

DHL EXPRESS Spain, S.L. Sociedad Unipersonal
ESTADO de INFORMACIÓN NO FINANCIERA
Ejercicio 2023

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 DHL. 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 2024 y finalizado el 09/04/24.

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.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL	4
1.	Empleo	4
2.	Organización del trabajo:.....	8
3.	Salud, Seguridad y Bienestar	14
4.	Relaciones sociales	16
III.	INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD	22
1.	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.....	22
2.	Responsabilidad Social Corporativa.....	25
3.	Participación en Asociaciones	26
4.	Información Fiscal	26
5.	Consumidores y clientes	27
IV.	INDICADORES AMBIENTALES.....	31
1.	Aspectos generales	31
2.	Contaminación.....	32
3.	Economía Circular	34
4.	Uso sostenible de los recursos	34
5.	Cambio climático	35
6.	Protección de la biodiversidad	37
V.	OTROS DATOS DE INTERÉS	38
1.	Taxonomía	38
2.	Certificaciones	41

I. INTRODUCCIÓN

DHL Express Spain es una empresa de transporte urgente de mercancías, principalmente internacional. Tiene un impacto importante en el medio ambiente por lo que debe tomar medidas para reducir sus emisiones. Estos aspectos se incluyen en la hoja de ruta de Sostenibilidad del grupo DHL, al que pertenece DHL Express Spain, como uno de los grandes pilares de la compañía. A los aspectos ambientales se unen los sociales y de buen gobierno (ESG) y 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



A nivel país, la Sostenibilidad se ha desplegado como un sistema de gestión que cuenta con los siguientes pilares:

- a) Trasladar la hoja de ruta de Sostenibilidad del Grupo DHL en aspectos tangibles y concretos con el apoyo activo de nuestro SMT.
- b) Crear un Comité de Sostenibilidad formado por directores de todas las funciones de la organización y liderado por nuestro Director de Sostenibilidad.
- c) Formar a todos los Directores de la organización en nuestra hoja de ruta de Sostenibilidad. En el 2023 se realizaron 8 workshops con más de 50 personas formadas.
- d) Hacer seguimiento activo de todos los indicadores incluidos en el Scorecard ESG viendo el comportamiento de cada uno de ellos, analizando las causas de posibles desviaciones y tomando las acciones que sean pertinentes.
- e) Crear un Plan de Acción ESG formado por diversos proyectos, iniciativas y medidas para mejorar las 3 componentes. En el 2023 finalizó con 19 acciones en marcha y 14 realizadas.
- f) Crear un Plan de Comunicación interna que fomente la cultura, el conocimiento y aprendizaje de Sostenibilidad. En el 2023 se hicieron las 9 acciones que se planificaron de diferente índole y calado.

II. INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL

1. Empleo

Se incluye información de los siguientes indicadores:

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
Administración	38	83	121
Menores de 30	4	4	8
30 a 50 años	18	41	59
Mayores de 50 años	16	38	54
Cobros + Ventas	100	310	410
Menores de 30	5	5	10
30 a 50 años	58	177	235
Mayores de 50 años	37	128	165
Directivos + Ejecutivos Medios	82	25	107
30 a 50 años	28	11	39
Mayores de 50 años	54	14	68
Movimiento	546	142	688
Menores de 30	70	19	89
30 a 50 años	262	83	345
Mayores de 50 años	214	40	254
Grand Total	766	560	1326

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
Administración	2,9%	6,3%	9,1%
30 a 50 años	0,3%	0,3%	0,6%
Mayores de 50 años	1,4%	3,1%	4,4%
Menores de 30	1,2%	2,9%	4,1%
Cobros + Ventas	7,5%	23,4%	30,9%
30 a 50 años	0,4%	0,4%	0,8%
Mayores de 50 años	4,4%	13,3%	17,7%
Menores de 30	2,8%	9,7%	12,4%
Directivos + Ejecutivos Medios	6,2%	1,9%	8,1%
30 a 50 años	2,1%	0,8%	2,9%
Mayores de 50 años	4,1%	1,1%	5,1%
Movimiento	41,2%	10,7%	51,9%
30 a 50 años	5,3%	1,4%	6,7%
Mayores de 50 años	19,8%	6,3%	26,0%
Menores de 30	16,1%	3,0%	19,2%
Grand Total	57,8%	42,2%	100,0%

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		
Menores de 30	4	4	8	5	5	10				70	19	89	107
Fijo	4	4	8	5	5	10				70	19	89	107
Tiempo Completo	3	4	7	3	2	5				17	4	21	33
Tiempo Parcial	1		1	2	3	5				53	15	68	74
30 a 50 años	18	41	59	58	177	235	28	11	39	262	83	345	678
Fijo	18	41	59	58	177	235	28	11	39	262	83	345	678
Tiempo Completo	18	39	57	44	109	153	27	10	37	155	51	206	453
Tiempo Parcial		2	2	14	68	82	1	1	2	107	32	139	225
Mayores de 50 años	16	38	54	37	128	165	54	14	68	214	40	254	541
Fijo	16	38	54	37	128	165	54	14	68	214	40	254	541
Tiempo Completo	14	29	43	31	75	106	47	12	59	158	25	183	391
Tiempo Parcial	2	9	11	6	53	59	7	2	9	56	15	71	150
Grand Total	38	83	121	100	310	410	82	25	107	546	142	688	1326

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		
Menores de 30	0,3%	0,3%	0,6%	0,4%	0,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	1,4%	6,7%	8,1%
Fijo	0,3%	0,3%	0,6%	0,4%	0,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	1,4%	6,7%	8,1%
Tiempo Completo	0,2%	0,3%	0,5%	0,2%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,3%	1,6%	2,5%
Tiempo Parcial	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	1,1%	5,1%	5,6%
30 a 50 años	1,4%	3,1%	4,4%	4,4%	13,3%	17,7%	2,1%	0,8%	2,9%	19,8%	6,3%	26,0%	51,1%
Fijo	1,4%	3,1%	4,4%	4,4%	13,3%	17,7%	2,1%	0,8%	2,9%	19,8%	6,3%	26,0%	51,1%
Tiempo Completo	1,4%	2,9%	4,3%	3,3%	8,2%	11,5%	2,0%	0,8%	2,8%	11,7%	3,8%	15,5%	34,2%
Tiempo Parcial	0,0%	0,2%	0,2%	1,1%	5,1%	6,2%	0,1%	0,1%	0,2%	8,1%	2,4%	10,5%	17,0%
Mayores de 50 años	1,2%	2,9%	4,1%	2,8%	9,7%	12,4%	4,1%	1,1%	5,1%	16,1%	3,0%	19,2%	40,8%
Fijo	1,2%	2,9%	4,1%	2,8%	9,7%	12,4%	4,1%	1,1%	5,1%	16,1%	3,0%	19,2%	40,8%
Tiempo Completo	1,1%	2,2%	3,2%	2,3%	5,7%	8,0%	3,5%	0,9%	4,4%	11,9%	1,9%	13,8%	29,5%
Tiempo Parcial	0,2%	0,7%	0,8%	0,5%	4,0%	4,4%	0,5%	0,2%	0,7%	4,2%	1,1%	5,4%	11,3%
Grand Total	2,9%	6,3%	9,1%	7,5%	23,4%	30,9%	6,2%	1,9%	8,1%	41,2%	10,7%	51,9%	100,0%

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

	Administración		Administración Total	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios Total	Movimiento		Movimiento Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
Menores de 30	0,3%	0,3%	0,6%	0,4%	0,4%	0,8%				5,4%	1,4%	6,8%	8,2%
Fijo	0,3%	0,3%	0,6%	0,4%	0,4%	0,8%				5,4%	1,4%	6,8%	8,2%
Tiempo Completo	0,2%	0,3%	0,5%	0,2%	0,2%	0,4%				1,3%	0,3%	1,6%	2,5%
Tiempo Parcial	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%	0,2%	0,4%				4,1%	1,1%	5,2%	5,6%
30 a 50 años	1,4%	3,0%	4,4%	4,3%	13,6%	17,9%	2,0%	0,9%	2,9%	19,5%	6,1%	25,5%	50,7%
Fijo	1,4%	3,0%	4,4%	4,3%	13,6%	17,9%	2,0%	0,9%	2,9%	19,5%	6,1%	25,5%	50,7%
Tiempo Completo	1,3%	2,8%	4,2%	3,2%	8,3%	11,5%	1,9%	0,8%	2,7%	11,6%	3,8%	15,4%	33,9%
Tiempo Parcial	0,1%	0,2%	0,2%	1,1%	5,3%	6,4%	0,1%	0,1%	0,2%	7,8%	2,3%	10,1%	16,8%
Mayores de 50 años	1,2%	2,9%	4,1%	2,8%	9,6%	12,5%	4,1%	1,0%	5,1%	16,3%	3,0%	19,4%	41,1%
Fijo	1,2%	2,9%	4,1%	2,8%	9,6%	12,5%	4,1%	1,0%	5,1%	16,3%	3,0%	19,4%	41,1%
Tiempo Completo	1,1%	2,2%	3,3%	2,4%	5,6%	8,0%	3,6%	0,9%	4,4%	12,0%	1,9%	13,9%	29,6%
Tiempo Parcial	0,2%	0,7%	0,9%	0,5%	4,0%	4,5%	0,5%	0,2%	0,7%	4,3%	1,1%	5,5%	11,5%
Grand Total	2,9%	6,2%	9,2%	7,5%	23,6%	31,2%	6,1%	1,9%	8,0%	41,3%	10,4%	51,7%	100,0%

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
Administración	1		1
30 a 50 años	1		1
Cobros + Ventas		2	2
30 a 50 años		2	2
Directivos + Ejecutivos medios	0	0	0
Movimiento	1	3	4
30 a 50 años	1	3	4
Grand Total	2	5	7

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

	Hombre			Mujer		
	2023	2022	Evolución	2023	2022	Evolución
Administración	37.011,58 €	35.588,88 €	4,0%	36.430,09 €	35.344,41 €	3,1%
Menores de 30	32.387,62 €	32.112,83 €	0,9%	27.198,65 €	24.428,51 €	11,3%
30 a 50 años	33.662,33 €	31.742,67 €	6,0%	35.103,00 €	33.887,48 €	3,6%
Mayores de 50 años	41.935,48 €	40.825,51 €	2,7%	38.833,68 €	38.193,02 €	1,7%
Cobros + Ventas	33.095,60 €	32.046,41 €	3,3%	32.200,57 €	31.256,92 €	3,0%
Menores de 30	29.350,92 €	26.834,78 €	9,4%	26.266,09 €	26.049,63 €	0,8%
30 a 50 años	31.581,54 €	30.458,48 €	3,7%	30.991,84 €	29.975,73 €	3,4%
Mayores de 50 años	36.015,93 €	35.819,44 €	0,5%	34.103,82 €	33.735,92 €	1,1%
Directivos + Ejecutivos medios	65.722,80 €	63.556,50 €	3,4%	59.964,59 €	54.174,84 €	10,7%
30 a 50 años	56.660,84 €	54.934,09 €	3,1%	54.637,35 €	52.420,52 €	4,2%
Mayores de 50 años	70.492,25 €	69.304,77 €	1,7%	64.150,28 €	56.280,01 €	14,0%
Movimiento	28.654,02 €	27.442,77 €	4,4%	27.163,54 €	25.892,63 €	4,9%
Menores de 30	24.314,82 €	22.758,34 €	6,8%	23.161,70 €	21.961,95 €	5,5%
30 a 50 años	27.000,43 €	26.005,13 €	3,8%	26.238,81 €	25.929,22 €	1,2%
Mayores de 50 años	32.095,41 €	31.363,82 €	2,3%	30.983,23 €	28.876,58 €	7,3%
Grand Total	33.706,14 €	32.204,50 €	4,7%	32.789,663	31.476,43 €	4,2%

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. Datos del cuadro anterior en €/año.

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 hombres que en mujeres (4.7% vs 4.2%) debido a que, el incremento de plantilla de 2023 está centrado principalmente en el colectivo de Operaciones donde hay más presencia de hombres 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 incremento en mujeres aumenta hasta un 10.7% debido a las progresiones económicas previstas de las mujeres incorporadas el año anterior frente al 3.4% de incremento en hombres.

h. La remuneración media de los consejeros y Directivos

La forma del Órgano de Administración en 2023 es la de un Consejo de Administración compuesto por tres miembros. Dos son mujeres (66,67%) y un hombre (33,37%) que no perciben remuneración por estos servicios.

Por motivos de confidencialidad no se incluyen las remuneraciones medias de los consejeros del Consejo de Administración.

i. La remuneración media de la Sociedad

Se presenta a continuación la remuneración media de la sociedad en España para los ejercicios del 2023 y su evolución vs 2022.

	2023	2022
Salario medio anual de toda la sociedad	33.325,97 €	31.898,38 €
Importe hora media de toda la sociedad	19,13 €/h	18,31 €/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 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, siendo el dato reportado en 2023 de **2.72%** frente al 2,26% de 2022, al 5,18% de 2021 y al 6,33% del 2020. 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. Personas trabajadoras con capacidades especiales

2023

Grado	Hombre	Mujer	Grand Total
Capacidades Especiales 33_65	8	8	16
Capacidades Especiales 33_65 con ayuda		1	1
Grand Total	8	9	17

2022

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

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 2023 DHL Express Spain mediante la contratación de servicios de Centros de Especiales de Empleo ha generado una media de 22 empleados de forma indirecta superando en 13 empleado el 2% requerido según el Real Decreto anteriormente mencionado.

2. Organización del trabajo:

2.1. 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.

2.2. Número de horas de absentismo

2022	2023	% dif 2023 vs 2022
93.920	109.612	16,71%

En 2023 se produce un incremento del absentismo con respecto al ejercicio anterior. Durante el 2023 aumenta en general las horas de absentismo como consecuencia de la existencia de más procesos de bajas médicas en general y por la incidencia de bajas de larga duración.

2.3. Medidas adoptadas para el fomento del empleo

Durante el año 2023 se han incorporado 51 empleados de forma indefinida a la gran familia de DHL Express España, lo que supone un 3,85% sobre la plantilla de 2023. La incorporación de empleados viene derivada 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 Rey Juan Carlos 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 2023 DHL Express Spain mediante la contratación de servicios de Centros de Especiales de Empleo, Ilunion e Integraiav, se han generado una media de 21 empleados de forma indirecta.

2.4. Plan de Igualdad

Durante el 2023, se mantiene el Plan de Igualdad 2022-2026 de DHL Express Spain, firmado con la Representación de los Trabajadores, conforme a la legislación aplicable, y que se comunicó 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:

- Acceso al empleo y selección de personal
- Contratación
- Promoción
- Trabajo a distancia y medidas de desconexión digital
- Salud laboral
- Formación (formación para la igualdad y para la promoción)
- Retribución
- Acoso sexual y por razón de sexo
- Conciliación y corresponsabilidad
- Violencia de género
- Cultura en la Empresa, comunicación y sensibilización

2.5. 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.

2.5.1. 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, 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 número 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.

2.5.2. Cumplimiento de Derechos Humanos

El respeto y el cumplimiento de los Derechos Humanos es un valor fundamental del Grupo DHL al que pertenece la Compañía. Esto 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 DHL 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-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 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 DHL efectuó a 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 ésta fue muy satisfactorio poniendo en marcha algunas acciones durante el 2023 que consolidan aún más la apuesta de la compañía por los Derechos Humanos.

La Política sobre Derechos Humanos, así como el resto de las políticas se aplican a todos los empleados/as, son conocidas por todos y están disponibles en nuestra web interna "SmartConnect". 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.

2.1.1. 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 41.17% 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. De hecho, está publicado y a disposición en de todas las personas trabajadoras.

La Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad se reunió a lo largo de 2023, 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 y registrado en noviembre 2022 no se disponían aún de datos concluyentes para analizar el impacto de las acciones reflejadas en el mismo. Por ello, dicha Comisión de Seguimiento se reunirá durante el 2024 con datos del ejercicio completo de 2023 donde se podrán identificar acciones concretas orientadas tanto a la conciliación como al ejercicio de la corresponsabilidad poniendo así el foco en las medidas que se lleven a cabo y a su vez ver su impacto.

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. 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 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 o 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.

2.1.2. Gestión de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

Tal y como se indica en el Código de Conducta del Grupo DHL Group “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, Seguridad y Bienestar

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

	2021		2022		2023	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
N.º Accidentes	22	1	17	3	23	3
N.º Accidentes en jornada	16	1	16	3	19	1
N.º Accidentes In itinere	6	0	1	0	4	2
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0
Índice frecuencia (1)	1,09	0,09	4,07	1,06	1,79	1,33
Índice gravedad (2)	0,02	0,0004	0,412	0,063	0,73	0,06

(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 la salud y el bienestar 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 2023 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 recertificación en la **ISO 45001**.

Safety:

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

- Curso CIS Safety a toda la plantilla
- Desarrollo aplicación regional, iCARE, para reporte de accidentes e incidentes.
- Estar más cerca de los centros operativos para seguir desarrollando nuestras políticas con 45 visitas del SPP.
- Se han realizado 269 **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 275 en 2023.
- **Planificación Anual de actividades preventivas** en todos los centros de trabajo.
- Implantación de los "**Safety Wall**" en todos los nuevos centros de trabajo. Ampliación instalación en todos los centros de trabajo.
- Auditoria anual de **Cumplimiento Legal**.
- Coordinación de actividades preventivas con subcontratas, autónomos y clientes.
- Impartidas 5915 horas en materia de H&S, por parte del SPP más CIS SAFETY.

Health and Wellbeing:

Dentro del ámbito de la Salud y el Bienestar:

- Cuidado de la salud mental: PAE Programa de Acompañamiento al Empleado.
- Realización de **reconocimientos médicos periódicos** anuales, incluyendo valores de PSA.
- Realización de reconocimientos ginecológicos.
- 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.**
- **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

4.1. Procedimientos para informar y consultar al personal

Continuamos prestando especial atención a la comunicación interna e información a nuestros empleados, manteniendo e incluso renovado diferentes canales de consulta y participación. En 2023 hemos potenciado nuestra app Smart Connect, disponible para el conjunto de empleados, siguiendo directrices de nuestra dirección global.

4.1.1. Canales informativos:

- Smart Connect, app global interna y con sección específica para DHL Express España, ha sido potenciada como canal de comunicación y también de interacción a través de su “Social Wall” para nuestros empleados. Han sido muy numerosos los impactos habidos en el 2023, y hemos lanzado acciones durante el año para tener activos al mayor número de empleados
- Mantenemos viva la publicación mensual en formato electrónico “InfoExpress” que contiene diversas secciones estables y otras “ad-hoc” con la finalidad de mantener informados a los empleados sobre los indicadores de gestión y servicio, y novedades en el negocio. Esta publicación también se distribuye a través de la app Smart Connect

- Igualmente se mantienen los formatos de comunicación denominados “Town Halls” con una periodicidad orientativa trimestral, en los que la Dirección informa virtualmente sobre la situación del negocio y recibe preguntas de forma interactiva de los empleados. En 2023 y en el presente año 2024, se ha mejorado la difusión interna, tanto en “streaming” como la grabación de los eventos, lo que nos permite aumentar el alcance de estos importantes eventos al conjunto de los empleados.
- Las encuentros frecuentes y regulares denominadas “Performance Dialogs” entre managers, supervisores y sus equipos, siguen programándose en todos los colectivos funcionales del negocio. En las mismas se tratan los KPIs (indicadores de actividad) más relevantes para el equipo y acciones en curso, y también se aprovecha para compartir información pertinente y actual del negocio, y se pulsa en estado anímico del equipo a través de la sección “barómetro emocional”

4.1.2. Consulta y participación:

- La Encuesta de Opinión de Empleados continúa siendo el principal medidor de nuestra meta “Empleador Preferido” y ha vuelto a ser administrada en el mes de septiembre con un alto nivel de participación del 80% y con un resultado buen resultado promedio 87% (2 puntos menos que en 2022) en sus indicadores. Resultados que han sido distribuidos internamente para el conocimiento de los empleados, y que nuevamente han dado lugar a la preparación de 33 micro planes con 145 acciones específicas de mejora, que cubren todas las funciones, y un plan adicional a nivel España más fuerte y robusto en comparación con 2022. La totalidad de los planes de mejora se encuentran actualmente en fase ejecución y son monitorizados regularmente gracias a la plataforma digital EOS.
- Otros métodos 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.

4.1.3. Apreciación y reconocimiento

Para mejorar las relaciones y potenciar la cultura de aprecio y reconocimiento se han realizado diversas actividades y eventos con una alta participación de los empleados. En 2023 podemos destacar:

- 1) Nuestra “Appreciation Week” programada cerca del verano y consistente en eventos organizados por centro de trabajo y con la presencia activa de la Dirección de la compañía, en la que se aprovecha para compartir situación y futuro del negocio con los equipos, y además se dan las gracias explícitas por el trabajo bien hecho. Este año se han programado los encuentros bajo el lema “Happy to Be Together”.
- 2) Eventos específicos de reconocimiento y celebración en colectivos funcionales específicos del negocio como “I love IT”, “Finance Day”, “Customer Service Week” y que se celebraron también a lo largo del año 2023.
- 3) Seguimos invirtiendo recursos y tiempo en acciones de reconocimiento personal a través de un set amplio como son: 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, y que vienen gozando de una alta participación. Nuestro programa estrella “EOY - Employee of the Year” tuvo lugar en mayo del 2023 y vuelve a repetirse en mayo del presente año.

- 4) Se han realizado nuevas actividades de concienciación y celebración del día “Internacional de la mujer”, e iniciativas globales “DHL4HER” y “DHL4ALL” plasmadas en diferentes acciones en Diversidad e Inclusión (vídeos, concursos, testimoniales, formación e-learning...).
- 5) En 2023 hemos conseguido una mayor penetración y uso interno de la App “Virgin Pulse” que nos aporta mayor concienciación y promueve el uso de ejercicios y prácticas saludables y deportivas a través de consejos concretos, información de utilidad, y retos individuales y colectivos. En el año también hemos publicado “newsletter” muy atractivo dirigida a todos los empleados de la compañía sobre el cuidado de nuestras energías.
- 6) En 2023 hemos vuelto a participar en el proceso de certificación internacional “Great Place to Work” (en el que partíamos desde la posición 2 en el ranking nacional de compañías), y con mucha satisfacción podemos compartir que hemos sido considerados la mejora compañía en España para trabajar en organizaciones con más de 1000 empleados.

4.2. 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 2023, 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 tal y como indica la norma, se hace entrega de información a la representación de los trabajadores conforme a la legislación actual.

4.3. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

El porcentaje de empleados cubierto bajo convenio colectivo por país es del 100%, solo excluido el Director General.

En 2023 se ha firmado el Acuerdo Marco de Guipúzcoa estando ya todas las provincias con Convenios colectivos y Acuerdos Marco firmados hasta el año 2025 incluido. Estas son: Barcelona, Gerona, Tarragona Málaga, Sevilla, Alicante, Valencia, Madrid, Pontevedra, Castellón, Valladolid, Cantabria, Islas Baleares, Vizcaya, Álava, Zaragoza y A Coruña.

4.4. 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.

4.5. Formación y enseñanza

En DHL Express y en un año complejo como ha sido 2023, la formación ha seguido siendo uno de los pilares fundamentales del aprendizaje continuo y la motivación 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 y que contiene currículos formativos interfuncionales, como el curso de bienvenida y funcionales específicos para nuestros colectivos de Atención al Cliente, Operaciones, Ventas, Finanzas e IT. En 2023 hemos mantenido formación en ámbitos de Compliance (con numerosos cursos), Seguridad, y Prevención, Concienciación de Mercancías Peligrosas, Cumplimiento, Digitalización y nuevas tecnologías. Ha sido un año en que también hemos avanzado en la virtualización de cursos.

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. Ambos recuperaron su programación tras la pandemia y en 2023 hemos realizado 10 eventos formativos dentro de este gran programa

MyTalentWorld.- Nuestra plataforma de formación on-line con 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. En 2023 nuestros empleados han sido requeridos a realizar cursos varios en Compliance (ej. Código de Conducta, Competencia, Anticorrupción, Protección de Datos, Seguridad...).

Metodología First Choice - Mejora Continua es un marco cultural y sobre todo un set de herramientas y metodologías de para la mejora de nuestros procesos, y dirigidos a mejorar experiencia de nuestros clientes. Las herramientas con mayor implantación interna en la compañía en 2023 han continuado siendo: Performance Dialogs, GEMBA Walks, Net Promoter Approach e Impact, y comenzado la introducción de la metodología ICC+ para la se ha programado cursos en 2023 destinados a las personas involucradas en el uso de la misma.

4.6. Cantidad total de horas de formación

La tabla muestra las horas de formación en el 2023 desglosado atendiendo a los principales colectivos destinatarios internos, con la excepción de la formación interfuncional (ejemplos programas CIS y CIM), e idiomas que afecta a colectivos de las distintas unidades del negocio, y en los que se mezclan distintos colectivos y categorías profesionales. El año 2023 ha sido más complejo y restrictivo, habiéndose reflejado en una cierta reducción del número de horas de formación interna llevadas a cabo en el año.

2023			
Tipo de formación	Colectivo destinatario	Horas	%
Programas Corporativo CIS	total plantilla	3.887	16%
CIM Management para managers y mandos	colectivo de managers y mandos intermedios	5.831	24%
Adicional específica para colectivo Customer Service	colectivo Customer Service	2.491	10%
Adicional específica para colectivo Sales	colectivo Sales	1.486	6%
Adicional específica para colectivo Operaciones	colectivo Operaciones	2.952	12%
Adicional específica para colectivo Soporte Funcional	equipos de FIN, IT, HR...)	3.069	13%
Varios interfuncionales (ej. First Choice, Compliance, Go Green, M365 ...)	total plantilla	1.860	8%
Prevención y Salud	total plantilla	2.127	9%
Idiomas	plantilla dentro de los programas vigentes	120	1%
Totales		23.823	100%

En 2024 la actividad formativa está teniendo una cierta recuperación, valiéndose de metodologías presenciales en aula, virtuales (presenciales a distancia) y e-learning.

4.7. Procedimientos para el control de proveedores

4.7.1. Due Diligence Questionarie (DDQ) – Diligencia Debida

El Grupo DHL tiene el compromiso de operar cumpliendo todas las leyes aplicables. Del mismo modo tiene la obligación de asegurarse de que los terceros con los que trabaja también operan cumpliendo la ley cuando actúan en representación del Grupo DHL o interactúan con cualquier entidad del Grupo DHL. Para ello, el Grupo DHL tiene implementado un Procedimiento de Screening de Terceros que facilita la recopilación de información sobre el tercero para la evaluación de su idoneidad como partner de DHL desde el punto de vista de Compliance.

Un DDQ es un cuestionario con preguntas sobre distintos ámbitos de los proveedores (información general, propietarios y administradores, relaciones comerciales, etc.) que permite recopilar información del tercero para valorar si desde el punto de vista de Compliance es adecuado trabajar con él o no. Los proveedores que cumplen determinadas condiciones como el tipo de servicio prestado o el nivel de facturación, deben cumplimentar el cuestionario DDQ.

El periodo de renovación es de dos años y una vez al año se revisan los proveedores de la compañía para identificar si precisan hacer DDQ o no. Este procedimiento se encuentra en funcionamiento desde 2021 y desde entonces se va matizando y actualizando para dar respuesta a las necesidades de compliance del Grupo DHL. En el año 2023 se gestionó la firma de los DDQ objetivo para dicho ejercicio.

4.7.2. Código de conducta

Es un documento donde se recoge los valores de DHL. El Grupo DHL contribuye al mundo adoptando medidas para minimizar su huella ambiental, para ofrecer un entorno laboral seguro, integrador y motivador, ayudar a las comunidades en las que opera y para aplicar unas prácticas de negocio de confianza, transparentes y de conformidad con las prácticas comerciales. Siendo plenamente conscientes de nuestras responsabilidades derivadas de nuestra actividad. Por ello, nos hemos impuesto un estricto conjunto de normas éticas que nos guíen en nuestras relaciones comerciales. Esperamos de todos nuestros proveedores, incluyendo a las subcontratas, es decir, todas las compañías que hacen negocios con cualquier empresa o división del Grupo DHL, que cumplan estas mismas normas éticas.

Traducido en cifras, a cierre del año 2023 teníamos el gasto en proveedores cubierto al 99% y en cuanto a número de proveedores sobre el total de la compañía al 92%.

Por último, hay que comentar que actualmente se requiere a todos los proveedores que firmen nuestro Código de Conducta y para aquellos considerados relevantes se evalúa en detalle su nivel de servicio. Con carácter general, no se considera necesario realizarles auditorías.

III. 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 del Grupo DHL y DHL Express Spain de 2023 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 - UNZIPED 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.

- **Puck Moonen**

La ciclista holandesa Puck Moonen es una inspiración para las mujeres, un ejemplo de éxito y positividad tanto dentro como fuera de la bicicleta. En DHL Express estamos orgullosos de compartir sus valores de determinación, velocidad y resistencia. Y estamos encantados de convertirnos en su patrocinador oficial. Apoyar a las mujeres de todo el mundo del deporte ha sido una parte importante de nuestra misión en DHL Express.

- **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 8º 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, en 2023 hemos apoyado iniciativas solidarias, aportando un total de casi 30.000€ en 26 Proyectos que cubren 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 ONG's Banco de Alimentos y la 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.
- **GoGreen.**- Participando en proyectos medio ambientales locales con la ONG Reforesta, Feel y Apadrina un Olivo.

GoHelp:

DHL Express España ha donado en 2023, 22.323€ a 13 proyectos diferentes y ha transportado 1.000 kg de material solidario, que equivaldría a una donación de 1.900 €. Las organizaciones beneficiarias han sido Empieza por Educar, Grupo Cortefiel, Medicinas a Iván de Mozambique, ropa deportiva a El Congo, entrega de 120 pares de zapatillas a un Centro de Personas sin hogar en Barcelona, Grandes Amigos, Nuevo Futuro, AECC, Banco de Alimentos.

Dentro de esta sección GoHelp, la Compañía ha donado un total de 9.100€ en proyectos en los que colaboran de modo privado nuestros empleados. Estos han sido las siguientes asociaciones: Delivering Better Lives (deporte adaptado para jóvenes con discapacidad física), Proyecto Centro Misioneras Teresa de Calcuta en Madrid (personas sin hogar), Proyecto Feel (animales en riesgo), Proyecto Kilometro 12 (España vaciada), Proyecto Zawadi (escuelas en Kenia)

GoGreen

Principales hitos alcanzados por DHL Express España en el año 2023

- 5.382€ (3 proyectos): Reforesta, Feel y Apadrina un Olivo
- 342 horas dedicadas a los proyectos Reforesta y Feel.
- 57 voluntarios empleados de DHL Express España (26 en Reforesta y 31 en Feel).

GoTeach:

210 horas dedicadas a voluntariado en actividades de mentoring empresarial en las que han participado 18 empleados como voluntarios en sesiones individuales con estudiantes de Formación profesional informática, pertenecientes a entornos económicos y familiares vulnerables (en colaboración con la organización Empieza por Educar).

Voluntariados:

636 horas dedicadas a 7 proyectos, colaborando con ONG's como: Empieza por Educar, Reforesta, Feel, AECC, Banco de Alimentos, Nuevo Futuro y Grandes Amigos. Estas horas han sido dedicadas por un total de 107 empleados.

3. Participación en Asociaciones

En la actualidad, localmente, somos miembros de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)

4. Información Fiscal

DHL Express Spain ha obtenido un resultado después de impuestos de 14.844.457 € en el año de referencia, tal como se indica en la Memoria de las Cuentas Anuales de 2023.

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 2023 se detalla en la **Nota 16 de las CCAA**, y es el siguiente:

	2023
Impuesto corriente	5.019.292
Impuesto diferido	-54.486
Otros	-579
Total gasto por impuesto	4.964.227

Hemos elaborado un estudio en el que se analiza la Contribución Tributaria Total durante el ejercicio 2023. 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:

	2023
IVA/ IGIC de servicios	15.296.369
IRPF	11.413.813
IAE (Impuesto Act. Económicas)	72.000
IBI (Impuesto Bienes inmuebles)	179.365
Otros impuestos	75.663
Total IMPUESTOS	27.037.210

Datos auditados por Deloitte S.L.

Durante el ejercicio 2023, la empresa ha recibido subvenciones por importe de 148.611€ reflejados en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias de 2023. Estas subvenciones corresponden, por un lado, 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) por importe de 63.450 €; y, por otro lado, a la bonificación recibida en concepto de Formación Bonificada del año 2022 por importe de 78,485 €.

5. **Consumidores y clientes**

5.1. **Mejora de la relación con nuestros clientes y consumidores. Cultura ICCC**

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:

a) 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.

b) Utilizando la Metodología NPS a través de la aplicación ICCC+

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.

En el 2023 hemos obtenido 72 K valoraciones de nuestros clientes, y hemos vuelto a llamar a 3800 de ellos ya que solicitaron una segunda llamada.

c) 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.

En el 2023 hemos incorporado un total de 38 acciones de mejora a nuestro Action Log, de las cuales 20 han sido ya cerradas, y el resto seguimos trabajándolas en próximos periodos.

d) Potenciando la digitalización, implantando la automatización robótica de procesos (RPA´s)

e) Un canal de atención al cliente “Directo a la dirección” en la web.

f) Facilitando el acceso a soluciones on-line a los clientes que nos contactan por teléfono

g) A través de encuestas a clientes de comparación con la competencia (ICCC Tracker).

Un sistema de encuestas, realizadas a clientes de España trimestralmente a los que preguntamos por 5 atributos clave: *Recompra, Recomendación, Cuidado, Escucha y Fortaleza*. Se hace un seguimiento y nos compara con el principal competidor y con otros países dentro del grupo.

En el Q4'23 nuestra posición total frente a la competencia es positiva, ya que contamos con una brecha de distancia de 11 puntos frente a la competencia.

h) 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 1.44 por cada mil envíos en el 2022 a 1.35 en el 2023.
- Gestionar el 93% de las quejas en menos de cinco días.
- Gestionar el 89% de las reclamaciones en menos de 10 días.

5.2. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

a) Accesibilidad para nuestros consumidores

En cuanto a la seguridad y salud relacionada con nuestros consumidores todas las aperturas de nuevas instalaciones y tiendas físicas (Express centers) cumplen el código técnico de edificación y deben disponer de accesibilidad para personas con discapacidad. No solo en el acceso a oficinas de cara al público si no también en los centros de trabajo propios, aseos, etc. En el 2023 no se abrió ningún centro de trabajo nuevo.

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.

b) Seguridad de la información de nuestros consumidores / digitalización.

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 protegernos de los fraudes en internet, la protección de datos, protegemos de posibles ataques de phishing o uso fraudulento de cuentas de clientes. Además, la digitalización en DHL Express está suponiendo un gran avance, tanto en la seguridad de las transacciones, como en la mejora de la efectividad y velocidad en los procesos. Con la implantación de Microsoft 365 se están automatizando y digitalizando procesos que anteriormente eran manuales o necesitaban de más tiempo en la introducción de datos. Algunos ejemplos de todos estos aspectos son:

- Aplicación creada con Power Apps (herramienta de Microsoft 365) por la que se puede abrir un ticket a IT para la atención de las necesidades de los clientes con respecto a las herramientas informáticas, de una forma sencilla y rápida. Esta aplicación tiene toda la información de los clientes y simplemente se deben seleccionar las opciones necesarias para la atención por parte de IT.
- Aplicación Self Service (<https://areaclientes.dhl.es/SelfService/>) que pretende ofrecer a los clientes la oportunidad de acceder a una landing page a través del teléfono de atención al cliente de CS FrontLine- Esto les permitirá la búsqueda de información de su albarán sin necesidad de tener que hablar con un agente entre otras opciones (concertar entrega, incidencia con un envío, solicitar una recogida, etc).
- 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. 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”

c) seguridad en la cadena de suministro de nuestros consumidores

Otro punto fundamental en cuanto a la salud y seguridad de nuestros clientes es asegurar el control y seguridad en nuestra red internacional. Por ello tenemos implantadas medidas de seguridad que garantizan la protección física de la mercancía. Además, tenemos adoptado, por política de compañía, el standard de seguridad FSR de TAPA (Transport Asset Protection Association). Contamos, en la actualidad, con el 87% de sus instalaciones certificadas. 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.

IV. INDICADORES AMBIENTALES

1. Aspectos generales

En el marco de nuestro propósito ambiental de realizar 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 país, además, DHL Express Spain cuenta con las certificaciones ISO 14001 (desde 2006) e ISO 50001 (desde 2018). Contamos con un sistema de gestión integrado 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 Plus.
- 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 principales:

- **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.
- **GoGreen Plus:** Alternativas ofrecidas a clientes para reducir la huella de carbono de sus envíos realizados en su alcance 3.

En el año 2023, destinamos un total de 183.671 € 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.

2. Contaminación

En primer lugar, queremos destacar que, por primera vez en nuestra historia, hemos conseguido reducir las emisiones de CO₂e en términos absolutos. La diferencia respecto al año anterior (2022) ha sido de 126 toneladas de CO₂e WtW en 2023 respecto al año anterior.

2.1. Aspectos ambientales

Como cada año desde que nos certificamos en ISO 14001, hemos realizado la identificación y evaluación de aspectos ambientales, con el fin de determinar cuáles han resultado significativos. En el año 2023, se mantienen los mismos aspectos ambientales que en el año anterior:

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

El mayor impacto de nuestra organización en el Medio Ambiente continúa siendo el consumo de combustible asociado a las diferentes tipologías de tráfico rodado:

- **Recogida y reparto:** Continuamos con la tendencia positiva de los últimos años, consiguiendo mejorar la eficiencia del transporte de última milla en 1% respecto al año 2022 (2023: 10,77 MJ por parada Vs 2022: 10,87 MJ por parada). Este resultado ha sido posible gracias, tanto al continuo foco en la productividad y optimización de rutas, como a la progresiva incorporación de furgonetas de reparto eléctricas y a nuevas rutas de reparto en bicicleta y a pie.
- **Arrastre entre centros:** Se produce un ligero empeoramiento de un 2,1% en la eficiencia en nuestro transporte de arrastre entre nuestros centros de trabajo incremento de carga en transporte (2023: 2,56 MJ por Tn/Km Vs 2022: 2,50 MJ por Tn/Km). Esta reducción se encuentra ligada a la disminución de los pesos medios de los envíos transportados.
- **Vehículos de compañía:** En el año 2023 alcanzamos un nuevo hito con la llegada de los primeros vehículos eléctricos, tanto para nuestro equipo comercial, como para algunos mandos de la organización. Finalizamos el año 2023 con un total de 27 vehículos 100% eléctricos. A estos 27 vehículos 100% eléctricos, se suman otros 14 vehículos híbridos enchufables, elevando hasta 28% el total de vehículos de empresa cero emisiones. Además, un 55% adicional cuenta con la etiqueta ECO. Esta renovación de flota ha permitido mejorar la eficiencia de los vehículos de compañía en un 14,6% respecto a 2022 (2023: 173,86 MJ por cada 100 km Vs 2022: 203,54 MJ por cada 100 km).

Otro aspecto ambiental identificado como significativo es el consumo de energía eléctrica de nuestros centros de trabajo. Dadas las elevadas temperaturas sufridas (especialmente en el periodo estival) y la disminución en los volúmenes, se produce una ligera reducción de la eficiencia de un 2,1% respecto al año 2022 (2023: 0,27 MJ por pieza Vs 2022: 0,26 MJ por pieza).

Todo el suministro energético continúa siendo contratado con certificación de origen renovable, asegurándonos de que dicha energía ha sido generada de manera sostenible.

Pese a contar con energía “limpia”, nuestro compromiso continúa siendo reducir el consumo energético. Para ello contamos en nuestros centros con luminarias LED, sensores de movimiento, sistemas de clasificación optimizados o equipos de climatización eficiente; entre otras medidas.

Los otros dos impactos ambientales que han resultado significativos tras realizar la evaluación son el consumo de papel y plástico, en los cuales se continúa observando una tendencia a la baja en su consumo.

Además de estos aspectos significativos, identificamos y evaluamos todos aquellos aspectos derivados de nuestra actividad. Entre ellos, queremos destacar la contaminación lumínica y 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, el ruido generado no supone ningún impacto y, únicamente, se produce en horario de operativa del centro. En ambos casos, asegurándonos que se sitúan dentro de los umbrales legales establecidos.

2.2. Riesgos ambientales

En cuanto a los riesgos ambientales relacionados con nuestra actividad, podemos determinar que, al margen de las emisiones que generamos, nuestro impacto es reducido. A pesar de ello, contamos con Planes de Autoprotección y Emergencias para cada uno de nuestros centros, de manera que, si se produce algún tipo de incidente nuestro personal conoce el protocolo de actuación.

Los principales riesgos son los relacionados con vertidos/derrames, inundación, incendios, rotura de equipos de aires acondicionados o mezcla de residuos peligrosos. Con el fin de reducir el riesgo de estas posibles situaciones, tenemos implantadas diferentes medidas para minimizar 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.). Además, todos los centros cuentan con personal formado y capacitado para actuar en caso de que ocurra cualquier incidente relacionado con mercancías peligrosas, debidamente apoyado y aconsejado por el departamento corporativo.

Gracias a todos los mecanismos de protección anteriormente citados, no hemos sufrido ningún accidente ambiental en los últimos años. Por ello, no destinamos provisiones a cubrir riesgos ambientales. Si embargo, nuestro seguro de Responsabilidad Civil cuenta con una cláusula que cubre posibles daños ambientales que puedan ocurrir de forma súbita y/o accidental.

Un factor que favorece que el riesgo de accidente no sea demasiado elevado, es que no tenemos calderas de gasoil ni surtidores en ningún centro, repostando todos los vehículos en gasolineras. Únicamente contamos con diésel en los depósitos de los equipos electrógenos que hay en algunos centros de trabajo, los cuales solo son utilizados en situaciones de emergencia.

3. Economía Circular

Desde DHL Express, tratamos de concienciar a todos nuestros empleados para que reutilicen los productos en la medida de lo posible y, en caso de que necesiten deshacerse de ellos, que realicen una segregación de residuos adecuada. Para ello, realizamos campañas de concienciación, además, de contar con objetivos anuales de reciclaje.

Como es lógico, en todos nuestros centros, contamos con contenedores para asegurar el correcto reciclaje de los residuos y, en caso de tener que manejar residuos para cuya gestión no estamos capacitados, contamos con gestores de residuos autorizados.

Contamos con iniciativas de economía circular con los equipos informáticos. Este proceso supone la recompra de los equipos que vamos a renovar por parte del fabricante para su uso en sus procesos de reparación, reemplazo temporal, piezas de repuesto, etc. Cubre actualmente todos los PC de sobremesa y laptops, los dispositivos escáner de nave y ruta y las impresoras y etiquetadoras. En el año 2023, no se aporta información específica como en anteriores años, ya que no se ha producido ninguna renovación significativa. Se informará oportunamente en próximos años.

4. Uso sostenible de los recursos

Como hemos podido ver en apartados anteriores, DHL Express trata de realizar un uso responsable y eficiente de sus recursos.

4.1. Energía

Desarrollamos acciones para la mejora de la eficiencia energética:

- Contratación 100% energía verde en todos nuestros centros.
- Eliminación del grupo electrógeno de apoyo en nuestra instalación de Vigo, que ha supuesto una reducción de 7 toneladas de CO₂e.
- Presencia de rutas ecológicas (furgonetas eléctricas, en bicicleta y a pie). Cada ruta de combustible convencional sustituida ha reducido 5,1 toneladas de CO₂e/ año.
- Rediseño y optimización de rutas.
- Refuerzo en la utilización de puntos de servicio de entrega y recogida. Hemos conseguido incrementar en un 42% los envíos gestionados en puntos de servicio, lo que ha supuesto que, en 2023, se haya evitado la generación de, al menos, 113 toneladas de CO₂e.
- Sustitución de luminarias convencionales por LED.
- Instalación de detectores de presencia.

4.2. Papel y plástico

Al igual que en años anteriores, los recursos más utilizados asociados a nuestra actividad son el plástico y el papel, principalmente en forma de envases empleados para contener los envíos de nuestros clientes (generalmente de un solo uso).

En el caso del consumo de plástico, hemos tenido un consumo de 1,52 kg por cada 1000 piezas transportadas, alcanzando una reducción de un 18 % Vs 2022 (1,86 kg por cada 1000 piezas). Esta disminución ha sido posible gracias a un uso más eficiente tanto de flyers como de film de retractilar.

Además, cabe destacar el uso cada vez mayor de ecoflyers, envases de un solo uso compuestos en un 80% por plástico reutilizado.

En el caso del consumo de papel, el foco en la digitalización y la facturación digital por parte de la compañía nos ha permitido alcanzar una reducción de un 19% respecto al año 2022 (2023: 0,57 kg/1000 envíos Vs 2022: 0,71 kg/1000 envíos).

4.3. Agua

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. Para mejorarlo continuamos lanzando comunicaciones de concienciación con el objetivo de reducir su consumo.

4.4. Alimentos

DHL Express no cuenta ningún proceso de aprovisionamiento y consumo de alimentos perecederos en los que podamos generar desperdicios. Está incluido en nuestra evaluación de aspectos ambientales y no significativo ni para la organización, ni de influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

5. Cambio climático

5.1. Servicios GoGreen

Como en años anteriores, DHL Express continúa apostando por la sostenibilidad y la protección del Medio Ambiente como uno de sus principales pilares de desarrollo. Como muestra, en 2023, conseguimos alcanzar un nuevo hito con el lanzamiento de GoGreen Plus, un nuevo programa ambiental que permite a los clientes REDUCIR sus emisiones en lugar de COMPENSAR, como se hacía anteriormente con el programa GoGreen convencional. Esta reducción de emisiones es posible gracias a la utilización de SAF (Sustainable Air Fuel), biocombustible utilizado en aeronaves que sustituye al queroseno tradicional, reduciendo las emisiones entre un 70 y un 80%.

GoGreen Plus sustituye, desde el 1 de enero de 2024, al programa GoGreen convencional (compensación de emisiones mediante la participación en proyectos de alta calidad para la protección del clima). A pesar de ello, durante 2023 ambos programas convivieron, arrojando los siguientes resultados:

- GoGreen Plus: Desde su lanzamiento en mayo 2023, se realizaron un total de 41,871 envíos GoGreen Plus.
- GoGreen convencional: En su último año en funcionamiento, se realizaron hasta un total de 139,948 envíos, que supusieron la compensación de 2,354,354 Kg CO2.

Entre los proyectos para la protección del clima en los que se participó (asociados al programa

GoGreen convencional), encontramos los siguientes:

- Parque eólico, Ovalle (Chile)
- Parque eólico, Gadhsisa (India)
- Sistema de gestión de estiércol en granjas porcinas, Ji'an (China)
- Estufas eficientes (Ghana)
- Estufas eficientes (Lesotho)
- Potabilización de agua, Kasungu (Malawi)
- Planta híbrida solar-eólica, Kangal (Turquía)

Dentro del programa GoGreen Plus, hemos lanzado un nuevo modelo de informe de emisiones, denominado GoGreen Dashboard. A través, de esta plataforma, el cliente puede conocer de manera sencilla todas las emisiones que ha generado el transporte de sus envíos. Esta información le resulta de gran utilidad para obtener su huella de carbono de alcance 3.

5.2. Rutas sostenibles

Por otra parte, DHL Express continúa avanzando hacia su ambicioso objetivo de contar con un 60% de rutas ecológicas para el año 2030. Para ello, contamos con un plan de electrificación para nuestra flota de vehículos de recogida y reparto.

En la actualidad, el 3,1% de nuestras rutas son ecológicas, es decir, rutas realizadas en vehículo eléctrico, en bicicleta o a pie (2022: 2,2%). En el Q1 de 2024, esta cifra se incrementará hasta un 8,6%, gracias a la incorporación de 46 nuevas furgonetas de reparto 100% eléctricas. Esta adquisición se encuentra acompañada de la instalación de un total de 71 puntos de carga, garantizándonos el suministro eléctrico necesario para operar.

En cuanto al reparto en bicicleta, actualmente contamos con rutas ubicadas en los cascos urbanos de Pamplona, Málaga, Barcelona, Valencia, Alicante, Albacete y Castellbisbal. Además de la evidente reducción de emisiones respecto a un vehículo convencional de recogida y reparto, estas rutas nos proporcionan una gran flexibilidad, permitiéndonos acceder con comodidad a las cada vez más habituales “zonas de bajas emisiones” ubicadas en el centro de las ciudades.

Además de estas rutas en vehículo eléctrico y bicicleta, contamos con varias rutas realizadas a pie en el centro de Madrid.

Además de contar con estas rutas sostenibles, todas las rutas se encuentran optimizadas y analizadas periódicamente por parte de nuestro equipo de Ingeniería, los cuales se encargan de estudiar e implantar nuevos diseños de rutas más eficientes, apoyándose en modernas herramientas de geolocalización y simulación de rutas.

Como medida complementaria, tenemos una red de puntos de venta cuya expansión en 2023 ha llegado hasta 1509 puntos de servicio, donde los clientes pueden recoger y depositar sus envíos, los cuales que permiten reducir las emisiones tal y como comentamos en el apartado “4.1. Energía”.

6. Protección de la biodiversidad

Pese a que no se trata de un asunto significativo en nuestra actividad, realizamos algunas acciones encaminadas a la protección de la biodiversidad. Algunos ejemplos son:

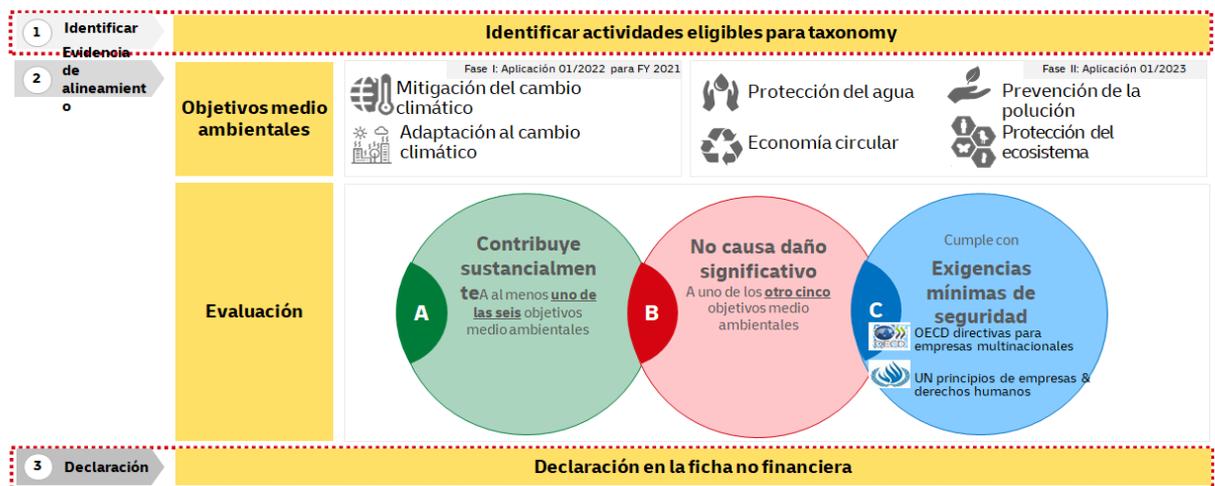
- Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente: Como cada año, DHL Express celebró el día mundial del Medio Ambiente con sus empleados.
- 12 talleres de Sostenibilidad, contando con la presencia de la Dirección de Sostenibilidad. Estas convocatorias fueron lanzadas a todo el personal de la compañía. En ellas, se dio a conocer el roadmap de ESG, profundizando en cada una de las tres componentes.
- Concurso Sostenibilidad: Lanzamos un concurso sobre cuestiones relacionadas con la Sostenibilidad para todo el personal. Contó con la participación de 115 personas.
- Apadrina un olivo: Con la colaboración en esta iniciativa hemos ayudado a la recuperación de 250 olivos en Oliete (Teruel), los cuales ha permitido la neutralización de 100 toneladas de CO₂, lo que equivale a compensar las emisiones de los viajes de empresa de toda la plantilla.
- Plantación de árboles: Colaboramos con la asociación “Reforesta”, celebrando una jornada familiar de plantación de árboles en la que se realizó la reforestación de 300 árboles en la zona de la Cuenca del Jarama y Henares (Meco / Camarma de Esteruelas).
- Asociación Feel: Colaboramos en esta iniciativa para el cuidado de mascotas en situación de vulnerabilidad.

V. 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 y 2023/2486 de la Comisión Europea, el grupo DHL 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 DHL 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.

Objetivos medioambientales de la UE

1. Mitigación cambio climático
2. Adaptación al cambio climático
3. Uso sostenible y protección del agua y los recursos marinos
4. Transición a una economía sostenible
5. Prevención y control de la contaminación
6. Protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas

Las actividades alineadas contribuyen de forma sustancial al objetivo medioambiental 1 de la UE.

No se identificaron actividades alineadas relacionadas con el objetivo medioambiental 2 de la UE que contribuyan sustancialmente a evitar o reducir el riesgo de los efectos adversos del clima actual sobre la actividad misma o sobre las personas, la naturaleza o los bienes sin aumentar el riesgo de estos efectos adversos.

1.1. Desarrollo de los KPIs de Taxonomía

Las actividades tanto elegibles como alineadas han aumentado en comparación con el año anterior.

El mayor número de requerimientos en la taxonomía del transporte aéreo en particular ha jugado un papel importante en el aumento de estas actividades elegibles.

El aumento de las actividades alineadas es el resultado de nuestras medidas de descarbonización en la flota de PuD y de una mejor identificación de estas actividades alineadas con la taxonomía.

Resultados del grupo:

TAXONOMY-ELIGIBLE AND -ALIGNED SHARES		
%	2022	2023
Taxonomy-eligible shares		
Revenue	53	65
Capital expenditure (capex)	63	91
Operating expenditure (opex)	58	82
Taxonomy-aligned shares		
Revenue	12	15
Capital expenditure (capex)	25	30
Operating expenditure (opex)	11	15

1.2. Determinación de la elegibilidad de la taxonomía

En el 2023 se revisó y confirmó el enfoque de la presentación de los informes de las actividades elegibles para la taxonomía.

Cambios en el enfoque de la información

Actividad	Cambio
6.15 Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos	Los centros de transporte aéreo (HUBs) con transbordo de carga por carretera ahora se declaran elegibles para la taxonomía
6.19 Transporte de pasajeros y mercancías	Nuevo (EAT)
6.2 Asistencia en tierra del transporte aéreo	Nuevo (EAT)
7.3 Instalación, mantenimiento y reparación de equipamiento energéticamente eficiente	Antes reportado en la actividad 6.15, ahora reportado por separado
7.6 Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	Antes reportado en la actividad 6.15, ahora reportado por separado

Seguimos asignando nuestros servicios de transporte, incluyendo las infraestructura y edificios necesarios, al Sector 6 "Transporte", mientras que los bienes inmuebles no usados directamente para llevar a cabo el servicio de transporte de mercancías se asignan al Sector 7 "Construcción y Real Estate".

Las inversiones generadas por la adición de activos pueden ser asignadas directamente a actividades individuales, mientras que con los ingresos y gastos operativos generalmente no podemos hacer esa asignación directa. En estos casos, usamos una lógica de asignación basada en los costes. Evitamos la doble contabilidad asignando los ingresos, inversiones y gastos operativos a una sola actividad respectivamente y se toman en cuenta las relaciones intragrupo para tomar los datos de forma consolidada.

1.3. 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 ¹	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 ³ ; vehículos pesados ⁴	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 ³ ; infraestructura necesaria para el transporte ⁵ ; 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 ⁷ 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. ⁵
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.
7.2 Renovación de edificios existentes: Edificios de oficinas y administrativos así como almacenes	Solo renovaciones importantes son elegibles. Generalmente las renovaciones no suponen una contribución sustancial (reducción de la energía primaria necesaria en un 30%)
7.3 Instalación, mantenimiento y reparación de equipamiento energéticamente eficiente	No hay criterios específicos DNSH para todas las medidas mencionadas excepto para las de aislamiento. Por tanto éstas son siempre alineadas. Para las medidas de aislamiento, debe cumplimentarse criterios recogidos en la DNSH 5 (DNSH 2 y las salvaguardas EU mínimas se revisan entre las actividades)
7.6 Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	Esta actividad está siempre alineada, no hay criterios específicos DNSH (DNSH 2 y las salvaguardas EU mínimas se revisan entre las actividades)
7.7 Adquisición y propiedad de edificios: Edificios de oficinas y administrativos así como almacenes	Dentro de la UE, pudimos demostrar el alineamiento de edificios de oficinas y almacenes con un consumo energético bajo y construidos antes de 2021
8.1 Procesamiento y almacenamiento de datos y actividades relacionadas	Nuestros centros de datos no cumplen los criterios para una contribución sustancial al cambio climático y por tanto no están alineados

¹ Taxonomía UE vehículos de clase M1 y N1 (peso en vacío ≤2.84 T y peso total permitido ≤3.5 T) ² European Product Registry for Energy Labelling ³ No incluye transporte por carretera subcontratado ⁴ Taxonomía UE vehículos de clase N1 a la N3 (peso en vacío >2.84 T y peso total permitido >3.5 T) ⁵ 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 de DHL Group. Dicho documento se encuentra disponible en la web oficial del grupo, en el apartado de Corporate Division en el siguiente link <https://group.dhl.com/en/sustainability/sustainability-roadmap/sustainability-reports.html>

2. **Certificaciones**

Incluimos las siguientes certificaciones durante el 2023. 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.