



INFORMACIÓN NO FINANCIERA

EJERCICIO 2025

DHL
Express

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 Court: 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://group.dhl.com/en/sustainability/sustainability-approach/sustainability-reports.html>

Este informe está elaborado en el primer trimestre de 2026 y finalizado el 31/03/26. La verificación externa ha sido realizada durante los días 23 y 24/04/26.

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

INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL	4
Empleo	4
Organización del trabajo:.....	9
Salud, Seguridad y Bienestar	16
Relaciones sociales	19
INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD	26
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	26
Responsabilidad Social Corporativa	31
Participación en Asociaciones	32
Información Fiscal	32
Consumidores y clientes	33
INDICADORES AMBIENTALES	41
Introducción.....	41
Contaminación	44
Economía Circular	47
Uso sostenible de los recursos.....	48
Cambio climático	49
Protección de la biodiversidad	51
OTROS DATOS DE INTERÉS	52
Taxonomía	52
Certificaciones.....	60
Informe de Huella de Carbono.....	60

INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL

1. EMPLEO

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

	Hombre	Mujer	Total
Administración	39	81	120
Menores de 30 años	4	1	5
30 a 50 años	16	36	52
Mayores de 50 años	19	44	63
Cobros + Ventas	94	279	373
Menores de 30 años	3	5	8
30 a 50 años	48	126	174
Mayores de 50 años	43	148	191
Directivos + Ejecutivos Medios	77	30	107
30 a 50 años	24	13	37
Mayores de 50 años	53	17	70
Movimiento	496	132	628
Menores de 30 años	45	13	58
30 a 50 años	237	74	311
Mayores de 50 años	214	45	259
Total	706	522	1228

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

	Hombre	Mujer	Total
Administración	3,18%	6,60%	9,77%
Menores de 30 años	0,33%	0,08%	0,41%
30 a 50 años	1,30%	2,93%	4,23%
Mayores de 50 años	1,55%	3,58%	5,13%
Cobros + Ventas	7,65%	22,72%	30,37%
Menores de 30 años	0,24%	0,41%	0,65%
30 a 50 años	3,91%	10,26%	14,17%
Mayores de 50 años	3,50%	12,05%	15,55%
Directivos + Ejecutivos Medios	6,27%	2,44%	8,71%
30 a 50 años	1,95%	1,06%	3,01%
Mayores de 50 años	4,32%	1,38%	5,70%
Movimiento	40,39%	10,75%	51,14%
Menores de 30 años	3,66%	1,06%	4,72%
30 a 50 años	19,30%	6,03%	25,33%
Mayores de 50 años	17,43%	3,66%	21,09%
Total	57,49%	42,51%	100,00%

1.3. Número total de modalidades de contrato de trabajo. España

	Cobros												Movimiento	Total	
	Administración		Cobros	+ Ventas	Total	Directivos		+ Directivos	+ Ejecutivos	Total					
	Hombre	Mujer				Ejecutivos	Medios								
											Hombre	Mujer			
Total	Ventas	Hombre	Mujer	Medios	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer							
Menores de 30 años	4	1	5	3	5	8						45	13	58	71
Fijo	4	1	5	3	5	8						45	13	58	71
Tiempo Completo	3	1	4	2	5	7						11	3	14	25
Tiempo Parcial	1		1	1		1						34	10	44	46
30 a 50 años	16	36	52	48	126	174	24	13	37			237	74	311	574
Fijo	16	36	52	48	126	174	24	13	37			237	74	311	574
Tiempo Completo	16	35	51	40	82	122	24	12	36			141	43	184	393
Tiempo Parcial		1	1	8	44	52		1	1			96	31	127	181
Mayores de 50 años	19	44	63	43	148	191	53	17	70			214	45	259	583
Fijo	19	44	63	43	148	191	53	17	70			214	45	259	583
Tiempo Completo	17	36	53	33	86	119	49	15	64			168	30	198	434
Tiempo Parcial	2	8	10	10	62	72	4	2	6			46	15	61	149
Total	39	81	120	94	279	373	77	30	107			496	132	628	1228

1.4. 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	Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
Menores de 30 años	0,33%	0,08%	0,41%	0,24%	0,41%	0,65%	0,00%	0,00%	0,00%	3,66%	1,06%	4,72%	5,78%
Fijo	0,33%	0,08%	0,41%	0,24%	0,41%	0,65%	0,00%	0,00%	0,00%	3,66%	1,06%	4,72%	5,78%
Tiempo Completo	0,24%	0,08%	0,33%	0,16%	0,41%	0,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,90%	0,24%	1,14%	2,04%
Tiempo Parcial	0,08%	0,00%	0,08%	0,08%	0,00%	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	2,77%	0,81%	3,58%	3,75%
30 a 50 años	1,30%	2,93%	4,23%	3,91%	10,26%	14,17%	1,95%	1,06%	3,01%	19,30%	6,03%	25,33%	46,74%
Fijo	1,30%	2,93%	4,23%	3,91%	10,26%	14,17%	1,95%	1,06%	3,01%	19,30%	6,03%	25,33%	46,74%
Tiempo Completo	1,30%	2,85%	4,15%	3,26%	6,68%	9,93%	1,95%	0,98%	2,93%	11,48%	3,50%	14,98%	32,00%
Tiempo Parcial	0,00%	0,08%	0,08%	0,65%	3,58%	4,23%	0,00%	0,08%	0,08%	7,82%	2,52%	10,34%	14,74%
Mayores de 50 años	1,55%	3,58%	5,13%	3,50%	12,05%	15,55%	4,32%	1,38%	5,70%	17,43%	3,66%	21,09%	47,48%
Fijo	1,55%	3,58%	5,13%	3,50%	12,05%	15,55%	4,32%	1,38%	5,70%	17,43%	3,66%	21,09%	47,48%
Tiempo Completo	1,38%	2,93%	4,32%	2,69%	7,00%	9,69%	3,99%	1,22%	5,21%	13,68%	2,44%	16,12%	35,34%
Tiempo Parcial	0,16%	0,65%	0,81%	0,81%	5,05%	5,86%	0,33%	0,16%	0,49%	3,75%	1,22%	4,97%	12,13%
Total	3,18%	6,60%	9,77%	7,65%	22,72%	30,37%	6,27%	2,44%	8,71%	40,39%	10,75%	51,14%	100,00%

1.5. 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	Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
Menores de 30	0,4%	0,1%	0,4%	0,2%	0,4%	0,6%	0,00	0,00	0,00	3,6%	1,1%	4,7%	5,8%
Fijo	0,4%	0,1%	0,4%	0,2%	0,4%	0,6%	0,00	0,00	0,00	3,6%	1,1%	4,7%	5,8%
Tiempo Completo	0,2%	0,1%	0,3%	0,2%	0,4%	0,6%	0,00	0,00	0,00	0,9%	0,2%	1,1%	2,0%
Tiempo Parcial	0,1%	0,00	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,00	0,00	0,00	2,7%	0,9%	3,6%	3,8%
30 a 50 años	1,3%	3,0%	4,3%	3,8%	10,2%	14,0%	1,9%	1,1%	3,1%	18,9%	5,9%	24,8%	46,1%
Fijo	1,3%	3,0%	4,3%	3,8%	10,2%	14,0%	1,9%	1,1%	3,0%	0,19	0,06	0,25	0,46
Tiempo Completo	1,3%	2,8%	4,1%	3,1%	6,6%	9,7%	1,9%	1,1%	2,9%	11,2%	3,4%	14,6%	31,4%
Tiempo Parcial	0,00	0,1%	0,1%	0,6%	3,7%	4,3%	0,0%	0,1%	0,1%	7,7%	2,5%	10,2%	14,7%
Temporal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,00	0,00	0,03%
Tiempo Completo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,00	0,00	0,0%
Mayores de 50 años	1,5%	3,5%	5,0%	3,5%	12,4%	15,8%	4,6%	1,6%	6,1%	17,4%	3,6%	21,1%	48,1%
Fijo	1,5%	3,5%	5,0%	3,5%	12,4%	15,8%	4,6%	1,6%	6,1%	17,4%	3,6%	21,1%	48,1%
Tiempo Completo	1,3%	2,9%	4,2%	2,7%	7,4%	10,1%	4,2%	1,4%	5,6%	13,4%	2,4%	15,8%	35,6%
Tiempo Parcial	0,2%	0,6%	0,8%	0,8%	5,0%	5,8%	0,4%	0,2%	0,6%	4,0%	1,3%	5,3%	12,4%
Total	3,2%	6,6%	9,8%	7,5%	23,0%	30,5%	6,5%	2,7%	9,2%	39,9%	10,6%	50,5%	100,0%

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

	Hombre	Mujer	Total
Administración		3	3
Cobros + Ventas	2	16	18
Directivos + Ejecutivos Medios	7	4	11
Movimiento	11		11
Total	20	23	43

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

	Hombre			Mujer		
	2025	2024	Evolución	2025	2024	Evolución
Administración	38.620,56 €	38.084,99 €	1,4%	37.747,01 €	37.342,41 €	1,1%
Menores de 30	32.839,39 €	34.707,10 €	-5,4%	26.395,66 €	29.363,56 €	-10,1%
30 a 50 años	34.230,65 €	34.861,26 €	-1,8%	35.377,99 €	36.268,00 €	-2,5%
Mayores de 50 años	43.534,42 €	42.112,58 €	3,4%	39.943,29 €	39.381,84 €	1,4%
	35.322,72 €	34.198,77 €	3,3%	33.697,70 €	33.011,45 €	2,1%
Cobros + Ventas						
Menores de 30	30.897,90 €	29.463,46 €	4,9%	29.669,27 €	27.446,52 €	8,1%
30 a 50 años	34.058,33 €	32.666,15 €	4,3%	32.359,17 €	31.472,64 €	2,8%
Mayores de 50 años	37.042,85 €	36.489,06 €	1,5%	34.973,36 €	34.874,13 €	0,3%
Directivos + Ejecutivos medios	68.462,22 €	67.729,11 €	1,1%	63.317,45 €	60.714,11 €	4,3%
30 a 50 años	60.081,72 €	60.160,11 €	-0,1%	54.293,34 €	50.749,42 €	7,0%
Mayores de 50 años	72.330,14 €	71.513,60 €	1,1%	70.218,25 €	67.161,85 €	4,6%
	30.027,93 €	29.522,02 €	1,7%	28.856,19 €	28.055,71 €	2,9%
Movimiento						
Menores de 30	24.863,38 €	25.191,31 €	-1,3%	25.253,18 €	23.572,79 €	7,1%
30 a 50 años	28.067,83 €	27.498,91 €	2,1%	27.604,69 €	27.307,96 €	1,1%
Mayores de 50 años	33.284,71 €	32.958,45 €	1,0%	31.955,07 €	31.253,96 €	2,2%
	35.352,51 €	34.623,26 €	2,1%	34.804,04 €	33.760,58 €	3,1%
Total	€	€		€	€	

El dato de las remuneraciones medias se ha calculado incluyendo la retribución fija de cada empleado prorrateando los salarios de los part-time a tiempo completo. No incluye los complementos por antigüedad ya que podría distorsionar el dato. El dato de remuneración del colectivo específico de Directivos no se aporta por motivos de confidencialidad.

También hay que destacar que se incluyen salarios de todas las provincias de España donde DHL Express tiene centro de trabajo, teniendo en cuenta que existen diferencias entre las tablas salariales de las distintas provincias.

En 2025 se estabiliza la diferencia de incremento medio de salarios entre hombres y mujeres. Siendo el incremento ligeramente superior para el colectivo de mujeres que el de hombres (3.1% frente 2.1%). El incremento es ligeramente superior en las mujeres debido a la reestructuración de departamentos de Customer Service donde las promociones se han originado más en el colectivo de mujeres, así como en el departamento de Ventas.

1.8. La remuneración media de los consejeros y Directivos

La forma del Órgano de Administración en 2025 es la de un Consejo de Administración compuesto por tres miembros. Dos son mujeres (66,66%) y un hombre (33,34%) que no perciben remuneración por estos servicios.

1.9. La remuneración media de la Sociedad

Se presenta a continuación la remuneración media de la sociedad en España para los ejercicios del 2025 y su evolución vs 2024.

	2025	2024
Salario medio anual de toda la sociedad	35.119,18 €	34.255,46 €
Importe hora media de toda la sociedad	20,14 €	19,66 €/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.

1.10. Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la Sociedad

La brecha salarial entre mujeres y hombres se define por la Oficina Estadística de la Unión Europea (Eurostat) como la diferencia entre la ganancia por hora de hombres y de mujeres asalariados, como porcentaje de la ganancia hora de los hombres.

DHL Express está comprometida con la igualdad efectiva, siendo el dato reportado en 2025 de 1.53% frente al 2,49% de 2024, al 2.72% de 2023, al 2,26% de 2022, al 5,18% de 2021 y al 6,33% del 2020, afianzando una clara tendencia a reducir cualquier brecha que pudiera existir por escasa que fuera. 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

1.11. Empleados con capacidades especiales

Grado	2025			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Capacidades Especiales 33_65	7	9	16	7	8	15
Capacidades Especiales 33_65 con ayuda		1	1		2	2
Grand Total	7	10	17	7	10	17

Debido a la dificultad que representa alcanzar el 2% de contratación directa de empleados con capacidades especiales, 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.

A cierre del ejercicio, el cumplimiento se ha alcanzado de la siguiente forma:

- **Contratación directa**, representa un 1,38% de la plantilla, mediante la contratación de personas con discapacidad de acuerdo con los criterios legalmente establecidos.
- **Aplicación de medidas alternativas**, cubriendo el porcentaje restante hasta alcanzar el 2%, mediante contratación de bienes y servicios con Centros Especiales de Empleo.

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 (de hasta máximo 3 meses de duración).

Para aquellas posiciones susceptibles de Teletrabajar existe 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/as 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.

Como medida adicional extra de conciliación, durante el 2025 se ha dado la posibilidad de concentración de 2 semanas de teletrabajo durante los meses de julio o agosto.

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

2024	2025	% dif 2025 vs 2024
109.319	124.619	14,00%

Durante el ejercicio se ha observado un incremento del índice de absentismo respecto al año anterior. Ante esta situación, la compañía ha puesto en marcha varias iniciativas reforzando el acompañamiento y apoyo a los empleados, adoptando medidas orientadas tanto a la detección temprana como a la prevención de los riesgos asociados. Otra de las iniciativas que se ha puesto en marcha es un Plan de Salud Mental, que incluye acciones de sensibilización, prevención y cuidado del bienestar psicológico.

La Compañía continuará observando la evolución del absentismo y la efectividad de las medidas implantadas, reforzando aquellas actuaciones de contribuyan al bienestar de las personas trabajadoras.

2.3. Medidas adoptadas para el fomento del empleo

Durante el año 2025 se han incorporado 21 empleados de forma indefinida a la gran familia de DHL Express España. 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 y Escuelas de negocio con el objetivo de que estudiantes de diferentes ramas profesionales tengan la oportunidad de iniciar su vida profesional mediante la realización de Prácticas Tutorizadas. Entre las Universidades con las que tenemos acuerdos vigentes destacamos la Universidad Carlos III, la Universidad de Alcalá, ESIC, Universidad Politécnica Madrid, Universidad Antonio de Nebrija y Universidad Rey Juan Carlos.

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 parcial o íntegramente cubiertos por los mismos.

En 2025 DHL Express Spain mediante la contratación de servicios de Centros de Especiales de Empleo, Ilunion e Integraiav, se han generado una media de 27 de forma indirecta.

2.4. Plan de Igualdad

Durante el 2025, 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.

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

A continuación, se reflejan algunas medidas identificadas:

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

vez finalizada la jornada laboral.

Igualmente, en el Protocolo de Teletrabajo/Trabajo a Distancia vigente en la compañía, en su apartado nº8 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 96,58% 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 3,42% 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.

2.6. Vulneración de Derechos Humanos

Sin duda el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos es un valor fundamental del Grupo DHL al que pertenece la Compañía, tal y como se refleja en su Política de Derechos Humanos, en el Código de Conducta para empleados o en el Código de Conducta de Proveedores, entre otras políticas. El respeto de los Derechos Humanos es una parte integral de la Hoja de Ruta de Sostenibilidad. El Grupo DHL se centra en siete áreas clave:

- Trabajo infantil.
- Trabajo forzoso.
- Diversidad e inclusión.
- Libertad de asociación y negociación colectiva.
- Condiciones de trabajo.
- Privacidad de datos
- Medio ambiente.

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

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

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

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

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

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

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

- De forma escrita mediante correo electrónico
- 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.

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

El 57,49% de la plantilla es de género masculino, siendo el 42,51% restante de género femenino. Del porcentaje de hombres en la plantilla el 40,39% trabajan en el área de operaciones, siendo en este colectivo dónde se ha reforzado, mediante talleres de diversidad, respeto e inclusión, el ejercicio también de concienciación sobre corresponsabilidad.

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

La Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad se reunió a lo largo de 2025, 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.

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

En concreto, algunas de las medidas que se añaden a las ya establecidas en la legislación laboral son:

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

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

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

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

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

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

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

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

3. SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

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

Indicador	2022 Hombre	2022 Mujer	2023 Hombre	2023 Mujer	2024 Hombre	2024 Mujer	2025 Hombre	2025 Mujer
Nº Accidentes	17	3	23	3	13	5	20	14
Nº Accidentes en Jornada	16	3	19	1	10	2	15	8
Nº Accidentes In Itínere	1	0	4	2	3	3	5	6
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice frecuencia (1)	4,07	1,06	1,79	1,33	0,90	2,41	1,41	9,94
Índice gravedad (2)	0,412	0,063	0,73	0,06	0,09	0,04	0,28	0,31

(1) IF: N.º Acc 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 2025 nuestra estrategia en Seguridad y Salud ha continuado desarrollándose sobre los tres pilares fundamentales: **Safety, Health and Wellbeing.**

En la gestión integrada de la seguridad, salud y bienestar hemos mantenido nuestro estándar y España se ha incorporado a la certificación multisite europea tras superar con éxito la auditoría regional de la norma ISO 45001.

3.2.Seguridad y Salud

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

- Curso CIS Safety a toda la plantilla.
- Mayor desarrollo e implantación de la aplicación regional, iCARE, para reporte de accidentes e incidentes.
- Refuerzo a toda la línea de mando de Operaciones del uso de la herramienta en tiempo y forma y la importancia del buen análisis de causas.
- Mantener la cercanía a los centros operativos para seguir desarrollando

nuestras políticas con 31 visitas del SPP.

- El Departamento de H&S se incorpora a las reuniones quincenales en las que participan las funciones de Real Estate, Ingeniería y Facility Management, con el objetivo revisar todas acciones pendientes relacionadas con H&S.
- Se han realizado 270 Gemba Safety con el objetivo de seguir integrando la prevención en toda la línea jerárquica.
- Campañas Regionales y Globales de Safety First.
- Mantenido y documentado los Performance Dialog mensuales en materia de seguridad y salud realizando un total de 249.
- 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 950 horas de formación por parte del SPP más CIS SAFETY.
- Implantación de reuniones periódicas H&S-Operaciones.

3.3. Salud y Bienestar

Dentro del ámbito de la Salud y el Bienestar:

- Cuidado de la salud mental: PAE Programa de Acompañamiento al Empleado, con campañas mensuales de diferentes temáticas y actividades.
- 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.
- 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.
- Desfibriladores semiautomáticos en todos los centros de trabajo, con formación de uso y primeros auxilios.

3.4. 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

En 2025 la actividad interna de comunicación a empleados ha continuado siendo prioritaria, frecuente y multicanal. Dentro de los canales existentes, los soportes digitales “Smart Connect” y el correo electrónico han sido protagonistas, si bien la compañía sigue poniendo foco en los “Performance Dialogs” como herramienta de gestión, mejora del desempeño, y también de comunicación en los equipos.

■ Canales informativos:

- Smart Connect (DHL app global de comunicación) ha canalizado numerosos impactos de comunicación globales y regionales, y específicos de España, y ha seguido sirviendo de plataforma de interacción entre empleados gracias a su “Social Wall”. La compañía mantiene una medición de la actividad informativa e interactiva soportada en este canal preferencial.
- “Infoexpress” ha renovado nuevamente su formato y continua con su periodicidad mensual, y con su finalidad de ser fuente de información actualizada del negocio (indicadores de performance e información de interés del momento) para el conjunto de empleados.
- Hemos continuado apostando por el formato “Town Halls” en “streaming” y grabación para hacer llegar información de la Dirección local o global/regional a los empleados sobre la situación del negocio y futuro, con posibilidades de interacción mediante formato “pregunta y respuesta”, para ofrecer una mayor adecuación a los intereses de nuestros empleados.
- Los “Performance Dialogs”, formato estructurado de comunicación y mejora del rendimiento en equipos de realización regular en el conjunto de funciones y equipos, siguen impulsándose debido a su valor para el fortalecimiento de la cultura interna de Respeto y Resultados, con sus 4 secciones (barómetro emocional, noticias, KPIs y Actividades en curso)
- 2025 nos ha permitido varias novedades con impacto en nuestra práctica de comunicación interna:
 - La realización de una Encuesta Interna de Satisfacción de Empleados relativa a nuestras prácticas y canales de comunicación interna vs valor informativo para nuestros empleados, cuyos resultados ya ha sido analizados,
 - El uso de pantallas digitales en nuestros Service Centers operativos para, no sólo la digitalización de los “Performance Dialogs” sino también para difundir información interna de interés en un soporte visual.

- La puesta en marcha de un nuevo y sencillo canal de comunicación específico de HR (“HR para ti”) con la finalidad de compartir información de interés de ámbito de interés para nuestros empleados (ej. portal Empleado, nómina, beneficios...).

▪ **Consulta y participación:**

- En 2025 el ciclo anual EOS (Encuesta de Opinión de Empleados), principal medidor de nuestra meta “Empleador Preferido” ha vuelto a ser gestionado en todas sus fases. EOS tiene en la encuesta, administrada en el mes de septiembre, y en los planes de acción, sus principales “outputs”,

Los resultados tanto en participación (73%) como en los Indicadores (83% media) han mostrado un cierto deterioro con respecto al año 2024, y que está conllevando una gestión de planes más robusta y completa, tanto a nivel de país, como en los más de 30 planes a nivel de subunidad y equipo.

- Continúan procesos de encuesta sobre grado de satisfacción de servicio que algunas funciones/unidades realizan con el objetivo de la mejorar continua. En 2025, hemos tenido nuevos ejemplos de esta práctica regular.

Y en el año actividades que forman parte de nuestra cultura y “forma de hacer” han tenido su hueco en el calendario 2025:

- Bajo el lema “Juntos Prosperamos” se celebró la “**Appreciation Week**” en el conjunto de nuestros centros de trabajo. Una excelente oportunidad para compartir información relevante con los empleados, interactuar con ellos, y mostrarles aprecio y agradecimiento por el trabajo bien hecho. Como cada año, ha habido un despliegue de actividades en alineamiento con esta práctica global en DHL Express.
- “I love IT”, “Finance Day”, “Customer Service Week”, y “HR Day” han mantenido su programación a lo largo del año 2025. Eventos customizados para nuestros colectivos, que persiguen poner en valor su contribución al negocio.
- Nuestros empleados estrella del año, fueron reconocidos en un espléndido evento inolvidable celebrado en Estambul, el “**Empleado del Año**” (EOY) con la presencia de compañeros y las Dirección de Europa. Otros procesos regulares e identitarios de nuestra cultura han venido realizándose en el año: empleado “**Can Do**” del trimestre, el “**Empleado del Trimestre**” (EOQ), nuestro “**Sales Champions Awards**” regional, y la entrega de los “**Long Service Awards**” en reconocimiento a la fidelidad con DHL. ¡Un amplio “set” para impulsar, reconocer y apreciar comportamientos ejemplares!
- Se han celebrado activamente el “Día internacional de la mujer”, el “Día de las Generaciones” y el “Día del orgullo” con el diseño y desarrollo de acciones dirigidas

a hacer de DHL un gran lugar para trabajar para personas con características de género, edad, religión, raza y creencias diferentes, todas validas en una compañía culturalmente presidida por el principio rector “Respeto y Resultados”

- En el mes de noviembre y como parte de la inauguración del nuevo Hub de Barcelona aeropuerto, celebramos el **“Family Day”** con numerosa presencia de familiares y empleados del centro de trabajo, que pudieron conocer y disfrutar de las nuevas instalaciones.
- La certificación externa de **“Great Place to Work”**, que nos posicionó en 4ª posición entre las mejores compañías en España de más de 1000 empleados y 1ª a nivel global, añade un segundo y muy importante termómetro para medición de la voz de nuestros empleados, y en 2025 hemos iniciado un nuevo ciclo de encuesta y valoración por el certificador externo en alineación con el resto de Divisiones de DHL en España (“One DHL”) y que ha supuesto acciones de explicación interna y de coordinación con el resto de entidades del Grupo DHL.
- En 2025 hemos lanzado el curso de e-learning **“CIS Ser Un Gran Compañero de Trabajo”** a la totalidad de los empleados, con el objetivo de poner en valor prácticas ejemplares de respeto, diversidad e inclusión en nuestros eventos sociales.

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 2025, 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 cubiertos bajo convenio colectivo por país es del 100%, solo excluido el Director General.

En 2025, todas las provincias tienen Convenios colectivos y Acuerdos Marco firmados. Estas son: Barcelona, Gerona, Tarragona Málaga, Sevilla, Alicante, Valencia, Madrid, Pontevedra, Castellón, Valladolid, Cantabria, Islas Baleares, Vizcaya, Álava, Zaragoza, A Coruña y Guipúzcoa.

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 que va mucho más allá del mero cumplimiento legal exigido.

4.5. Formación y enseñanza

En 2025 el Plan de Formación ha sido gestionado en un entorno más restrictivo, habiendo adaptado nuestras prácticas a las necesidades prioritarias y las capacidades presupuestarias. El plan ha tenido su despliegue en el año de acuerdo la siguiente estructura de programas y recursos:

▪ Programa CIS (Certified International Specialist Program)

Es nuestro programa formativo global y principal 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, HR e IT. En 2024 hemos mantenido formación en ámbitos de Compliance (que se mantiene con numerosos cursos), Seguridad y Prevención, Concienciación de Mercancías Peligrosas, Cumplimiento, el curso CIS Fundamentos para nuevas incorporaciones, Curriculum CIS específicos (ej. para el colectivo Comercial, Atención al Cliente o Finanzas) han sido protagonistas en la programación del año.

En 2025 se han incorporado algunas novedades en la relación de cursos ej. “CIS Ser un Excelente Compañero” o “CIS HR Excellence”.

▪ Management para Mandos y Supervisores

Dentro de este mismo programa ha continuado la programación de los dos itinerarios formativos diferenciados que tenemos en la compañía. 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 Supervisores y Team Leaders. Ambos han tenido su programación en 2025 con 8 eventos formativos y un evento de Graduación para nuestros Supervisores. Para 2026 se prevé la incorporación de nuevos cursos CIM en el itinerario.

▪ MyTalentWorld

Nuestra plataforma de formación y aprendizaje 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 2025 nuestros empleados han sido requeridos nuevamente a realizar cursos varios en Compliance (ej. Código de Conducta, Competencia, Anticorrupción, Protección de Datos, Seguridad...), y hemos vuelto a promocionar su uso interno a través de una nueva iniciativa denominada “**New Skills**”, a través de la cual hemos promocionado la

realización de cursos y conversaciones sobre temas tan apasionantes como la IA, la Mentalidad de Crecimiento, o la Adaptación al Cambio.

▪ **Metodología First Choice**

Mejora Continua es parte de nuestras rutinas internas y apuesta por la mejora continua. Compuesto por un set de herramientas y metodologías para la mejora de nuestros procesos y la experiencia de nuestros clientes. Las herramientas con mayor implantación en la compañía en 2025 han continuado siendo: Performance Dialogs, ICC+ (“Insanely customer Centric Culture”) y las formaciones de certificación en First Choice a empleados con responsabilidades específicas en el uso y difusión de estas herramientas.

▪ **Digitalización y Ofimática**

Formaciones técnicas para el colectivo de IT han tenido protagonismo en 2025, y se han generado sesiones de introducción al uso de la Inteligencia Artificial (“AI Generative”) accesibles al conjunto de empleados de entorno oficina, en sesiones virtuales o grabación.

▪ **Inglés**

En 2025 han continuado los programas de compañía de formación en inglés en sus diversas modalidades (e-learning, telefónico individual o virtual grupal) y accesible a todos los empleados manteniendo la financiación compartida empleado y compañía.

4.6. Cantidad total de horas de formación

La tabla adjunta muestra las horas de formación realizada en el 2025, nuevamente desglosada según las principales áreas de formación, con la excepción de la formación interfuncional (ejemplos cursos en Compliance o e-learning en nuestra plataforma interna “My Talent World”, o presenciales de nuestro Programa CIS), 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 2025 hemos tenido una menor capacidad de activación de la formación, reflejándose en la disminución del número participantes y de horas de formación interna y externas llevadas a cabo durante el ejercicio.

Area de Formación	Colectivo destinatario	Presencial	Virtual	Autoform.	Total	%
Formación interfuncional (ej Compliance, e-learning)	Todos los empleados según alcance de cursos	568	235	2.898	3.700	18%
Formación en MEJORA CONTINUA	Empleados involucrados en iniciativas mejora continua (First Choice)	146	646	0	792	4%
Formación en FINANZAS	Colectivo de Finanzas	150	0	116	266	1%

Formación en HR y PREVENCIÓN	Prevención y Salud a empleados	1.089	922	0	2.011	10%
Adicional específica para colectivo CS	Colectivo de Atención al Cliente	41	647	28	716	4%
Adicional específica para SALES	Colectivo Comercial	896	902	78	1.875	9%
Adicional específica para OPERACIONES	Colectivo Operaciones (Service Centers)	349	1.440	10	1.798	9%
Formación OFIMÁTICA e IT	Colectivo de IT y resto empleados en ofimática y herramientas tecnológica	800	419	55	1.274	6%
Formación en LIDERAZGO y GESTION DE EQUIPOS	Colectivo de Managers, Supervisores y Team Leaders	2.688	0	0	2.688	13%
Others (excluido idiomas)	Todos los empleados y según condiciones acceso a los programas	11	84	1.030	1.124	6%
Idiomas	Todos los empleados y según condiciones acceso a los programas	0	2.014	1.870	3.884	19%
Totales		6.737	7.306	6.083	20.126	100%

4.7. Procedimientos para el control de proveedores

□ Due Diligence Questionnaire (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, derechos humanos, 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 2025 se gestionó la firma de los DDQ, objetivo para dicho ejercicio.

Código de conducta

Es un documento donde se recogen los valores y normas éticas del Grupo DHL. El Grupo DHL contribuye al mundo adoptando medidas para minimizar su huella medioambiental, 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 2025 tenemos cubierto el 100% de nuestros proveedores.

Auditorías internas

Aparte de los controles mencionados anteriormente, en DHL Express Spain contamos con un Sistema integrado de gestión que, entre otros aspectos, genera un programa anual de auditorías internas. En todas ellas, se dedica tiempo a evaluar el cumplimiento de los requisitos legales de proveedores, así como los específicos de calidad de servicio, medio ambiente, seguridad y prevención de riesgos laborales.

INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD

1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

1.1. Patrocinios

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 2025 en actividades deportivas o lúdicas a nivel mundial son, por ejemplo:

1.1.1. 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.

1.1.2. 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.

1.1.3. 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.

1.1.4. Coldplay

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.

1.1.5. Rolling Stones Unzipped

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

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

1.1.6. 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.

1.1.7. Fórmula 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.

1.1.8. 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.

1.1.9. 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.

1.1.10. Titan Desert

Por 9º 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.

1.1.11. Alex Palou x Ternua

Como parte de nuestro compromiso de apoyar a las pequeñas empresas e impulsar la sostenibilidad, DHL Express se asoció con Ternua para crear una colección exclusiva de edición limitada inspirada en el tres veces campeón de la NTT INDYCAR SERIES Alex Palou, piloto español del Honda número 10 de DHL para Chip Ganassi Racing. Ternua es una marca española reconocida por su compromiso con la sostenibilidad y la innovación en prendas de exterior. Aunque Ternua ya esté establecido en el mercado europeo, ha decidido dar un paso más y busca expandir su negocio internacionalmente.

Por ello, DHL ha querido apoyar a esta PYME española en la internacionalización de su negocio en el mercado estadounidense a través de esta colaboración.

Todos los productos de la colección se enviarán a través de GoGreen Plus, un servicio ofrecido por DHL Express que permite a los clientes reducir las emisiones de carbono asociadas a sus envíos mediante el uso de combustible de aviación sostenible (SAF) en lugar de combustible de aviación tradicional.

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.

1.2. Premios Atlas

Los Premios DHL Atlas a la Exportación van a reconocer públicamente la labor de las empresas que apuestan por la exportación, la innovación, la sostenibilidad y el e-commerce. Siendo estas, las categorías de los premios:

- Gran Premio Atlas a la Exportación, concedido a la empresa que haya logrado mayores éxitos durante el año, en términos de exportación.
- Premio a la Exportación más Innovadora, a la empresa que haya aplicado un mayor grado de innovación en la gestión de su proyecto de exportación.
- Premio a la Exportación más Sostenible, otorgado a la empresa que haya incluido más acciones sostenibles en su proceso exportador.
- Premio a la Exportación a través del e-Commerce, para la empresa con mayor crecimiento en términos de exportación: apertura de nuevos mercados, apertura de mercados en países emergentes, incremento de facturación específicamente en cuanto a exportaciones a través de e-commerce.

Uno de los objetivos que persiguen estos premios, es dar a conocer a la sociedad española en general cómo la actividad de nuestras empresas, sus productos y servicios revierten sobre el bienestar general y sobre la economía.

Son otorgados por un jurado totalmente independiente, que analiza y premia la labor que estas llevan a cabo desde un punto de vista pragmático, con independencia de su tamaño o antigüedad en el mercado.

1.3. Express2empower

Es un programa de Employee advocacy cuya definición significa una estrategia de branding y posicionamiento de marca personal en la cual los empleados de una empresa promueven y comparten información sobre su organización, sus productos, servicios y cultura en sus redes sociales personales convirtiéndose así en embajadores de marca.

Express 2 Empower permite capacitar a nuestros empleados de DHL Express para que se expresen de una manera auténtica, compartan los valores y cultura de nuestra empresa con su propio estilo, y además impulsemos entre todos el crecimiento y reputación de nuestra marca.

En 2024 hemos lanzado el programa contando actualmente con más de 20 empleados de DHL que participan activamente en el programa, siendo empleados de diferentes departamentos y que publican contenidos con frecuencia.

1.4. Lanzamiento GoGreen Plus

GoGreen Plus es un servicio pionero que permite a los clientes de la compañía reducir las emisiones de carbono asociadas a sus envíos mediante el uso de Combustible de Aviación Sostenible (SAF). GoGreen Plus, está disponible para todos los clientes de DHL Express a nivel mundial ofreciendo la posibilidad de personalizar la reducción de CO2 que cada cliente quiera conseguir y elegir la cantidad de SAF que desea utilizar.

Este servicio se lanzó a finales de 2023, pero fue durante el año 2024 que se ha impulsado. Durante el 2025, más de 18.000 clientes han contratado el servicio, llegando a realizarse más de 2 millones de envíos sostenibles. En 2026 también hemos lanzado un servicio de transporte por carretera sostenible con HVO para envíos internacionales por camión y permitimos a nuestros clientes reducir las emisiones de sus envíos hasta un 90% contratando Go Green Plus también en servicios terrestres.

2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2025 ha supuesto una inflexión en nuestra acción social y de voluntariado con la puesta en marcha de la iniciativa **“60 Minutos de Impacto”** que, a través de la generación de nuevas oportunidades de voluntariado y la identificación de experiencias e iniciativas de voluntariado por parte de nuestros empleados, nos ha permitido aumentar muy significativamente el número de voluntariados y horas de voluntariado vs años precedentes.

Un año más, hemos demostrado que nuestro compromiso va mucho más allá de la actividad diaria. Hemos estado al lado de nuestras comunidades más vulnerables, apoyando a personas en riesgo por enfermedad o discapacidad, a la infancia y a nuestros mayores, y reforzando nuestro compromiso con el Medio Ambiente, a través de numerosas acciones sociales y voluntariados llevados a cabo.

Entre todos hemos conseguido donar **79.647 €**, desarrollando **85 iniciativas** solidarias en las que han participado **481 empleados y empleadas voluntarios**, que han dedicado **2.311 horas** (laborables y de su tiempo libre) para apoyar a un total de **38 ONG**. Un esfuerzo colectivo que refleja cómo pequeños gestos, sumados, generan grandes cambios.

Las líneas de acción del voluntariado se enmarcan en la política social de la compañía y grupo:

2.1. GoGreen

Participando en varios proyectos ambientales locales 2025 con aportación dineraria y voluntariado, siendo los principales hitos del año:

- 3 Reforesta: 2 Plantaciones en Madrid y Valencia y un voluntariado consistente en la limpieza de una playa en Barcelona, 2.687€
- Santuario Vegan: 500€ y Cortefiel Invierno: Animal Rescue: 843€
- Dos iniciativas dentro del Programa DHL´s GOT HEART: Ronroneros 250€ y Salvando Peludos 250€.

2.2. GoHelp

Con numerosas iniciativas en el año dirigidas a colectivos desfavorecidos:

- 8 acciones para el Banco Alimentos en Madrid, Bilbao y Barcelona.
- 4 acciones en Comedor Social Teresa Calcuta en Madrid.
- 6 voluntariados con Mensajeros de la Paz en Madrid y Alicante
- 4 voluntariados con Cortefiel en Madrid; 2.500€ Mensajeros Paz y 1.686€ (Duchenne, Mayores)
- 2 acciones con Cortefiel en Bilbao y Valencia: 412€ a Banco Alimentos Bilbao ; 503€ a Fundación RIE
- Juguetes Verano Fundación Maria Luisa de Morena en Valencia: 251€
- Donaciones a Pequeño Deseo + ADELA: 4.255€
- Acciones Customer Service Week (en Madrid, Bilbao y Barcelona) con donación a

Pequeño Deseo de 624€

- Nuestra campaña anual contra el Cáncer AECC con una aportación de 7.831€
- Taller con mayores con Juan XXIII, 1.362 €
- Donaciones de empleados en concepto Cesta Navidad a Aldeas Proyecto Gaza, 3.301€
- UNRWA: Huelga Palestina 253 €
- Nuestros 7 empleados participantes en el programa DHL ´s GOT HEART con aportación de 2.500€ y premio especial “DHL Got Heart Regional” para nuestro voluntariado estrella de 25.000€ para las Madre Teresa de Calcuta

2.3. GoTeach

- 6 sesiones Mentoring Empieza x Educar (perteneciente a la red internacional “Teach For All”), formaciones a voluntarios y transporte de alumnos por valor de 1.675€.
- Charla inspiracional a alumnos. 1 becaria ExE en nuestras oficinas de Madrid.
- Donación de 17 portátiles DHL a ExE para un Colegio en Valencia.
- 2 voluntariados de Aldeas Infantiles en Barcelona, y un voluntariado Huerto con la donación 10000€
- 3 acciones para niños (KID ´s Day) con Aldeas Infantiles, 9.498€

2.4 Transporte Solidario

Aprovechando nuestras capacidades de transporte:

- Fundación Madrina con 747€ Juguetes de Valencia a Madrid (55 cajas/100 kg)
- Ingeniería para la Cooperación con 1.400€ para el transporte de una bomba de agua Ruanda
- Cortefiel con dos servicios camión mercadillo verano e invierno por valor de 900€
- Transporte de 2 árboles navidad a Sevilla y Barcelona por valor de 361€ para Pequeño Deseo.

3.PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES

En la actualidad, a nivel país, somos miembros de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), además de ser socios de La Cámara de Comercio de EEUU y la Cámara de Comercio Alemana en España

4.INFORMACIÓN FISCAL

DHL Express Spain ha obtenido un resultado después de impuestos de 15.283.998 € en el año de referencia, tal como se indica en la Memoria de las Cuentas Anuales de 2025.

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 2025 se detalla en la **Nota 16 de las CCAA**, y es el siguiente:

	2025	2024
Impuesto corriente	5.628.971	5.268.897
Impuesto diferido	(546.164)	(25.277)
	(1)	(346)
Total gasto por impuesto	5.082.806	5.243.274

Hemos elaborado un estudio en el que se analiza la Contribución Tributaria Total durante el ejercicio 2025. 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:

	2025
IVA/ IGIC de servicios	17.699.517
IRPF	12.184.398
IAE (Impuesto Act. Económicas)	99.093
IBI (Impuesto Bienes inmuebles)	175.704
Otros impuestos	78.553
Total IMPUESTOS	30.237.266

*Datos auditados por Deloitte
S.L.*

Durante el ejercicio 2025, la empresa ha recibido subvenciones por importe de 55.652€ reflejados en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias de 2025. Estas subvenciones corresponden a la bonificación recibida en concepto de Formación Bonificada del año 2024.

5. CONSUMIDORES Y CLIENTES

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

En DHL Express situamos al cliente en el centro de todas nuestras decisiones. Nuestra cultura ICCC (*Insanely Customer Centric Culture*) no es un programa ni un proyecto temporal: es nuestra forma de pensar y actuar, un elemento esencial de nuestro ADN y la guía de nuestro comportamiento diario. Esta cultura define cómo colaboramos, cómo nos relacionamos con nuestros clientes y cómo garantizamos una experiencia excelente en cada interacción.

La mayoría de nuestros clientes son empresas que utilizan nuestros servicios para gestionar envíos internacionales urgentes de importación o exportación. El contacto con DHL se produce a través de múltiples canales de venta y atención (Fuerza de Ventas - KA, Field Sales y Telesales-, Web, Atención al Cliente, entre otros), lo que nos permite ofrecer un acompañamiento integral y adaptado a sus necesidades. Entre sus principales puntos de contacto destacan:

- Asesoramiento comercial con el vendedor asignado (presencial o telefónico).
- Uso de aplicaciones digitales para contratar o seguir envíos.
- Interacción directa con nuestros repartidores durante entregas o recogidas.
- Contacto con Atención al Cliente por teléfono, chat o email para consultas, gestiones o incidencias.
- Acceso a la web, puntos de venta o atención telefónica general.

Los envíos gestionados a través de nuestra red se caracterizan por:

- Predominancia de envíos internacionales urgentes.
- Transporte de documentación y paquetes de naturaleza variada: e-commerce, repuestos, muestras, suministros médicos, tecnología, etc.
- Valores y características muy diversas.

5.1.1. Nuestra cultura ICCC en acción

ICCC significa trabajar todos a una mediante una colaboración multifuncional para asegurar una calidad de servicio excelente y consistente. Implica escuchar activamente a nuestros clientes, anticiparnos a sus necesidades, actuar sobre sus comentarios, resolver excepciones y contribuir a su éxito. Este enfoque refuerza su experiencia y nos permite incrementar su fidelización y retención.

Desarrollamos esta filosofía a través de una mejora continua a través de los siguientes servicios:

- **“DHL en tu Mano”**: portal 24/7 para consultar envíos, programar entregas, registrar incidencias y gestionar operaciones habituales.
- **Asistente digital 24/7** y opción de chat con agente en horario de atención. Disponible en nuestra Web y WhatsApp.
- **Canal FTB**: servicio gratuito y proactivo durante los dos primeros meses de apertura de cuenta para facilitar el onboarding.
- **Canales “DHL a tu Lado” y “DHL para Ti”**: servicios personalizados con agente exclusivo, bajo suscripción.
- **Canal Executive**: especializado en la gestión de envíos complejos según destino o tipo de mercancía.
- **Grandes Cuentas**: servicio proactivo y personalizado para clientes estratégicos.
- **Sistemas automáticos de voz (GIVR)**: que permite solicitar automática de recogidas con etiqueta de devolución o número de cuenta, así como conocer el estado del envío, o gestionar cambios de entrega.
- **Redes sociales**: atención y gestión de consultas y reseñas (LinkedIn, Google My Business y YouTube).
- **Atención presencial** en instalaciones y puntos de venta.

5.1.2. Proceso de Escucha y Mejora de la Experiencia del Cliente Integrado en nuestro modelo de gestión responsable

En DHL Express, la gestión de la experiencia del cliente forma parte de nuestro compromiso con la calidad del servicio, la transparencia y la mejora continua. A través de sistemas consolidados de escucha activa, analizamos y transformamos la opinión de nuestros clientes en acciones que contribuyen a un servicio más fiable, eficiente y centrado en las necesidades reales del mercado.

La información recopilada se gestiona bajo el modelo operativo **See it – Sort it – Fix it**, que garantiza una respuesta sistemática, ágil y orientada a la resolución de impactos.

1. See it — Identificación y comprensión de la Voz del Cliente

Durante 2025, recopilamos **58.808 valoraciones** a través de múltiples canales digitales (correo electrónico, SMS, mensajes emergentes y asistentes digitales).

De estos clientes:

- **El 71,4% emitió una valoración promotora (9 o 10).**
- **El 77% de los clientes con cuenta activa calificó el servicio como promotor.**

Estos indicadores reflejan altos niveles de satisfacción y confianza y constituyen un insumo fundamental para la toma de decisiones operativas y estratégicas.

2. Sort it — Análisis y priorización para una gestión rigurosa

Analizamos el **100% de los comentarios** recibidos mediante VOICE y contactamos directamente con **3.616 clientes detractores**, atendiendo al **87% de ellos en menos de 48 horas**.

Este proceso nos permite identificar causas raíz, asignar responsabilidades por área y priorizar las acciones de mejora con criterios técnicos y de impacto.

Como resultado de la información obtenida en 2025:

- Se **cerraron 18 proyectos de mejora** vinculados a la Voz del Cliente.
- Se **iniciaron 14 proyectos adicionales** con continuidad en la planificación 2026.

3. Fix it — Implementación de mejoras y acciones correctivas

En 2025, se implementaron **más de 1.900 acciones correctoras y de mejora**, derivadas directamente del análisis de la Voz del Cliente.

Estas acciones se centraron en:

- Optimización de procesos operativos.
- Evolución de herramientas tecnológicas.
- Refuerzos formativos y procedimentales.
- Revisión de estándares de comunicación y servicio.
- Simplificación de gestiones administrativas y digitales.

Estas iniciativas contribuyen a reducir recurrencias, fortalecer la fiabilidad operativa y mejorar la experiencia global del cliente.

Además, contamos con herramientas complementarias de gestión y escucha

Canal STTT — Acceso directo a Dirección

Disponemos de un canal público en nuestra web que permite a los clientes contactar directamente con la Dirección de la compañía para trasladar incidencias relevantes o reconocimientos.

Este canal es gestionado por un equipo especializado, lo que garantiza una **respuesta ágil, trazable y en línea con los estándares más exigentes de transparencia y responsabilidad corporativa**.

Plataforma Self-Service — Autonomía y eficiencia para el cliente

Nuestro portal digital de autogestión permite a los clientes realizar numerosas operaciones de manera autónoma y segura, entre ellas:

- Creación y seguimiento de envíos.
- Solicitud de recogidas.
- Apertura y gestión de incidencias.
- Consulta de tarifas, documentación y comunicaciones.

Su diseño intuitivo facilita la autogestión y reduce esfuerzos por parte del cliente, reforzando la accesibilidad al servicio y la eficiencia operativa.

5.1.3. ICCC Tracker — Indicador oficial de experiencia y comparativa internacional

El **ICCC Tracker** es la herramienta seleccionada por DHL para evaluar la experiencia del cliente y compararla con otros países del grupo y con nuestro principal competidor. Mediante encuestas trimestrales a clientes de España, se analizan cinco atributos clave:

- Probabilidad de recompra
- Probabilidad de recomendación
- Cuidado
- Escucha
- Fortaleza de la relación

Resultados ICCC 2025:

- **50% Promotores**
- **8,3% Detractores**
- **NPS 41,7%,**

Lo que supone una **mejora de +6,6 puntos respecto al año anterior**, evidenciando un avance significativo en satisfacción y lealtad.

Conclusión

Nuestro sistema integral de escucha —basado en VOICE, el modelo See it–Sort it–Fix it, el canal STTT, la plataforma Self-Service y el ICCC Tracker— refuerza el compromiso de DHL Express con una gestión responsable, transparente y orientada al cliente. Este enfoque nos permite anticipar necesidades, corregir desviaciones y fortalecer la confianza de nuestros clientes, contribuyendo a un servicio más sostenible y de mayor impacto social positivo.

5.1.4. Reducción de fallos del servicio y las quejas de los clientes.

En DHL Express realizamos una monitorización continua de todas las quejas y reclamaciones recibidas, analizando cada caso en detalle y aplicando acciones correctivas para su resolución. Conscientes de la importancia que estas incidencias tienen para nuestros clientes, orientamos nuestros esfuerzos en dos líneas principales:

- **Identificación y reducción de las causas raíz**, con el objetivo de disminuir de forma sostenida el volumen de insatisfacciones año tras año.
- **Optimización de nuestros procesos internos**, garantizando una gestión eficiente, transparente y en el menor plazo posible.

Gracias a este enfoque preventivo y a la mejora continua, hemos alcanzado resultados especialmente relevantes:

- 1,48 quejas y reclamaciones por cada 1.000 envíos en 2025
- 94% de las quejas resueltas en menos de cinco días.
- 90% de las reclamaciones gestionadas en menos de diez días.

Estos indicadores reflejan nuestro compromiso con la excelencia operativa y con la mejora constante de la experiencia del cliente.

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

5.2.1. Accesibilidad de 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 minusválidos: No solo en el acceso a oficinas de cara al público si no también en los centros de trabajo propios, aseos, etc. En el 2025 se abrió el nuevo hub internacional ubicado en el aeropuerto de Barcelona con las últimas medidas en materia de seguridad, accesibilidad y sostenibilidad. Cuenta con una instalación de energía fotovoltaica para autoconsumo y ya se han instalado en él 37 cargadores eléctricos para furgonetas de reparto y equipos de asistencia a aviones, una infraestructura que ya tiene la preinstalación realizada para tener la capacidad de ampliar al 100% y garantizar que al menos dos tercios de sus vehículos sean libres de emisiones en 2030. A estas medidas se suman, entre otras, un sistema de recuperación de aguas grises, herramientas de control y gestión del consumo energético diario del Hub, y la utilización de iluminación LED inteligente con programación automática y sensores de presencia. Más información [aquí](#).



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.

5.2.2. 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, de 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”.
- Por último, añadir que DHL Express Spain fue de las primeras organizaciones que han recibido en 2025 el distintivo “Lugar Ciberseguro” que otorga la Comunidad de Madrid a través de su sello Madrid Excelente.



5.2.3. 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 Asociation). 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.

INDICADORES AMBIENTALES

1. 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:

- Trasladar la hoja de ruta de Sostenibilidad del Grupo DHL en aspectos tangibles y concretos con el apoyo activo de nuestro SMT.
- Crear un Comité de Sostenibilidad formado por directores de todas las funciones de la organización para facilitar su implantación y desarrollo dentro de nuestra organización.
- Formar y sensibilizar a todas las personas de la organización en nuestra hoja de ruta de Sostenibilidad. Ya sea con cursos presenciales, webinars, performance dialogs o a través de e-learning.
- Hacer seguimiento activo de todos los indicadores incluidos en el Scorecard ESG observando el comportamiento de cada uno de ellos, analizando las causas de posibles

desviaciones y tomando las acciones que sean pertinentes. El resultado obtenido en 2025 vs 2024 ha sido excelente mejorando en todos los indicadores de las 3 componentes excepto en 1. Como se puede ver en la siguiente tabla:

KPI ESG	2025	2024	Dif.
Total Emisiones (tn CO2e)	12,458	12,402	-0.40%
GoGreen Plus (implantación del servicio - k€)	3,442	2,170	58.60%
Vehículos eléctricos PUD (% flota propia)	29.90%	28.30%	+1.6%p
Accidentes con baja	23	16	7
Mujeres en puestos directivos	21.20%	19,4%	+1.8%p
Formación mandos en Compliance, Seguridad Información y Derechos Humanos	100%	100%	--
Compras a proveedores con código de conducta	99.90%	99.60%	+0.3%p

- Crear un Plan de Acción ESG formado por diversos proyectos, iniciativas y medidas para mejorar las 3 componentes. En el 2025 finalizó con 21 acciones en marcha y 35 realizadas.

Una de ellas, por ejemplo, ha sido premiada en la primera edición de los “Premios Excelentes” otorgado por la Comunidad de Madrid dentro de la categoría “Planeta”. Se trata de la solución “GoGreen Plus” que permite a nuestros clientes reducir su impacto ambiental de alcance 3 con el uso de fuel de aviación sostenible (SAF). Más información [aquí](#):



- Crear un Plan de Comunicación interna que fomente la cultura, el conocimiento y aprendizaje de Sostenibilidad. En el 2025 se hicieron las 12 acciones que se planificaron. Todas de diferente tipología y calado.

Por otro lado, desde el año 2024, el Grupo DHL ha puesto en marcha la nueva estrategia de 2030, cuyo objetivo es acelerar nuestro crecimiento, y, de manera relevante, garantizar que dicho crecimiento se lleve a cabo de forma ambientalmente sostenible, preservando nuestro planeta para las generaciones futuras. Como reflejo de este compromiso reforzado con la sostenibilidad, el Grupo ha incorporado un nuevo pilar a los tres ya existentes: **Logística Sostenible Preferida**.



A través de la descarbonización, la economía circular y la protección de la biodiversidad, la compañía está posicionándose como un líder en sostenibilidad en el sector logístico. Con un compromiso firme hacia la innovación y la responsabilidad social, DHL no solo busca cumplir con las expectativas ambientales, sino también contribuir activamente a un futuro más sostenible para las generaciones venideras.

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

- Objetivo de más del 30% de mezcla de combustibles de aviación sostenibles para 2030 en nuestros negocios de transporte express y global.
- Convertir en eléctricos el 66% de vehículos de entrega de 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, desde el año 2006, con la certificación ISO 14001. Contamos con un sistema de gestión integrado que reúne los compromisos de nuestra organización respecto a esta componente:

- 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 reducción 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.

En el año 2025, destinamos un total de 173.455 € a la gestión ambiental. Dentro de este importe se incluyen la gestión de residuos, la asesoría en materia de requisitos legales y los salarios medios del personal dedicado a la gestión y conservación del medio ambiente.

2. CONTAMINACIÓN

Las emisiones totales en 2025 incluidas en nuestro alcance operacional han sido de 12,402 Tn de CO₂e, que supone un incremento de 674 tnCO₂e en términos absolutos. Este incremento se produce en términos de *reporting* debido a la actualización de los factores de conversión de DHL Group empleados en el cálculo, cuyos valores en 2025 son superiores a los utilizados en el ejercicio del año anterior, provocando un mayor cómputo de emisiones. En términos equivalentes (reales) la diferencia respecto al año anterior (2024) ha sido una reducción de 56 toneladas (- 0,4%), absorbiendo los efectos de crecimiento volumen completamente.

2.1. Aspectos ambientales

Como cada año desde que obtuvimos la certificación ISO 14001, hemos llevado a cabo el proceso de identificación y evaluación de los aspectos ambientales con el objetivo de determinar cuáles resultan significativos.

Este año, además, hemos dado un paso adelante en nuestro proceso de análisis incorporando una metodología de evaluación revisada y mejorada, que nos permite contar con una visión más precisa y comparativa del impacto ambiental asociado a cada área y actividad a través de la creación de un Índice Ambiental. A continuación, se detalla esta nueva metodología y la forma en que se ha aplicado durante el ejercicio, manteniéndose en cualquier caso los mismos aspectos ambientales identificados en el periodo anterior (consumo de combustible, consumo eléctrico, consumo de papel y cartón, y consumo de plástico):

I. Identificación de los aspectos ambientales por área y actividad.

En primer lugar, se realiza una revisión detallada de cada centro para identificar los aspectos ambientales asociados a cada área y a las actividades que allí se desarrollan.

II. Determinación del impacto asociado

Una vez identificados los aspectos, se analiza el impacto ambiental potencial de cada uno de ellos, considerando cómo afectan al entorno y su relevancia en el contexto operativo de cada centro.

III. Cálculo del Índice Ambiental

Para obtener un valor cuantitativo comparable entre centros, se calcula el Índice Ambiental, resultante de la multiplicación de cuatro variables definidas de forma estratégica: frecuencia, impacto, cantidad y sensibilidad – cada variable con unos criterios predeterminados –. La fórmula del índice queda representada como:

$$\text{Índice Ambiental} = \text{Frecuencia} \times \text{Impacto} \times \text{Cantidad} \times \text{Sensibilidad}$$

IV. Enfoque en la mejora y priorización de medidas

Una vez calculados los índices para todos los aspectos y centros, se identifican los 5 valores más elevados, ya que representan los principales puntos críticos.

De este modo, la organización puede tomar las medidas necesarias, dirigir recursos hacia las áreas que generan mayor beneficio ambiental, establecer objetivos a corto y largo plazo y hacer seguimiento de la evolución de los índices a lo largo del tiempo

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:** Se observa un incremento de las emisiones reportadas del transporte de última milla en un 5,7% respecto al año 2024 (2025: 9.714 Tn CO₂e Vs 2024: 9.186 Tn CO₂e). No obstante, si se aplicaran los factores de conversión de 2025 a las emisiones del ejercicio 2024, las emisiones reales serían inferiores en un 0,4%. La compañía continúa trabajando en la optimización de rutas y en la mejora de la eficiencia operativa, con el objetivo de reducir el impacto ambiental de esta actividad.
- **Arrastre entre centros:** Se produce un incremento en las emisiones asociadas al transporte entre nuestros centros de trabajo del 5,5% respecto al año anterior (2025: 2.212 Tn CO₂e Vs 2024: 2.096 Tn CO₂e). Esta evolución está influida igualmente por la actualización de los factores de conversión empleados en el cálculo. La compañía continúa trabajando en la optimización de las cargas y en la mejora de la eficiencia

operativa del transporte intercentros. En términos reales, las emisiones en este proceso se han reducido un 0.6%

- **Vehículos de compañía:** Mantenemos la tendencia positiva, incorporando vehículos cada vez más eficientes a nuestra flota, tanto para nuestro equipo comercial, como para mandos de la organización. El año 2025 finalizó con un total de 36 vehículos 100% eléctricos (un 9,1% más que en 2024). Esto permitió que las emisiones reales en términos absolutos se redujeran un 0.3%, absorbiendo completamente los efectos de crecimiento de volumen de actividad y de la propia flota.

Otro aspecto ambiental identificado como significativo es el consumo de energía eléctrica de nuestros centros de trabajo. En 2025, mantenemos el 100% de energía contratada con garantía de origen renovable (energía verde).

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

Además de utilizar el 100% de energía verde, mantenemos nuestro compromiso de reducir el consumo energético en todas nuestras instalaciones. Para ello, contamos con soluciones como iluminación LED, sensores de movimiento, sistemas de clasificación más eficientes y equipos de climatización de alto rendimiento.

En esta línea, hemos inaugurado el nuevo centro de Barcelona HUB, diseñado con criterios avanzados de sostenibilidad. El edificio incorpora energía renovable – incluidos generadores con combustibles verdes y una instalación solar de gran capacidad –, así como sistemas de iluminación inteligente y lucernarios verticales que mejoran el aprovechamiento de luz natural.

El HUB también dispone de una infraestructura eléctrica optimizada, con 26 puntos de carga para vehículos eléctricos, así como sistemas de climatización eficientes, ventilación natural y mejoras de aislamiento y acristalamiento para reducir pérdidas energéticas.

Además, cuenta con un sistema de gestión automatizada del edificio (BMS) que permite monitorizar consumos en tiempo real, y soluciones medioambientales como la recogida de aguas pluviales y equipamientos de bajo consumo de agua.

Los otros dos aspectos ambientales que han resultado significativos tras realizar la evaluación son, en primer lugar, el consumo de combustible (agrupando PUD y Linehaul), y, en segundo lugar, 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 no se toman más acciones ya

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 e incendios. 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 actuación, 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. Sin 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 aplicadas a los equipos informáticos. Este proceso implica la recompra, por parte del fabricante, de los dispositivos que se sustituyen, con el fin de integrarlos en sus propios ciclos de reparación, reemplazo temporal, utilización como piezas de repuesto y otros usos técnicos asociados.

Actualmente, este programa cubre la totalidad de los PC de sobremesa y laptops, así como los dispositivos escáner utilizados en nave y ruta, además de las impresoras y etiquetadoras.

Durante el año 2025 se han adquirido un total de 24 equipos, en el marco de las renovaciones previstas. Cualquier actualización relevante será comunicada oportunamente en los próximos ejercicios.

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.
- Instalación de paneles fotovoltaicos actualmente en Madrid y Castellbisbal. También contarán con paneles nuestros nuevos centros de Barcelona HUB, Girona y Alicante (ampliación).
- Presencia de rutas ecológicas (furgonetas eléctricas, en bicicleta y a pie). Cada ruta de combustible convencional sustituida ha reducido, de media, 6,26 toneladas de CO₂e/año (más información en el apartado 5.2. Rutas ecológicas).
- Rediseño y optimización de rutas.
- Continuamos reforzando nuestra red de puntos de servicio de entrega y recogida. Hemos conseguido incrementar en un 19% los envíos gestionados en puntos de servicio. El uso de esta red de puntos de servicios ha supuesto que, en 2025, se haya evitado la generación de, aproximadamente, unas 148,9 toneladas de CO₂e.
- Sustitución de luminarias convencionales por LED.
- Instalación de detectores de presencia.
- Control centralizado de la climatización.
- El nuevo centro de Barcelona HUB integra energía renovable, iluminación e infraestructura eléctrica eficientes, sistemas avanzados de climatización y aislamiento, automatización inteligente del edificio y soluciones ambientales para optimizar el consumo de recursos.

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 1,34 kg por cada 1000 piezas transportadas, alcanzando una importante reducción de un 13,27% Vs 2024 (1,54 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 con un mayor % de 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 7,55% respecto al año 2024 (2025: 0,52 kg/1000 envíos Vs 2024: 0,56 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 por lo que no tomamos ninguna acción al respecto.

5. CAMBIO CLIMÁTICO

5.1. Servicios GoGreen

DHL Express reafirma su compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente, consolidándolas como pilares fundamentales de su estrategia de desarrollo. En este sentido, la compañía se apoya en el programa de GoGreen Plus, una iniciativa destinada a la reducción de emisiones que permite a nuestros clientes minimizar el impacto ambiental de sus envíos.

Este objetivo se logra mediante el uso de SAF (Sustainable Aviation Fuel), un biocombustible empleado en aeronaves que sustituye al queroseno convencional y que permite disminuir las emisiones entre un 70 y 80%.

En más de un año desde su lanzamiento, los envíos GoGreen Plus ya son cerca de un tercio de nuestros envíos internacionales. A lo largo de 2025, más de **18.000** clientes utilizaron este servicio, permitiéndonos alcanzar unos ingresos superiores a los 3,4 millones de euros, los cuales fueron invertidos, de manera íntegra, en la compra de SAF.

Desde el punto de vista ambiental, la compra de SAF a través de GoGreen Plus ha supuesto que se dejen de emitir a la atmósfera, de manera estimada, más de 10.900 toneladas de CO₂.

Dentro del programa GoGreen Plus, también ponemos a disposición de nuestros clientes informes de emisiones, accesibles a través de nuestra herramienta GoGreen Dashboard. Mediante esta plataforma, el cliente puede visualizar de manera sencilla todas las emisiones generadas por el transporte de sus envíos. Esta información le resulta especialmente útil para calcular su huella de carbono de alcance 3, y, si lo considera oportuno, reducir el porcentaje de emisiones que desee.

5.2. Rutas ecológicas

Por otra parte, DHL Express continúa avanzando hacia su ambicioso objetivo de contar con un 66% de rutas ecológicas para el año 2030. Para ello, contamos con un plan de electrificación tanto para los vehículos de recogida y reparto como para nuestros vehículos de empleados (dirección y equipo comercial).

En 2025, no se han producido incorporaciones de vehículos 100% eléctricos en nuestra flota de recogida y reparto. Como resultado de lo cual, el 11,5% de nuestras rutas son consideradas ecológicas, es decir, se han realizado con vehículos eléctricos, bicicletas o a pie. Además, continuamos reforzando nuestra red de puntos de carga, con un total de 114 puntos instalados en nuestros centros de trabajo.

Para aquellos vehículos que continúan utilizando combustible diésel, en julio 2023, comenzamos a utilizar combustible HVO, diésel de origen renovable cuya materia prima es el aceite de cocina usado. Este combustible emite hasta un 90% de emisiones menos que el diésel convencional. A lo largo de 2025, se repostaron 45.577 litros, haciendo su uso extensivo a todos sus centros; esta suma permitió reducir alrededor de 138 toneladas de CO₂e.

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 tres (3) 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, nuestra red de puntos de venta alcanzó en 2025 los 1725 puntos de servicio (un 6,4% más que en 2024). En estos puntos de venta, 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”.

En cuanto a vehículos de empresa, en el año 2025, hemos conseguido alcanzar la cifra de 36 vehículos 100% eléctricos, los cuales, sumados a 11 vehículos híbridos enchufables, eleva a 31,5% el total de vehículos de empresa cero emisiones. Además, un 67,1% adicional cuenta con la etiqueta ECO.

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 se encuentran en el apartado de Responsabilidad Social Corporativa en el apartado GoGreen. Y otros son:

- Celebración del Día del Medio Ambiente (junio) y del día de la Sostenibilidad (noviembre-diciembre) con sus empleados.
- BasuraLeza. Recogida de residuos en diferentes lugares.
- Reforesta. Plantación de árboles.
- Talleres/webinars de Sostenibilidad
- Concursos. Lanzamos un concurso sobre cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.

OTROS DATOS DE INTERÉS

1.- TAXONOMÍA EUROPEA 2025

Las actividades económicas elegibles según la taxonomía (actividades) se consideran ambientalmente sostenibles y, por lo tanto, alineadas con la taxonomía si contribuyen de manera sustancial (SC) a uno de los seis objetivos medioambientales de la UE sin perjudicar significativamente ninguno de los demás objetivos medioambientales (DNSH: Do No Significant Harm – no causar un perjuicio significativo).

El Grupo también cumple con los requisitos de salvaguardas mínimas en relación con los derechos humanos —incluidos los derechos de los trabajadores—, el soborno y la corrupción, la competencia leal y la fiscalidad, en todas sus 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 polución
6. Protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas

Nuestras actividades alineadas contribuyen de manera sustancial exclusivamente al objetivo medioambiental nº1 de la UE.

Nuestras actividades elegibles según la taxonomía en el sector de “Construcción e Inmobiliario” no realizan una contribución sustancial al objetivo nº4 de los objetivos medioambientales de la UE.

La política del Grupo para implementar los requisitos de la Taxonomía de la UE incluye directrices para identificar las partes de los ingresos, las inversiones (capex) y los gastos operativos (opex) que son elegibles y alineadas con la taxonomía.

Los datos correspondientes se recopilan cada mes en los sistemas de contabilidad financiera y de gestión del Grupo.

Los gastos operativos (opex), según lo definido por la Taxonomía de la UE, ascienden a 3.214 millones de euros, lo que representa únicamente alrededor del 3,9% de nuestros ingresos o el 4,0% de nuestros gastos operativos.

Los gastos de combustible no forman parte de la Taxonomía de la UE, y la compra de combustibles sostenibles no se clasifica como alineada con la taxonomía.

Por estas razones, a partir del ejercicio 2025 hacemos uso de la opción de no informar por separado las partes de los gastos operativos (opex) que son elegibles y alineadas con la taxonomía, debido a su falta de materialidad.

Asimismo, aplicamos los modelos de información abreviados para empresas no financieras de conformidad con el Reglamento Delegado (UE) 2026/73 de la Comisión, de 4 de julio de 2025.

Desarrollo de los KPIs de Taxonomía

Las proporciones elegibles según la taxonomía de los ingresos, capex y opex se mantuvieron estables en comparación con el año anterior.

Las proporciones de ingresos y de inversiones (capex) elegibles según la taxonomía se mantuvieron estables en comparación con el año anterior.

Los ingresos alineados con la taxonomía aumentaron en 0,9 puntos porcentuales respecto al ejercicio anterior.

Esta evolución se debe principalmente a un mayor grado de alineación de nuestra infraestructura de transporte.

El descenso en las proporciones alineadas en las actividades 6.5 y 7.7 se refleja en una disminución de 1,9 puntos porcentuales en la proporción de capex alineado con la taxonomía.

EU TAXONOMY

de conformidad con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y los Reglamentos Delegados de la Comisión adoptados en virtud del mismo

PROPORCIÓN DE INGRESOS, CAPEX Y OPEX PROCEDENTES DE PRODUCTOS O SERVICIOS ASOCIADOS A ACTIVIDADES ECONÓMICAS ELEGIBLES O ALINEADAS CON LA TAXONOMÍA

KPI	2025																2024	
	Porcentaje de actividades elegibles según la Taxonomía			Desglose por objetivos medioambientales de las actividades alineadas con la Taxonomía											Actividades alineadas con la Taxonomía	Porcentaje de actividades alineadas según la Taxonomía		
				Porcentaje de actividades alineadas con la Taxonomía		Mitigación cambio climático		Adaptación al cambio climático		Agua		Economía Circular		Polución			Biodiversidad	
	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)			
Ingresos	€m	82.855 ¹	71.5	12.207	14.7	14.7	%	%	%	%	%	%	%	%	€m	11.636	13.8	
Capex		6.912 ^{1,3,4}	92.6	1.699	24.6	24.6					8.0	0.0	0.0	0.0		1.662	26.5	
Opex		3.214 ⁵									20.4	0.0	0.0	100.0		489	15.5	

1) Ingresos de acuerdo con la cuenta de resultados.

2) De los cuales capex según la información por segmentos: 6.494 millones de euros, nota 10 de los estados financieros consolidados.

3) De los cuales altas procedentes de combinaciones de negocios (excluyendo el fondo de comercio): 359 millones de euros (activos intangibles: 131 millones de euros, propiedades, planta y equipo: 155 millones de euros, activos por derecho de uso: 73 millones de euros), notas 22 y 23 de los estados financieros consolidados.

4) De los cuales altas procedentes de inversiones inmobiliarias: 59 millones de euros, nota 24 de los estados financieros consolidados.

5) Incluyendo gastos de material, en particular costes de mantenimiento y gastos por arrendamientos no capitalizados, nota 14 de los estados financieros consolidados.

Determinación de la elegibilidad de la taxonomía

En el ejercicio fiscal 2025 se revisó y confirmó el enfoque de reporte para las siguientes actividades elegibles según la taxonomía.

Continuamos asignando nuestros servicios de transporte, incluida la infraestructura y los edificios necesarios, al sector 6 “Transporte”, mientras que los bienes inmuebles no utilizados para servicios de transporte se asignan al sector 7 “Construcción e inmobiliario”.

El capex derivado de la incorporación de activos puede asignarse directamente a actividades económicas individuales, mientras que los ingresos generalmente no pueden asignarse directamente. En estos casos, utilizamos principalmente una lógica de asignación basada en costes que refleja los modelos de negocio de las divisiones corporativas. Evitamos la doble contabilización asignando los ingresos y el capex a una sola actividad y teniendo en cuenta las relaciones intragrupo sobre una base consolidada.

Determinación de la alineación de la taxonomía

En el ejercicio fiscal 2025, todas las actividades elegibles según la taxonomía fueron sometidas a un análisis para determinar si estaban alineadas:

METODOLOGÍA GENERAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA ALINEACIÓN DE LA TAXONOMÍA		
Criterios técnicos de selección		Metodología
Contribución sustancial (SC)	Mitigación cambio climático (CCM)	La evaluación se llevó a cabo sobre la base de activos individuales o de grupos de activos, en la medida en que fue posible revisar los criterios a un nivel superior utilizando procesos uniformes del Grupo y dentro del marco de la normativa nacional o de la UE aplicable. En todos los demás casos, los activos correspondientes fueron evaluados como no alineados.
Do no significant harm (DNSH)	Uso sostenible y protección del agua y los recursos marinos (DNSH 3)	
	Transición a una economía sostenible (DNSH 4)	
	Prevención y control de la polución (DNSH 5)	
	Protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (DNSH 6)	
	Adaptación al cambio climático (DNSH 2)	La evaluación se llevó a cabo analizando los riesgos de transición y los riesgos físicos derivados del cambio climático, de conformidad con las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), a lo que hemos añadido soluciones de adaptación para los riesgos climáticos físicos en relación con los requisitos de la Taxonomía de la UE.
Salvaguardas mínimas		
Salvaguardas mínimas de la UE relativas a los derechos humanos, incluidos los derechos de los trabajadores, la lucha contra el soborno y la corrupción, la competencia leal y la fiscalidad		Impulsado por nuestro Código de Conducta y por las políticas del Grupo tituladas “Política Anticorrupción y de Ética Empresarial”, “Política de Cumplimiento en Materia de Competencia”, “Política de Medio Ambiente y Energía”, “Marco de Cumplimiento de la Debida Diligencia Corporativa en Derechos Humanos”, la “Declaración de Política de Derechos Humanos”, así como por los procesos y sistemas de gestión asociados, las auditorías periódicas de Auditoría Interna Corporativa y la estrategia fiscal del Grupo. En la cadena de suministro, el cumplimiento se garantiza mediante nuestro Código de Conducta para Proveedores, nuestros procesos de compras y gestión de proveedores, así como mediante la implementación de los requisitos de la Ley Alemana sobre la Debida Diligencia en las Cadenas de Suministro.

Dado que nuestros productos y servicios generalmente abarcan más de una actividad económica, en la mayoría de los casos no es posible asignar directamente los ingresos asociados a los activos que han sido identificados como alineados. En tales casos, utilizamos claves de asignación específicas para informar las proporciones alineadas con las correspondientes actividades individuales de la Taxonomía de la UE.

Ejemplos de estas claves de asignación son la proporción de vehículos eléctricos alineados con la taxonomía sobre el total de la flota, o la proporción de superficie alineada con la taxonomía sobre la superficie total de los centros de correo y paquetería para la asignación de ingresos.

Para las actividades subcontratadas a nuestros proveedores, por lo general no nos es posible evaluar su alineación debido a la falta de la información requerida. Estos activos solo pueden ser evaluados para determinar su alineación con la taxonomía por los propios proveedores, quienes pueden confirmarnos dicha alineación. Dado que solo unos pocos de nuestros proveedores están actualmente sujetos a los requisitos de reporte de la Taxonomía de la UE, nuestra información relativa a ingresos alineados procedentes de actividades externalizadas es limitada.

Esto se refiere principalmente a las actividades:

- **6.10 Transporte marítimo y costero de mercancías, buques para operaciones portuarias y actividades auxiliares**, que es prestada exclusivamente por proveedores;
- **6.5 Transporte mediante motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros**;
- **6.6 Servicios de transporte de mercancías por carretera**;
- **6.19 Transporte aéreo de pasajeros y mercancías**.

En el momento de la preparación de esta Declaración de Sostenibilidad, solo un proveedor había confirmado la alineación con la taxonomía para una pequeña proporción de la actividad 6.10 correspondiente a los servicios de transporte prestados.

RESULTADO DEL ANÁLISIS PARA LA ALINEACIÓN CON LA TAXONOMÍA (OBJETIVO MEDIOAMBIENTAL DE LA UE “MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO”)

Actividad, resultado en plantillas	Activos evaluados	Metodología
6.4 Operación de dispositivos de movilidad personal y logística en bicicleta	Vehículos y equipos no sujetos a matriculación (bicicletas, bicicletas de carga y carritos manuales)	Los activos asociados a esta actividad económica cumplen los criterios de contribución sustancial para la logística en bicicleta. El cumplimiento de los requisitos del DNSH 4 puede garantizarse y demostrarse mediante asociaciones con empresas de reciclaje certificadas.
6.5 Transporte con motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	Vehículos eléctricos de recogida y entrega ¹ y turismos	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	Camiones eléctricos ⁴	La revisión es análoga a la de la actividad 6.5. Nuestros camiones eléctricos no utilizan combustibles fósiles y han sido evaluados como alineados con la taxonomía.
6.10 Transporte marítimo y costero de mercancías, buques para operaciones portuarias y actividades auxiliares		Un proveedor pudo confirmar la alineación con la taxonomía para una pequeña parte de los servicios de transporte marítimo contratados por nosotros.
6.15 Infraestructura que habilita el transporte por carretera de bajas emisiones y el transporte público	Infraestructura necesaria para el transporte, por ejemplo, centros de correo y paquetería (incluido el equipamiento integral, como sistemas de transporte y clasificación), estaciones de carga, Packstations, Poststations y nodos de transporte aéreo con transbordo a transporte por carretera	Facilita el traslado de mercancías entre el transporte por carretera y otros modos de transporte, y aporta una contribución significativa con respecto a esta actividad económica. No fue posible demostrar el cumplimiento del DNSH 4 para la mayoría de las construcciones de nuevos edificios ⁵ , en particular aquellos situados fuera de la UE. Un análisis de la ubicación y de la contaminación acústica en nuestros emplazamientos mostró que casi todos cumplen los requisitos de los DNSH 5 y 6.
6.19 Transporte aéreo de pasajeros y mercancías	Aeronaves de carga	Mediante el uso de combustible de aviación sostenible que cumple los criterios del Reglamento RefuelEU Aviation ⁶ , una parte de nuestra flota de aeronaves cumple el criterio de contribución sustancial, que exige una proporción de mezcla del 11 % de combustible de aviación sostenible ⁷ . Sin embargo, nuestros proveedores no pudieron confirmar los criterios relativos a las sustancias utilizadas en la producción de aeronaves o empleadas en las aeronaves, tal como se establece en el Apéndice C del DNSH 5, para la flota fabricada antes del ejercicio fiscal 2025. Por lo tanto, no es posible informar cumplimiento.
7.1 Construcción de edificios nuevos	Almacenes	Dentro de la UE, se pudo demostrar la alineación con la taxonomía para un proyecto de nueva construcción; fuera de la UE, dicha verificación no fue posible debido a la falta de valores umbral sólidos para edificios no residenciales.
7.3 Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	Fuentes de luz de bajo consumo, por ejemplo	Con la excepción de las medidas de aislamiento, no existen criterios específicos de DNSH para ninguna de las medidas mencionadas, por lo que siempre están alineadas. Para las medidas de aislamiento, deben cumplirse criterios adicionales en el marco del DNSH 5 (el DNSH 2 y las salvaguardias mínimas de la UE se evalúan de forma transversal en las actividades).
7.6 Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	Sistemas fotovoltaicos, por ejemplo	Esta actividad está siempre alineada, ya que no existen criterios específicos de DNSH (el DNSH 2 y las salvaguardias mínimas de la UE se evaluaron de forma transversal en las actividades).
7.7 Adquisición y propiedad de edificios	Edificios de oficinas y administración, así como almacenes	Dentro de la UE, pudimos demostrar la alineación para algunos edificios de oficinas y almacenes con un consumo de energía particularmente bajo. Fuera de la UE, no se pudo revisar la alineación con la taxonomía debido a la falta de umbrales establecidos, así como a la inaplicabilidad de los criterios de la UE para los certificados energéticos.
8.1 Procesamiento y almacenamiento de datos y actividades relacionadas	Centros de datos	No cumplen los criterios de contribución sustancial para la mitigación del cambio climático y, por lo tanto, no están alineados.

1. Vehículos comerciales ligeros de las clases M1 y N1 (peso en vacío de hasta 2,8 toneladas métricas y masa máxima total de hasta 3,5 toneladas métricas).

2. Registro Europeo de Productos para el Etiquetado Energético.

3. Sin incluir el transporte por carretera subcontratado.

4. Vehículos pesados de las clases N1 a N3 (peso en vacío de más de 2,8 toneladas métricas o masa máxima total de más de 3,5 toneladas métricas).

5. Los criterios de reciclaje para obras de construcción y demolición no son aplicables a edificios existentes.

6. Reglamento (UE) 2023/2405 sobre la garantía de igualdad de condiciones para un transporte aéreo sostenible (RefuelEU Aviation).

7. La cuota de combustible de aviación sostenible se calcula con referencia al total de combustible de aviación utilizado por las aeronaves de carga conformes correspondientes.

PROPORCIÓN DE INGRESOS PROCEDENTES DE PRODUCTOS O SERVICIOS ASOCIADOS A ACTIVIDADES ECONÓMICAS ELEGIBLES O ALINEADAS CON LA TAXONOMÍA

Año Fiscal 2025

Actividades Económicas	KPI Elegibles		KPI Alineados		Objetivo medioambiental de las actividades alineadas con la Taxonomía										Proporción de actividades alineadas con la Taxonomía dentro de las actividades elegibles según la Taxonomía	
	Código	Proporción de ingresos elegibles según la Taxonomía	Valor monetario de los ingresos alineados con la Taxonomía	Proporción de ingresos alineados con la Taxonomía	Objetivo medioambiental de las actividades alineadas con la Taxonomía										Actividad transitoria	Actividad E cuando proceda
					(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)		
Actividades Económicas	Operación de dispositivos de movilidad personal y logística en bicicleta	CCM 6.4	1.8	1.438	1.7	1.7										
	Transporte mediante motocicletas, turismo y vehículos comerciales ligeros	CCM 6.5	14.2	3.603	4.3	4.3										
	Servicios de transporte de mercancías por carretera	CCM 6.6	21.1	487	0.6	0.6										
	Transporte marítimo y costero de mercancías, buques para operaciones portuarias y actividades auxiliares	CCM 6.10	3.8	41	0.0	0.0										
	Infraestructura que habilita el transporte por carretera de bajas emisiones y el transporte público	CCM 6.15	12.5	6.615	8.0	8.0										
	Transporte aéreo de pasajeros y mercancías	CCM 6.19	17.0	0	0.0	0.0										
	Operaciones de asistencia en tierra del transporte aéreo	CCM 6.20	0.5	0	0.0	0.0										
	Construcción de nuevos edificios	CCM 7.1, CE 3.1	0.5	23	0.0	0.0			0.0							
	Suma de alineación por objetivo															
	KPI total		71.5	12,207	14.7		14.7		0.0				8.0%	0.0%	20.6	

1) Habilitadora.
2) Transitoria.

PROPORCIÓN DE CAPEX PROCEDENTE DE PRODUCTOS O SERVICIOS ASOCIADOS A ACTIVIDADES ECONÓMICAS ELEGIBLES O ALINEADAS CON LA TAXONOMÍA

Año Fiscal 2025		KPI Elegibles		KPI Alineados		Objetivo medioambiental de las actividades alineadas con la Taxonomía										Proporción de actividades alineadas con la Taxonomía dentro de las actividades elegibles según la	
Actividades Económicas	Código	Proporción de ingresos elegibles según la Taxonomía	Valor monetario de los ingresos alineados con la Taxonomía	Proporción de ingresos alineados con la Taxonomía	Objetivo medioambiental de las actividades alineadas con la Taxonomía										Actividad transitoria	Actividad a	según la
					Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático		Agua		Economía Circular		Polución				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)				
		%	€m	%	%	%	%	%	%	%	E cuando proceda ¹	T cuando proceda ²	%				
Operación de dispositivos de movilidad personal y logística en bicicleta	CCM 6.4	0.0	1 ³	0.0	0.0								59.6				
Transporte mediante motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	CCM 6.5	6.9	150 ⁴	2.2	2.2								31.8				
Transporte mediante motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	CCM 6.5	0.0	1 ⁸	0.0	0.0							T	0.0				
Servicios de transporte de mercancías por carretera	CCM 6.6	13.6	130 ⁶	1.9	1.9								13.8				
Infraestructura que habilita el transporte por carretera de bajas emisiones y el transporte público	CCM 6.15	30.3	1.405 ⁷	20.3	20.3						E		67.0				
Transporte aéreo de pasajeros y mercancías	CCM 6.19	21.9	0	0.0	0.0								0.0				
Operaciones de asistencia en tierra del transporte aéreo	CCM 6.20	0.1	0	0.0	0.0								0.0				
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3	0.0	1 ⁸	0.0	0.0						E		71.0				
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6	0.1	5 ⁹	0.1	0.1						E		99.9				
Adquisición y tenencia de edificios	CCM 7.7	19.7	5 ¹⁰	0.1	0.1								0.3				
Procesamiento de datos, alojamiento y actividades relacionadas	CCM 8.1	0.1	0	0.0	0.0								0.0				
Suma de alineación por objetivo					24.6												
KPI total		92.6	1,699	24.6	24.6						20.4%	0.0%	26.5				

1) Habilitadora.
2) Transitoria.
3) De los cuales propiedades, planta y equipo: 1 millón de euros.
4) De los cuales propiedades, planta y equipo: 82 M €; activos por derecho de uso: 68 M €.
5) De los cuales propiedades, planta y equipo: 1 millón de euros.
6) De los cuales propiedades, planta y equipo: 30 M €; activos por derecho de uso: 100 M €.
7) De los cuales activos intangibles: 20 M €; propiedades, planta y equipo: 809 M €; activos por derecho de uso: 577 M €.
8) De los cuales propiedades, planta y equipo: 1 millón de euros.
9) De los cuales propiedades, planta y equipo: 4 M €.
10) De los cuales propiedades, planta y equipo: 3 M €; activos por derecho de uso: 2 M €.

2. CERTIFICACIONES

Incluimos las siguientes certificaciones durante el 2025. 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 27001. Sistema de Seguridad de la información
- TAPA Multisite Certification. Seguridad de mercancía.
- Certificación Madrid Excelente. Modelo de excelencia empresarial.

3. INFORME DE HUELLA DE CARBONO Y PLAN DE REDUCCIÓN DE EMISIONES

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

Nivel de Grupo

DHL Express Spain forma parte de DHL Express, una de las cinco divisiones de DHL Group (Deutsche Post DHL Group), uno de los mayores grupos logísticos del mundo con cerca de 594.000 empleados. El Grupo ofrece servicios que abarcan desde paquetería urgente y transporte internacional hasta logística contractual, transporte terrestre, correo postal y soluciones de comercio electrónico.

La estrategia 2030 del Grupo se basa en cuatro pilares: ser el empleador, proveedor, inversión y referente en logística sostenible preferidos, impulsando la excelencia operativa, la confianza del cliente y la sostenibilidad en todas sus divisiones.

Nivel de División

DHL Express es la división de DHL Group especializada en el transporte internacional urgente. Con presencia en 220 países y territorios, se considera la empresa más internacional del mundo. Su propuesta central es Time Definite International (TDI), el servicio premium del sector exprés: entregas transfronterizas puerta a puerta con un horario concreto de entrega, respaldadas por una red estandarizada, programada y con seguimiento completo extremo a extremo.

Este modelo se complementa con una sólida infraestructura terrestre que garantiza la entrega puerta a puerta a escala mundial. Todo ello sustenta su liderazgo en el mercado exprés internacional, con un enfoque prioritario en sectores estratégicos y una presencia reforzada en regiones de alto crecimiento.

Nivel de DHL Express España

La red nacional de DHL Express Spain se compone de 3 hubs internacionales (Madrid, Barcelona y Vitoria) y 6 hubs domésticos ubicados en Sevilla, Santiago, Valencia, Palma, Canarias y Alicante. Además, cuenta con 7 centros de gestión aduanera en las principales ciudades, operados a través de European Air Transport (EAT), compañía del Grupo DHL que posee las autorizaciones ADT/LAME, actúa como representante aduanero y cuenta con certificación AEOF. EAT opera en España 16 aviones con 46 vuelos diarios.

La capilaridad de la red se sustenta en 42 instalaciones, más de 900 vehículos y más de 1.600 puntos de servicio para recogida y entrega. DHL Express Spain dispone también de autorización ADT/LAME propia en Castellbisbal (Barcelona) y de la autorización de Receptor Autorizado de Tránsitos (0841DL02DH).

La compañía opera bajo un sólido sistema de gestión certificado con las normas ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 28000, ISO 27001, además de la certificación TAPA, el sello Lugar Ciberseguro y el reconocimiento de Madrid Excelente en gestión de la excelencia.

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE DHL EXPRESS ESPAÑA

DHL Express Spain SLU es una sociedad limitada con CIF B20861282, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid. Su domicilio social se encuentra en Avenida Central, s/n, Edificio de Servicios, 28042 Madrid.

La actividad principal de la compañía se clasifica bajo el CNAE 5229 – Otras actividades anexas al transporte, vinculada al transporte aéreo de mercancías y a servicios asociados a la cadena logística.

DHL Express Spain SLU desarrolla operaciones logísticas especializadas en:

- Distribución urbana y reparto de última milla, orientados al envío urgente y paquetería exprés.
- Transporte de larga distancia y arrastre entre centros, conectando centros operativos y hubs logísticos nacionales e internacionales.
- Servicios logísticos asociados, incluyendo manipulación y soporte a la cadena de suministro.

Las operaciones aéreas son gestionadas por otra entidad del grupo (European Air Transport). Las emisiones derivadas de esta actividad se calculan a nivel global del grupo y no a nivel país; por este motivo, dichas emisiones no aparecen detalladas en el presente informe.

La empresa emplea una flota operativa diversa, compuesta principalmente por vehículos industriales y comerciales utilizados para reparto terrestre y arrastre entre centros, así como una flota corporativa. Las operaciones se desarrollan a escala nacional e internacional, con especial

concentración en el corredor Madrid–Europa por su ubicación estratégica en el Centro de Carga Aérea de Barajas.

Para el cálculo de la huella de carbono, DHL Express Spain SLU aplica el criterio de control operativo según el GHG Protocol. Bajo este enfoque, se incluyen todas las instalaciones (electricidad certificada al 100% mediante Garantías de Origen Renovable), vehículos y operaciones sobre las que la empresa ejerce autoridad directa en materia de políticas y procedimientos operativos.

Esto implica que se integran en el inventario:

- Centros operativos y oficinas bajo control directo.
- Flota propia utilizada para reparto, arrastre entre centros (arrastre entre centros) y vehículos corporativos.
- Consumo energético de instalaciones.

Quedan fuera del límite organizacional directo, pasando a contabilizarse en Alcance 3, aquellos servicios logísticos ejecutados por colaboradores o proveedores externos.

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 214/2025, el cálculo de la huella de carbono se realiza con periodicidad anual, incorporando la totalidad de datos operativos del ejercicio correspondiente. Para este informe, el año de referencia es 2025.

LÍMITES OPERACIONALES (ALCANCES 1, 2 Y 3)

En nuestra organización realizamos un cálculo íntegro y exhaustivo de las emisiones incluidas en el Alcance 1 y el Alcance 2, siguiendo las directrices establecidas por los principales estándares de reporte de GEI.

El Alcance 1 comprende todas las emisiones directas generadas por fuentes que son propiedad de la empresa o están bajo su control operativo, como el consumo de combustibles en vehículos o equipos propios. Todos estos consumos se registran y se convierten en emisiones utilizando los factores de emisión correspondientes, garantizando así la cobertura completa de este alcance.

El Alcance 2 incluye las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad y otros suministros energéticos adquiridos. Para su cálculo, recopilamos los datos de consumo energético y aplicamos los factores de emisión oficiales, asegurando que la totalidad de este alcance esté correctamente cuantificada tanto en términos de emisiones de mercado como, cuando corresponde, en localización.

Este enfoque nos permite disponer de una visión completa y trazable de nuestras emisiones directas e indirectas relacionadas con el consumo energético, asegurando la precisión y consistencia de nuestros informes climáticos.

Como parte de nuestra gestión, tenemos en cuenta las emisiones de GEI generadas por la logística, incluyendo toda la cadena previa a la producción del combustible (Well to Wheel) y también las emisiones generadas o evitadas por nuestros transportistas externos (Alcance 3). Registramos las emisiones de actividades relacionadas con combustibles y energía y transporte y distribución, que forman parte de nuestros objetivos de reducción dentro del Alcance 3. Es importante señalar que, a nivel de División España, no disponemos de la capacidad para calcular la huella de carbono asociada a nuestras actividades aéreas, ya que estos cálculos se realizan de manera centralizada y se reportan en el informe de Grupo.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO

Para el cálculo de nuestra huella de carbono, aplicamos una metodología basada en el uso de factores de emisión oficiales. En la mayoría de los casos, utilizamos los factores de emisión publicados por el MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico), que sirven como referencia estándar para cuantificar las emisiones asociadas a nuestros consumos energéticos y actividades operativas.

Sin embargo, existen dos excepciones: el biocombustible HVO (aceite vegetal hidrotratado) y los factores de emisión asociados a Well to Tank en los distintos procesos. Dado que el MITECO no dispone actualmente factores de emisión específicos para estos datos, empleamos factores de emisión propios de DHL Group. Estos factores se encuentran alineados con normas internacionales ampliamente aceptadas, entre las que se incluyen las normas del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) y el Marco GLEC (Consejo Global de Emisiones Logísticas). Además, cumplimos con la norma ISO 14083.

El cálculo general de las emisiones se realiza aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Emisiones} = \text{Datos de consumo de actividad} \times \text{Factor de Emisión}$$

Esta metodología asegura la transparencia y consistencia en la cuantificación de nuestras emisiones y permite integrar adecuadamente las particularidades de cada tipo de combustible¹ y actividad evaluada.

Asimismo, las emisiones no relacionadas directamente con la logística (“Bienes y servicios adquiridos”, “Bienes de capital”, “Viajes de negocios” y “Desplazamientos de empleados”), se reportan a nivel grupo, no estando disponible División- país, debido a su menor relevancia y a la falta de datos específicos para su cálculo detallado.

INVENTARIO DE DATOS DE ACTIVIDAD

El inventario de emisiones del presente informe abarca las actividades operativas relacionadas con el transporte y las instalaciones de la compañía. Las fuentes de emisión se han clasificado de acuerdo con los tres alcances definidos por el GHG Protocol.

¹ El tipo de gasolina utilizado es el B7, mientras que el tipo de diésel es el E5.

En primer lugar, se encuentra el reparto terrestre (recogida y entrega de mercancía). Esta actividad comprende las operaciones diarias de reparto y recogida efectuadas en las zonas asignadas. Incluye tanto la flota propia como los vehículos operados por empresas colaboradoras.

- Flota propia: Las emisiones asociadas a estos vehículos se incluyen en el Alcance 1, dado que corresponden a combustión directa de combustibles en medios de transporte propiedad o controlados por la compañía. Los vehículos operan con diésel, HVO y electricidad.
- Flota de colaboradores: Las emisiones generadas por los vehículos de reparto operados por terceros se clasifican en el Alcance 3 (otras emisiones indirectas), ya que no son flota propia pero sí están directamente relacionadas con la actividad de prestación del servicio. Estos colaboradores utilizan diésel, electricidad, gasolina y CNG, dependiendo del tipo de vehículo y operador.

En segundo lugar, se encuentra el arrastre de mercancía entre centros (arrastre entre centros) incluye los desplazamientos entre centros operativos para el movimiento interno de mercancía. Las emisiones derivadas de esta actividad se consideran Alcance 3, ya que en todos los casos es realizada por colaboradores y han utilizado en 2025 exclusivamente diésel.

Por otro lado, se encuentran los vehículos asignados a personal de la compañía. Las emisiones procedentes de estos coches se contabilizan en el Alcance 1, al tratarse de combustibles consumidos en vehículos propiedad o controlados directamente por la empresa. La flota emplea diésel, gasolina y HVO, en función de las características de cada vehículo.

Además de las emisiones directas derivadas del uso de combustibles, el inventario incorpora las emisiones Well-to-Tank (WtT) dentro del Alcance 3, tanto para las actividades directas, como indirectas. Estas emisiones corresponden a las asociadas a la extracción, procesamiento, refinado y transporte de los combustibles utilizados por la flota (diésel, gasolina, HVO y CNG).

CÁLCULO DE EMISIONES

A continuación, se presentan dos tablas de carácter resumen que ofrecen una visión global de las emisiones generadas. La primera tabla recoge de forma detallada el total de emisiones clasificadas por alcances, mientras que la segunda presenta las emisiones agrupadas según el tipo de actividad. Ambas tablas permiten comprender de manera estructurada y comparativa la distribución de las emisiones dentro del ámbito analizado.

Visión alcances		Consumos	Emisiones (Tn CO2e)
Alcance 1			
Recogida y reparto	Diesel	147.339 l	369,1
	HVO	34.736 l	11,4
Vehículos de empresa	Diesel	46.701 l	117,0
	HVO	10.842 l	3,6
	Gasolina	90.509 l	203,3
Total Alcance 1			704,3
Alcance 2			
Energía Instalaciones	Electricidad 100% GdO	1.880 MWh	-
Total Alcance 2			0
Alcance 3			
Recogida y reparto	Diesel	2.721.099 l	9.055,8
	Gasolina	8.354 l	25,1
	CNG	5.772 Kg	21,9
	Electricidad	124 MWh	20,8
Arrastre entre centros	Diesel	656.341 l	2.184,3
Combustibles no incluidos en Alcance 1 (Well to Tank)	Diesel+gasolina+HVO	330.126 l	228,1
Total Alcance 3			11.536
Total			12.240

ALCANCE	EMISIONES (tCO ₂ e)
Alcance 1	704
Alcance 2	0
Alcance 3	11.536
TOTAL	12.240

ACTIVIDAD	EMISIONES (tCO ₂ e)
Recogida y reparto	9.625
Vehículos de empresa	431
Energía instalaciones	0
Arrastre entre centros	2.184
TOTAL	12.240

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Tras realizar el análisis detallado de la huella de carbono de todas las actividades incluidas en el inventario, se identifica que la operación de Reparto y Recogida (RyR) es la que mayor volumen de emisiones genera dentro del conjunto de actividades evaluadas. Esta predominancia se debe a la intensidad operativa del servicio, el elevado número de rutas diarias y la diversidad de combustibles empleados por las distintas flotas, tanto propias como de colaboradores.

Dado su peso en el total de emisiones, el plan de mejora y reducción se centrará en esta actividad, orientando las acciones hacia la descarbonización progresiva del reparto, la optimización de rutas, la introducción de combustibles más sostenibles y la transición hacia tecnologías de movilidad de menor impacto.

Dado que la actividad de reparto y recogida es la que genera un mayor volumen de emisiones, se implementará un programa de electrificación de la flota RyR, tanto propia como de colaboradores, como parte del plan de reducción de emisiones.

PLAN DE REDUCCIÓN DE EMISIONES

Plan reducción emisiones					
Alcance 2026 a 2030					
Línea base 2025					
Programa electrificación flota recogida y reparto (RyR)					
Plan	2026	2027	2028	2029	2030
Previsión reemplazo vehículos ICE por EV	34	79	40	109	208
Descarbonización prevista (tn CO ₂ e WtW)	119	502	988	1.958	4.136
Alcance 1	48	212	350	373	373
Alcance 3	71	289	637	1.586	3.763
Reducción emisiones vs. línea base					
Reducción emisiones en RyR	1,2%	5,2%	10,3%	20,3%	43,0%
Alcance 1	12,6%	55,7%	92,1%	97,9%	97,9%
Alcance 3	0,8%	3,1%	6,9%	17,2%	40,7%
Reducción emisiones en Total	1,0%	4,1%	8,1%	16,0%	33,8%

La finalidad del plan es reducir de forma significativa las emisiones asociadas al transporte terrestre mediante la sustitución progresiva de vehículos de combustión interna (ICE) por vehículos eléctricos (EV). La implantación prevista permitirá alcanzar en 2030:

- Una reducción del 43% de las emisiones en RyR, respecto a la línea base 2025.
- Una reducción total del 33,4% considerando el conjunto de actividades incluidas en el alcance del cálculo.

El programa considera la electrificación anual prevista de la flota de recogida y reparto el cálculo de la descarbonización en términos Well-to-Wheel (WtW) y la distribución de la reducción resultante entre:

- Alcance 1: emisiones directas de la actividad.

- Alcance 3: emisiones indirectas asociadas a combustible, proveedores y otras actividades relacionadas.

La progresión se mide año a año respecto a la línea base 2025, garantizando un seguimiento continuo de los impactos ambientales.

El plan establece un incremento gradual del número de vehículos electrificados, alcanzando una aceleración significativa en los dos últimos años del periodo.

Mensualmente, se realiza un seguimiento de los datos de emisiones y del impacto del programa de electrificación de la flota.

En cuanto a la reducción de emisiones desde la línea base, estas cifras evidencian una curva de reducción coherente con el ritmo de electrificación previsto, con una contribución sustancial en los años 2029 y 2030.

DHL Express España
Edificio de Servicios Generales
Avda. Central s/n
Centro de Carga Aérea Madrid-Barajas
28042 Madrid