultados que destacamos a continuación:

- Reducir el volumen de quejas y reclamaciones de 1.49 por cada mil envíos en el 2021 a 1.44 en el 2022.
- Gestionar el 93% de las quejas en menos de cinco días.
- Gestionar el 88% de las reclamaciones en menos de 10 días.

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

En cuanto a la seguridad y salud relacionada con nuestros consumidores, desde 2018, todas las aperturas de nuevas instalaciones y tiendas físicas (Express centers) cumplen con lo especificado en el Real Decreto 366/2007 sobre accesibilidad.

Otras formas de contratación de nuestros servicios son por vía telefónica o a través de nuestra página web, accesible también para personas con discapacidad solicitando la recogida puerta a puerta.

Debido al incremento de la digitalización de la sociedad y de las empresas, hay cada vez más transacciones online y por ello es muy importante la implementación de medidas de seguridad digital/informática, para proteger los fraudes en internet, la protección de datos, proteger posibles ataques de phishing o uso fraudulento de cuentas de clientes.

- Respecto a los fraudes en internet con utilización indebida y fraudulenta de nuestra marca, DHL Express Spain, S.L.U, dispone en su web pública, una página dedicada exclusivamente a informar de las tipologías más comunes de estos fraudes y facilita instrucciones concretas de cómo deben proceder las personas que hayan sido víctimas. La primera de todas ellas es denunciar a la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. También tiene establecido los diversos canales, en la web, para que las víctimas nos puedan informar de estos fraudes. También la creación del buzón [Information.security.express.spain@dhl.com](mailto:Information.security.express.spain@dhl.com). Esta información es analizada tanto por el Dpto. de Seguridad IT como por el Dpto. de Seguridad para implementar las medidas que fueran necesarias para mitigar el impacto de estos fraudes.
- En DHL Express Spain, tenemos implementados programas específicos para detectar y prevenir ciberataques directos a los sistemas informáticos tanto operativos como de almacenamiento de la información. Si bien contamos con métricas para monitorizar la evaluación de cada uno de los anteriores riesgos, estos datos están clasificados como confidenciales, según el sistema interno de DHL Express de clasificación de la información, y no pueden hacerse públicos, aunque son auditados anualmente por auditores independientes bajo las certificaciones ISO 28000 de Gestión de la Seguridad en la cadena de suministro e ISO 27001 de Seguridad de la Información.
- Para prevenir el uso fraudulento de las cuentas de clientes, disponemos de una funcionalidad “DHL eSecure” para nuestras herramientas de envíos on-line que evita el uso no autorizado o fraudulento de las cuentas de importación de DHL Express de nuestros clientes”

Otro punto fundamental en cuanto a la salud y seguridad de nuestros clientes es asegurar el control y seguridad en nuestra red internacional, y por ello tenemos implementadas a nivel global medidas de seguridad que garantizan la protección física de la mercancía. Por ello tenemos adoptado, por política de compañía, el standard de seguridad FSR de TAPA (Transport Asset Protection Association) contando, en la actualidad, con el 82,6% de sus instalaciones certificadas. El 4,4% la obtendrán en 2023 y el 13% restante lo harán en un futuro

a corto plazo.

Igualmente contamos con la certificación ISO 28000 Sistema de Gestión para la cadena de suministro desde 2010. Bajo este marco referencial, disponemos de los correspondientes análisis de riesgos y métricas de para monitorizar la evolución de los riesgos y establecer las correspondientes contramedidas; un programa específico para verificar el cumplimiento con la legislación que le aplica, incluido el de la Protección de Datos Personales, y Planes de Crisis y contingencias, pero como indicado anteriormente todas esta información está clasificada como confidencial y no se puede hacer pública, pero es auditada anualmente por auditores independientes para las certificaciones mencionadas.

## INDICADORES AMBIENTALES:

---

### 1. Introducción

DHL Express, como empresa de transporte de mercancías, tiene un impacto importante en el Medio Ambiente, y por ello, debemos tomar medidas para reducir nuestras emisiones.

A nivel de grupo, DPDHL ha establecido la **Estrategia 2025**, en la cual la Sostenibilidad supone uno de los grandes pilares de la compañía, al mismo nivel que la Digitalización.

En el marco de esta Estrategia 2025, se ha lanzado el Proyecto ESG (Environment-Social-Governance), a través del cual, y con la definición de una Hoja de Ruta de Sostenibilidad, DHL Express pretende alcanzar tres compromisos clave:

- Operaciones limpias para la protección del clima
- Ser una gran empresa en la que trabajar
- Ser una gran empresa que genera gran confianza

Dentro de las Operaciones Limpias para la Protección del Clima, DHL Express se ha marcado un objetivo muy ambicioso, **Zero Emissions 2050**. Para el año 2050, queremos reducir a CERO nuestras emisiones relacionadas con la logística. Para lograrlo, hemos establecido las siguientes cuatro metas para 2030:

- Objetivo de más del 30% de mezcla de combustibles de aviación sostenibles para 2030 en nuestros negocios de transporte express y global.
- Convertir en eléctricos el 60% de vehículos de entregade última milla y aumentar la cuota de combustible sostenible en transporte de largas distancias a más de 30% para 2030.
- A partir del año 2021, se utiliza un diseño neutro en carbono para todos los edificios nuevos (propios).
- Ofrecemos alternativas ecológicas para todos nuestros principales productos.

A nivel local, DHL Express Spain cuenta con las certificaciones ISO:14001 (desde 2006) e ISO:50001 (desde 2018). Contamos con una política integrada que reúne los compromisos de nuestra organización respecto a estas componentes:

- Ofrecemos a nuestros clientes productos y servicios innovadores que simplifican su trabajo y que tienen bajo impacto ambiental y energético. También, ponemos a su disposición servicios de medición y neutralización de la huella del carbono, como GOGREEN.
- Aplicamos los estándares de Global SOP y establecemos una sistemática de comprobación y mejora continua de los procesos y sus condiciones de desempeño ambiental y de la eficiencia en el uso de la energía.
- Consideramos la eficiencia energética y la protección ambiental en las decisiones de inversión y adquisición de productos y servicios para cumplir nuestros compromisos de reducción del impacto ambiental y desempeño energético.

Otro de los programas relacionados con la sostenibilidad ambiental es GoGreen. Este programa se divide en dos componentes:

- **CIS GoGreen:** Se trata de un sistema por el cual los empleados obtienen créditos a través de formaciones y acciones relacionadas con la protección del clima.

- **Productos GoGreen:** Alternativas ofrecidas a clientes para hacer neutros sus envíos o conocer la huella de carbono de sus envíos realizados.

## **2.- Contaminación**

Todos los años realizamos una 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 el año 2022, tras realizar la evaluación, los aspectos ambientales que han resultado significativos han sido:

- Consumo de combustible
- Consumo eléctrico
- Consumo de papel y cartón
- Consumo de plástico

Como es lógico, dada nuestra tipología de empresa, observamos que los aspectos con una mayor incidencia en el Medio Ambiente son los relacionados con el tráfico rodado:

- **Recogida y reparto:** En el transporte de última milla alcanzamos una mejora de un 9,4% en eficiencia energética respecto al año 2021 (2022: 10,87 MJ por parada Vs 2021: 12,01 MJ por parada). Este resultado ha sido alcanzado gracias a diversas acciones como el rediseño y optimización de rutas y el foco en la productividad por parte de nuestro departamento de Operaciones.
- **Arrastre entre centros:** Incremento de carga en transporte terrestre, lo cual, en términos de eficiencia arroja un resultado positivo (2022: 2,50 MJ por Tn/Km Vs 2021: 2,77 MJ por Tn/Km). Mejora lograda gracias a una carga óptima de los camiones.
- **Vehículos de compañía:** En 2022 se ha puesto en marcha una política de vehículos más sostenible con limitaciones a los modelos a como mínimo etiqueta ECO. En 2022 se incrementa la eficiencia en carbono de nuestros vehículos de empresa en un 0,8% (2022: 203,54 MJ por cada 100 km Vs 2021: 205,21 MJ por cada 100 km).

Además, dado que contamos con numerosos centros de trabajo, la electricidad supone un consumo importante dentro de nuestra organización. Sin embargo, todo el suministro eléctrico está contratado con garantías de origen, que asegura que todo nuestro consumo procede de energías renovables.

En cualquier caso, nuestro compromiso es minimizar el consumo siempre que sea posible, a través de acciones como sustitución de luminarias convencionales por LED, adquisición de equipos más eficientes, etc.

Otros dos aspectos ambientales que hemos considerado significativos en nuestra evaluación son el consumo de papel y plástico, en los cuales se observa una tendencia a la baja en su consumo.

Además de estos aspectos, identificamos otros como la contaminación LUMÍNICA y la contaminación ACÚSTICA. En nuestra actividad, el único foco de potencial contaminación lumínica es el alumbrado y cartelería exterior de nuestras instalaciones, y en cuanto a contaminación acústica, nuestra actividad no supone una fuente importante de ruido.

Como compañía del sector logístico que somos, pese a que los riesgos ambientales existen, su impacto es muy bajo. De hecho, no hemos tenido ningún accidente ambiental durante el periodo 2022 y anteriores. Es por ello que no tenemos provisiones para cubrir riesgos ambientales, Eso no quiere decir que, dentro de nuestro seguro de Responsabilidad Civil de DPDHL, contamos con una cláusula que cubre posibles daños medioambientales que puedan ocurrir de forma súbita y/o accidental.

Además, en nuestro Plan de Autoprotección y Emergencias se contempla la actuación en el caso de que se dé cualquier incidente o accidente que desencadene una situación de emergencia medioambiental.

De manera preventiva, tenemos implantadas diferentes medidas para evitar el impacto en el Medio Ambiente (impermeabilización de suelo, puertas de seguridad, planes de mantenimiento preventivos según legislación, revisiones periódicas de extintores, equipos de impermeabilización, etc.). En este aspecto también desarrollamos proyectos encaminados a la prevención de averías con las mercancías y manejo de productos peligrosos con acciones formativas a todos nuestros empleados, aplicando así el principio o enfoque de precaución.

Los principales riesgos que podrían existir serían por vertidos/derrames, inundación, incendios, rotura de equipos de aires acondicionados, mezcla de residuos peligrosos. Todos ellos de muy bajo impacto, ya que las cantidades de mercancías peligrosas que manejamos son muy reducidas. En cualquier caso, contamos con un procedimiento de mercancías peligrosas, además de una guía de respuesta en caso de una emergencia ocasionada por mercancías peligrosas.

No tenemos calderas de gasoil ni surtidores, todos los vehículos repostan en gasolineras. Únicamente contamos con diésel en los depósitos de los equipos electrógenos que hay en algunas estaciones, los cuales solo son utilizados en situaciones de emergencia.

En el año 2022 se han destinado 174.441,31€ a la gestión ambiental. Dentro de este importe se incluyen la gestión de residuos, los servicios de asesoría energética, la asesoría en materia de requisitos legales y los salarios medios del personal dedicado a la gestión y conservación del medio ambiente.

### **3.- Economía Circular**

Desde nuestra organización, 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. Todo ello respaldado por nuestro procedimiento de gestión de residuos que tiene como objetivo describir la sistemática para llevar a cabo una adecuada gestión de los residuos generados, de manera que minimice el impacto de estos sobre el Medio Ambiente en línea con lo que establece la legislación en vigor.

Este año se ha llevado a cabo por primera vez una iniciativa de economía circular en el ámbito de los dispositivos escáner portátiles, que son los dispositivos que se utilizan en las naves y en ruta para el escaneo e introducción de datos de los envíos y que en 2022 llegaban al fin de su ciclo de vida en DHL. Se han reaprovechado los dispositivos usados (MC32 y WT41) procedentes del proyecto de renovación por RS5100 y WT6000 en nuestra diferentes instalaciones, y tras un acuerdo con el fabricante, se han re- vendido a éste, quien los está reutilizando en su circuito de sustitución/reparación de su centro de servicio con sede en Polonia, así como para obtener partes y componentes para reparación de equipos.

Por otro lado, los principales residuos que generamos son plástico y papel. Estos materiales, generalmente, son de un solo uso y se está realizando un gran esfuerzo en reducir su generación.

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.

#### **4. Uso sostenible de los recursos**

DHL Express promueve un uso responsable y sostenible de sus recursos. En el caso del consumo energéticos, además de contratar todo el suministro eléctrico procedente de energía renovables, dentro del marco de la ISO-50001, llevamos a cabo diferentes acciones tales como:

- Sustitución de luminarias convencionales por LED.
- Instalación de detectores de presencia.
- Rediseño de rutas.
- Adaptación de rutas en periodos valle.
- Realización de rutas en bicicleta.
- Sustitución de flota convencional por vehículos 100% eléctricos.

Como hemos comentado previamente, el papel y el plástico suponen un aspecto ambiental significativo en nuestra organización. En el caso del consumo de plástico, relacionado principalmente con embalajes, hemos tenido un consumo de 1,72 kg por cada 1000 piezas transportadas, alcanzando una reducción de un 6,98% Vs 2021 (1,85 kg por cada 1000 piezas) gracias a un mayor control en la compra de film y envases para los envíos, una mejor comunicación de los indicadores de consumo al personal de cada centro y una mayor eficiencia en el proceso de consolidación de envíos.

En el caso del papel, el proceso de digitalización desarrollado por la compañía está teniendo un impacto muy positivo, especialmente el avance en materia de facturación digital, permitiéndonos alcanzar una reducción de un 23,87% respecto al año 2021 (2022: 0,71 kg/1000 envíos Vs 2021: 0,93 kg/1000 envíos).

Otro aspecto ambiental a tener en cuenta es el consumo de agua. En el caso de DHL Express el agua se utiliza principalmente para beber y para el saneamiento en nuestras instalaciones, obteniéndose de la red pública, por lo que no consideramos que suponga un impacto significativo.

Tras realizar nuestra evaluación de aspectos ambientales, el agua no es considerado significativo, entendiéndose como tales aquellos aspectos que puedan tener un fuerte impacto teniendo en cuenta la cantidad, la frecuencia y la sensibilidad del medio en su consumo y según el resultado de la valoración realizada. En cualquier caso, se ha llevado a cabo una campaña de comunicación con el objetivo de reducir su consumo, principalmente, en nuestras oficinas centrales.



## 5.- Cambio climático

En anteriores apartados, hemos indicado las principales actividades a través de las cuales DHL Express impacta en el Medio Ambiente. Pero... ¿qué hacemos para mitigar este impacto?

En primer lugar, DHL ofrece a sus clientes compensar sus emisiones a través de su participación en el Programa GoGreen. De esta manera, DHL Express se compromete a compensar las emisiones de los clientes invirtiendo un extracargo de 0,10€/Kg en proyectos de alta calidad para la protección del clima y la reducción de emisiones.

Algunos de los proyectos del grupo en los que se ha contribuido durante el 2022 han sido:

- Recuperación de gas de vertedero en electricidad, Xinyang (China)
- Digestores de metano rural, Wenchang (China)
- Cocinas solares en Henan Funiushan (China)
- Sistema de gestión de estiércol en granjas porcinas, Ji'an (China)
- Mitigación GEI de desechos de granjas porcinas, Nanyang (China)
- Ecofogones de alto rendimiento (Honduras)
- Energía eólica, Karnataka (India)
- Energía solar, Madhya Pradesh (India)
- Energía solar en Bhadla, Rajasthan (India)
- Estufas eficientes (Lesotho)
- Energía eólica (Nueva Caledonia)
- Estufas eficientes (Uganda)

Otro de los servicios que ofrecemos DHL dentro de su programa GoGreen son los informes de emisiones, gracias a los cuales cada cliente puede conocer la cantidad de emisiones que ha generado el transporte de sus envíos. Esta información es fundamental para muchos clientes de cara a calcular su huella de carbono.

Por otra parte, nos encontramos inmersos en un proyecto de electrificación de nuestra flota.

Hemos establecido una política de vehículos de empresa, según la cual todos los nuevos vehículos deberán ser 100% eléctrico o, en su defecto, híbridos. Actualmente nuestra flota de vehículos de empresa cuenta con un 24% de vehículos Cero Emisiones y un 48% de vehículos ECO.

En cuanto a vehículos de reparto, en la actualidad, el 2,2% de nuestras rutas son rutas ecológicas, es decir, rutas realizadas en vehículo eléctrico o en bicicleta. En 2022 hemos trabajado en definir un plan de electrificación de la última milla a corto (efecto inmediato en 2023) y medio plazo para la adquisición de furgonetas propias 100% eléctricas, así como ampliar la infraestructura de puntos de carga eléctrica en nuestras instalaciones capaz de suministrar energía a estos vehículos (finalizamos el año 2022 con un 1,95% de las rutas).

En cuanto al reparto en bicicleta. Actualmente, contamos con rutas en bicicleta ubicadas en los cascos urbanos de Pamplona, Málaga, Barcelona, Valencia y Albacete. Además de no suponer ningún tipo de emisión, estas rutas nos proporcionan una gran flexibilidad en zonas de acceso limitado.

Además de la electrificación de nuestra flota de vehículos de reparto, es fundamental que las rutas sean eficientes. Para ello, de manera periódica, el equipo de Ingeniería se encarga de realizar

rediseños de rutas utilizando herramientas de geolocalización y simulación de rutas, que permiten lograr un alto grado de optimización.

## **6.- Protección de la biodiversidad**

Además del anteriormente citado programa GoGreen y de todas las actividades asociadas a la protección del Medio Ambiente, DHL Express Spain desarrolla otras acciones como:

- **Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente:** Como todos los años, DHL Express celebra el día mundial del Medio Ambiente. En 2022, como parte de nuestro programa de sensibilización realizamos un quiz con premios para los empleados que tuvo una gran acogida.
- **Recogidas de basura:** El sábado 11 de junio, DHL Express, junto a nuestros compañeros de H&G y las Divisiones de Freight y Supply Chain celebramos una jornada de voluntariado en familia para cuidar el entorno en Bilbao y Madrid.

De este modo DHL se une de nuevo al proyecto “LIBERA, unidos contra la basuraleza”, que ponen en marcha la ONG ambiental SEO/BirdLife, en alianza con Ecoembes, cuyo objetivo es movilizar a la ciudadanía para mantener los espacios naturales liberados de basura.

- **Plantación de árboles:** Tras siglos de pastoreo y carboneo, así como tras la expansión urbana y de infraestructuras de transporte, muchos de los bosques que un día hubo en la Comunidad de Madrid han desaparecido o han experimentado un acusado deterioro. Por ello, celebramos una jornada familiar de plantación de árboles en la que se realizó la reforestación de 300 árboles en Meco (finca municipal las Palas) Madrid, el domingo 20 de noviembre.

## OTROS DATOS DE INTERÉS

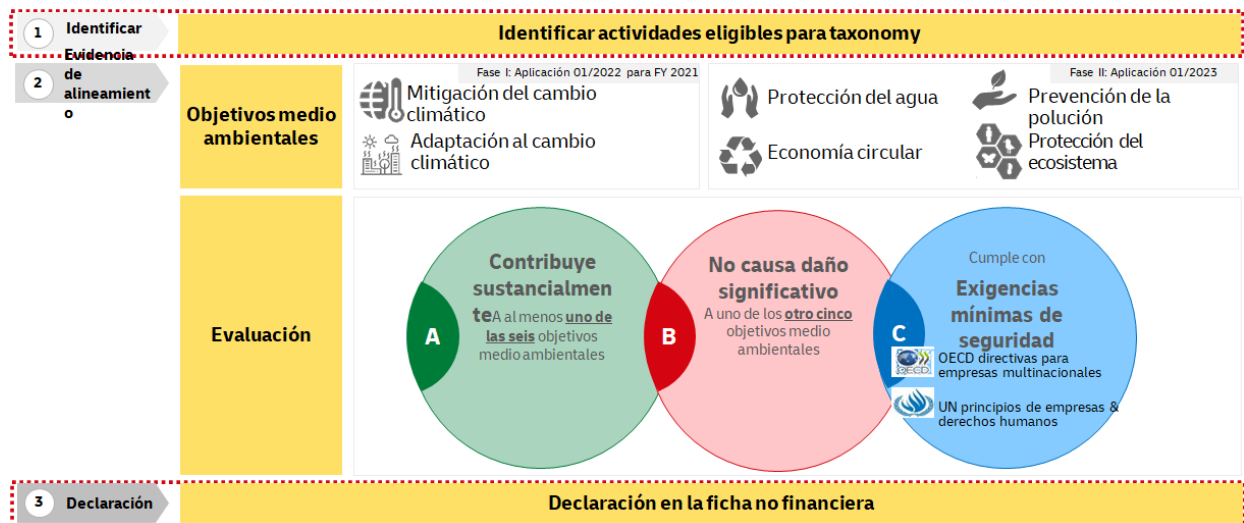
### 1.- Taxonomía

De conformidad con el artículo 8 del Reglamento 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, así como del Reglamento Delegado 2021/2178 de la Comisión Europea, el grupo DPDHL informa de su contribución a los objetivos ambientales de mitigación del cambio climático y adaptación al mismo, de acuerdo con las directrices establecidas en el reglamento de Taxonomía de la UE.

Desde el año 2022, todas las empresas pertenecientes al grupo DPDHL están comprometidas a reportar la taxonomía indicando cuáles de todos sus ingresos, inversiones (Capex) y gastos operativos (Opex) son elegibles y cuáles de ellos están alineados con la Ley.

Las actividades económicas elegibles para la taxonomía son aquellas consideradas ambientalmente sostenibles. Se considerarán alineadas si hacen una contribución sustancial a uno de los seis objetivos medioambientales de la UE y, además, no provocan un daño significativo a ninguno de los otros 5, siguiendo los principios de DNSH (Do No Significant Harm).

Todo esto cumpliendo con las garantías mínimas relacionadas con el respeto de los derechos humanos, derechos y estándares sociales y laborales, así como anticorrupción, competencia leal y tributación, para todas las actividades.



#### Método de evaluación aplicado

DHL Express Spain ha revisado y confirmado las actividades elegibles realizadas durante el año 2022 de acuerdo con nuestro sector de actividad: de tal manera que la infraestructura y los edificios necesarios para el transporte se han determinado como elegibles dentro de la actividad 6 “Transporte”; mientras que los bienes inmuebles no utilizados para servicios de transporte se han adscrito dentro la actividad 7 “Construcción y bienes raíces”.

#### Determinación de la alineación de la taxonomía

A continuación, proporcionamos una descripción general de los activos alineados por actividad.

**Alineación de la taxonomía (objetivo medioambiental de la UE de mitigación del cambio climático)**

Actividad	Evaluación de la alineación
6.4 Dispositivos de movilidad personal, ciclo logístico: dispositivos para movilidad personal no sujeta a permisos	Activos dentro de esta actividad, ej. bicicletas, cumplen con los requisitos de la contribución sustancial al ciclo de la logística. Gracias a acuerdos con empresas de reciclaje certificadas, se puede garantizar y demostrar el cumplimiento de los requisitos de DNSH 4
6.5 Transporte con motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros <sup>1</sup>	Nuestros vehículos eléctricos funcionan sin emisiones y por lo tanto cumplen con los requisitos de contribución sustancial. El cumplimiento en cuanto a los umbrales de reciclabilidad (DNSH 4) y de emisiones (DNSH 5) es un requisito básico para la homologación de vehículos eléctricos en Europa, por lo que consideramos que se cumplen. Además, el cumplimiento simultáneo de los criterios de eficiencia de combustible y ruido de rodadura de los neumáticos representa un requisito sustancial de acuerdo con DNSH 5. Por esta razón, hemos determinado los respectivos requisitos específicos del vehículo y el uso de los neumáticos, incluida los coeficientes de carga, e identificado la clase más alta que contenían algunos productos en la base de datos EPREL 2 para cada especificación, así como verificado la clasificación de neumáticos bajo DNSH 5 para cada vehículo.
6.6 Servicios de transporte de mercancías por carretera <sup>3</sup> ; vehículos pesados <sup>4</sup>	El método es análogo al 6.5. Nuestros vehículos eléctricos no transportan combustibles fósiles y se evalúan como alineados
6.15 Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos <sup>3</sup> ; infraestructura necesaria para el transporte <sup>5</sup> por ejemplo centros de clasificación y distribución así como equipos integrales	Los centros de clasificación y distribución, así como los casilleros para paquetes, permiten el manejo de la carga entre los modos de transporte y, por lo tanto, cumplir con la contribución sustancial de esta actividad. Se podría demostrar el cumplimiento de los requisitos de DNSH 4 para la construcción de nuevos edificios <sup>5</sup> para ubicaciones en países seleccionados teniendo en cuenta las estadísticas y regulaciones nacionales de eliminación de desechos. El análisis de la ubicación y contaminación acústica de nuestros sitios mostró que casi todos cumplen con los requisitos de DNSH 5 y 6. <sup>5</sup>
7.1 Construcción de edificios nuevos: Edificios de oficinas y administrativos así como almacenes	No se pudo evaluar la alineación debido a la falta de umbrales bien fundamentados para edificios no residenciales.
7.7 Adquisición y propiedad de edificios: Edificios de oficinas y administrativos así como almacenes	

<sup>1</sup> Taxonomía UE vehículos de clase M1 y N1 (peso en vacío ≤2.84 T y peso total permitido ≤3.5 T) <sup>2</sup> European Product Registry for Energy Labelling <sup>3</sup> No incluye transporte por carretera subcontratado <sup>4</sup> Taxonomía UE vehículos de clase N1 a la N3 (peso en vacío >2.84 T y peso total permitido >3.5 T) <sup>5</sup> Los criterios para los requisitos de reciclaje para obras de construcción y demolición no son aplicables a los edificios existentes

Las tablas con los importes reportados dentro de la Taxonomía Europea, por todas las empresas del grupo, se integran en el Informe de Gestión Consolidado del Deutsche Post DHL Group. 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>.

## **2.- Certificaciones**

**Incluimos las siguientes certificaciones durante el 2022. Disponibles en nuestra web en el siguiente enlace:**

<https://www.dhl.com/es-es/home/pie-de-pagina/additional-information.html>

- ✓ ISO 9001. Sistema de gestión de calidad
- ✓ ISO 14001. Sistema de gestión ambiental
- ✓ ISO 28000. Sistema de seguridad en la cadena de suministro
- ✓ ISO 45001. Sistema de seguridad y salud en el trabajo
- ✓ ISO 50001. Sistema de gestión de la Energía
- ✓ ISO 27001. Sistema de Seguridad de la información
- ✓ TAPA Multisite Certification. Seguridad de mercancía.
- ✓ Certificación Madrid Excelente. Modelo de excelencia empresarial.