

DHL Global Forwarding Spain, S.L.U Sociedad
Unipersonal

ESTADO de INFORMACIÓN NO FINANCIERA
31 de diciembre de 2021

En referencia a la información no financiera y sobre diversidad, requerida por los artículos 44 y 49 del Código de Comercio y artículos 253 y 262 de la Ley de Sociedades de Capital (en la nueva redacción introducida por la Ley 11/2018) la información correspondiente a esta obligación, de DHL Express Spain S.L.U. se integra en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Deutsche Post DHL Group, haciéndose constar, en cumplimiento de lo dispuesto en los citados artículos, que la sociedad dominante es Deutsche Post AG (N.I.F. DE169838187 y T.I.N. 205/5777/1510) cuyas cuentas, junto con el informe de gestión consolidado, han quedado depositadas en el Registro Mercantil de Alemania, Registered Office Bonn; Register Cort: Handelsregister des Amtsgerichts Bonn, HR B-Nr. 6792. Dicho documento se encuentra disponible en la web oficial del grupo, en el apartado de Corporate Division en el siguiente link <https://www.dpdhl.com/en/about-us.html>

Debido a la mayor especificidad de esta Ley sobre la información requerida en Alemania para las cuentas consolidadas del grupo, añadimos la siguiente información para cumplimentar con lo requerido:

MODELO DE NEGOCIO:

Entorno empresarial, organización y estructura

DHL Global Forwarding Spain, SLU se constituyó el 1 de octubre de 2003, bajo la denominación social Danzas Intercontinental Solutions Spain, S.L., pasando a llamarse, en noviembre de 2003, DHL Logistics Spain, S.L. Finalmente, con fecha 1 de octubre del 2006, adquirió su denominación actual, DHL Global Forwarding Spain, S.L. Tiene su domicilio social en la calle Rumania 4, Coslada, Madrid.

DHL Global Forwarding es la subdivisión que se caracteriza por ser líder mundial en los mercados de carga aérea y segundo en los mercados de carga marítimos, para el transporte de bienes y mercaderías, brindando soluciones personalizadas, así como servicios aduaneros integrales.

Los servicios de transporte de carga por aire, mar y tierra son nuestro negocio principal. Incluyen transportes estandarizados, así como soluciones multimodales y sectoriales, junto con proyectos industriales personalizados y servicios aduaneros. Nuestro modelo de negocio se basa en la intermediación de servicios de transporte entre clientes y transportistas. El alcance global de nuestra red nos permite ofrecer rutas eficientes y opciones de transporte multimodal. En comparación con las otras divisiones del Grupo, nuestro modelo de negocio operativo es de activos ligeros.

En la medida en que lleva a cabo operaciones de alto volumen, y gracias a las relaciones con los clientes, fortalecidas con el paso del tiempo, la Compañía consigue para sus entidades operativas precios competitivos de las compañías de transporte aéreo y marítimo, para llevar a cabo sus transacciones diarias. Esto concede a su vez a los clientes de la División DHL Forwarding una amplia flexibilidad de horarios y destinos, y a su vez permite a las compañías de transportes conocer con cierta antelación la capacidad de carga solicitada de antemano por

las compañías de la División DHL Forwarding, lo cual les permite una mejor planificación y ofrecer a cambio, descuentos sustanciales.

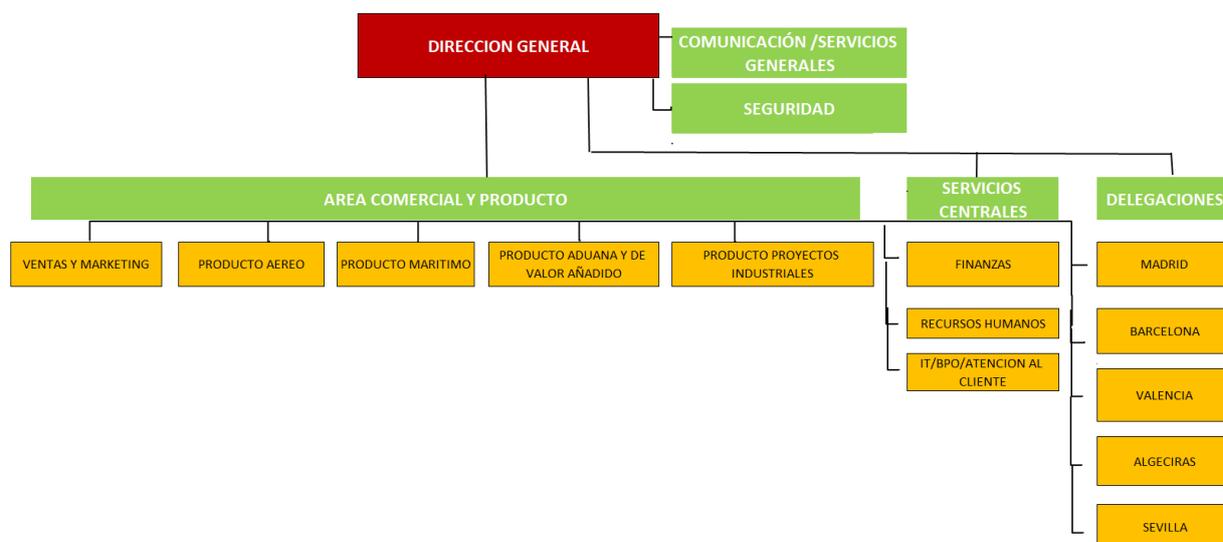
La base de clientela de la División DHL Forwarding está formada principalmente por compañías de gran tamaño (i.e. compañías pertenecientes a la industria del petróleo y la energía), y otras de tamaño mediano. En lo que respecta al transporte aéreo, la División DHL Forwarding ofrece servicios de envío directo e incluso servicios de tiempo definido que operan directamente de aeropuerto en aeropuerto, o incluso servicios puerta a puerta.

Por otro lado, en relación con el transporte marítimo, la División DHL Forwarding ofrece servicios de transporte de carga parcial y completa, entre los mercados más importantes del mundo, así como transporte de carga a granel.

Por otra parte, la División DHL Forwarding ofrece proyectos industriales de mayor envergadura, principalmente para la industria del petróleo y la energía. Para ello, se requiere ofrecer soluciones personalizadas, una gran flexibilidad en su prestación, así como conocer las regulaciones locales, y mantener una buena relación con los clientes.

Asimismo, los servicios de valor añadido que la División DHL Forwarding ofrece a sus clientes, no se basan únicamente en el almacenamiento, o gestión de aduanas y servicios de documentación, sino que además ofrecen incluso asesoramiento en materia de seguridad, y un control y seguimiento de sus pedidos con total transparencia gracias a la aplicación de las últimas tendencias en tecnologías de información y servicios informáticos.

Estructura organizativa



Mercados en los que opera

Estamos allí donde nuestros clientes crecen....



Objetivos , estrategias, principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución

Estrategia 2025: brindar excelencia en un mundo digital: Un mundo impulsado por la logística, una empresa impulsada por personas

Nuestro mundo depende de la logística. Como líder mundial en logística, el Grupo conecta personas y mercados y es un facilitador del comercio mundial.

Las cuatro tendencias más importantes que han tenido un impacto en la logística en los últimos años también darán forma a la industria en el futuro: **globalización, digitalización, comercio electrónico** y **sostenibilidad**. Con nuestra Estrategia 2025, vamos por buen camino para continuar con nuestra historia de éxito.

"Estrategia 2025 - Entregando excelencia en un mundo digital" está sentando las bases para continuar la exitosa trayectoria de crecimiento de la empresa de logística líder en el mundo, Deutsche Post DHL Group. La compañía se enfocará aún más consistentemente en aprovechar el potencial sostenido para el crecimiento rentable a largo plazo contenido en sus negocios

principales de logística. Además, reforzará la transformación digital del Grupo que ya está en marcha en todas las áreas de negocio.

Clientes satisfechos y procesos automatizados

Nuestro objetivo es diseñar nuestros servicios para que sean lo más fáciles de usar posible. Para ello, registramos sistemáticamente los comentarios de los clientes mediante el cálculo de las puntuaciones netas de promotores y la realización de encuestas anuales de satisfacción. Con base en la información recibida, definimos iniciativas y acciones encaminadas a mejorar constantemente nuestros productos y servicios.

Otro factor clave para mejorar la experiencia del cliente es nuestra hoja de ruta de digitalización. El Sistema de Gestión de Transporte global, cuya introducción concluimos en la unidad de negocios Global Forwarding durante el año bajo revisión, fue la base para una mayor escala de aplicaciones globales, así como procesos automatizados y estandarizados.

POLITICAS

El Grupo DPDHL dispone de un conjunto de Políticas en relación al respeto al medio ambiente, los derechos humanos así como su firme lucha contra la corrupción y el soborno:

1. Política ambiental
2. Derechos Humanos
3. Lucha contra la corrupción y el soborno. Código Ético
- 4- Gestión del personal

PROCEDIMIENTOS DE DILIGENCIA DEBIDA

Anualmente DHL Global Forwarding, Spain SLU realiza un análisis de las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, entre las que destacan empleados, proveedores, clientes y Organismos Gubernamentales. Se analizan sus necesidades y expectativas, la información que necesitan así como las formas de relación con los mismos.

Así mismo, realizamos un análisis del contexto externo de nuestra organización, en el que se identifican los riesgos y oportunidades, en distintos ámbitos como son la sostenibilidad, la gestión del talento, comercio o la seguridad y salud. Tenemos un representante de Compliance (CCR) que monitoriza el plan de Riesgos anual y su seguimiento consensuado con el resto del Comité de Dirección .

INDICADORES AMBIENTALES:

Información sobre cuestiones medioambientales:

Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente

Con el objetivo de conocer y poder poner acciones de mitigación, realizamos una evaluación de aspectos e impactos ambientales de manera anual en condiciones normales, anormales y de emergencia, que incluyen también los mantenimientos que se realizan, de acuerdo a nuestro procedimiento de Gestión Ambiental.

Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental

Tenemos implementado un Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001, certificado por Bureau Veritas cuyo alcance es "Freight Forwarding, distribution management solutions and related value added services". Dentro de este sistema de gestión tenemos un procedimiento específico de Gestión ambiental para definir la metodología para mejorar el desempeño ambiental, prevenir o minimizar los impactos negativos de la actividad en el Medioambiente, garantizar el cumplimiento de la legislación, normas y requerimientos, así como alcanzar los objetivos ambientales.

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Dentro del Grupo DPDHL existe un Departamento de BPO, bajo el cual se incluye un departamento de Calidad y Medio ambiente que dispone de una sólida estructura a nivel Global, Regional y dentro de cada país. Además con nuestro programa GoGreen de protección del clima, también hay recursos a nivel global, regional y dentro de cada país con los Super users de GoGreen.

Aplicación del principio de precaución

Las directrices en las que se fundamenta el principio de precaución se plasman tanto en el código de conducta como en la política medio ambiental del Grupo, con un firme compromiso de en la conservación de los recursos naturales, minimización de los residuos, prevención de la contaminación y optimización de la eficiencia energética.

Además dentro del Sistema de Gestión tenemos el procedimiento de Gestión Ambiental que sigue este principio de precaución para aquellas actividades y servicios que DGF controla y sobre los que tiene influencia.

Provisiones y garantías para riesgos ambientales

Como compañía del sector logístico que somos, los riesgos ambientales existen pero su impacto es muy bajo. De hecho, no hemos tenido ningún accidente ambiental durante el periodo 2021, por lo que no procede la dotación de ningún tipo de provisión.

Igualmente disponemos de un Plan de Emergencia ambiental en el que se detallan las posibles situaciones de emergencia y su actuación. Los principales riesgos que podrían existir serían por derrames, vertidos, incendios o fuga de gases, pero de muy bajo impacto porque:

- Los agentes contaminantes son mercancías peligrosas que transportamos o aceites o gases de mantenimiento de las instalaciones cuyas cantidades son pequeñas por lo que el riesgo

de vertido en cauce público o de generación de emisiones tóxicas a la atmósfera es pequeño y el efecto potencial mínimo.

- No tenemos calderas de gasoil ni surtidores.
- La probabilidad de ocurrencia de incendios es muy baja.

1. Contaminación: Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono, incluido el ruido y la contaminación lumínica.

Como compañía del sector logístico que somos, el impacto de nuestro negocio en el medioambiente es principalmente en las emisiones de gases efecto invernadero y por ello forma parte fundamental dentro de nuestra hoja de ruta ESG.

Junto con nuestros subcontratistas, también trabajamos en iniciativas para reducir el consumo de combustible y disminuir las emisiones de GEI. Y por ello, dentro de nuestro programa GoGreen, se ha lanzado en 2021 nuestro servicio GoGreen Plus por el cual nuestros clientes pueden descarbonizar sus envíos sustituyendo el combustible convencional por biocombustible. Durante 2021, DGF ha sustituido por biocombustible todos los envíos de grupaje marítimo de nuestros clientes, siendo una de las primeras compañías de la industria en hacerlo.

Además de nuestras medidas de reducción de emisiones de CO₂, ofrecemos también a nuestros clientes productos de compensación (Offsetting) para compensar por las emisiones de GEI, a través de los proyectos certificados de protección del clima que tiene el Grupo DPDHL, nuestros clientes pueden compensar las emisiones de CO₂ de sus envíos.

No obstante realizamos también la Evaluación de Aspectos Ambientales donde realizamos seguimiento y medición sobre aquellos aspectos ambientales y usos energéticos que se consideren significativos por el impacto que puedan generar en el medio ambiente.

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

La contaminación lumínica, por nuestro tipo de actividad, no está contemplada en la Evaluación de aspectos Ambientales y por lo tanto no se toman medidas para prevenir, ni reducir, ni reparar las emisiones de luz.

Economía Circular.

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos:

Desde DGF fomentamos la segregación de residuos y apoyamos el reciclaje de materiales contribuyendo a la economía circular involucrando a todos los empleados, llevando a cabo comunicaciones y campañas de concienciación.

Gestionamos nuestros residuos a través de gestores autorizados en nuestra oficina propia, y en las delegaciones en las que somos subarrendados, la gestión la realizan las diferentes divisiones del Grupo con las que compartimos instalaciones.

Evitamos la generación de residuos como papel de oficina siempre que sea posible, y aprovechando la apuesta por la digitalización de la compañía.

Acciones para combatir el desperdicio de alimentos:

Dentro de las medidas y acciones de prevención de riesgos ambientales no se han incluido acciones para combatir el desperdicio de alimentos ya que no tenemos ningún proceso de aprovisionamiento y consumo de alimentos perecederos en los que podamos generar desperdicios. No es un hecho relevante ni de impacto significativo ni para la organización, ni de influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

Uso Sostenible de los recursos:

El agua se utiliza principalmente para beber y para el saneamiento en nuestras instalaciones, y se obtiene de proveedores municipales y son vertidos en los sistemas públicos de alcantarillado. No obstante podemos indicar que el consumo total en el año 2021 fue de 1859,05 m³ habiendo aumentado el mismo en un 21% con respecto al año anterior (1461,02 m³ en 2020). El 2020 estuvo condicionado por la pandemia y el teletrabajo, de ahí que el aumento en el consumo de agua durante 2021 no se considere significativo.

Dado nuestro modelo de negocio, el consumo de agua no tiene un impacto ambiental significativo en nuestras actividades, ni es un aspecto prioritario dentro del Grupo DPDHL. Por este motivo no se especifican medidas para la eficiencia de su uso y consumo. No obstante de manera local, se continúa realizando seguimiento del consumo para detectar posibles desviaciones y poner en marcha campañas de concienciación siempre que lo consideremos necesario.

Para DGF, debido a las particularidades de nuestro negocio, las materias primas son las mercancías que nos facilitan nuestros clientes para su transporte, que no se transforman a lo largo de nuestro proceso. Sin embargo, en los procesos asociados a nuestro “core business” se utilizan otras materias primas como son el papel y combustible de coches de empresa.

Durante 2021 el consumo de papel se ha reducido un 57% con respecto al año anterior, una gran mejora que se ha conseguido gracias a la gran apuesta por la digitalización en la que está embarcada nuestra compañía así como la modalidad de trabajo a distancia inducida por la pandemia de Covid 19. En relación a los consumos de combustible de los coches de empresa, durante 2021 los litros de combustible han aumentado un 12%, valor que no se considera significativo ya que el incremento es consecuencia directa de la vuelta a la actividad presencial del departamento comercial. Una de las primeras medidas de eficiencia energética que se ha implementado durante 2021, es que se han comenzado a sustituir algunos coches de gasoil de la empresa por híbridos o híbridos enchufables.

El consumo de energía fundamentalmente es indirecto, ya que se trata de la electricidad que se utiliza en la iluminación y climatización de nuestras oficinas y almacenes que se toma de la red local de suministro. Durante 2021 el consumo de electricidad de todos nuestros emplazamientos ha sido de 1012133 kWh, lo que supone un aumento del 5% con respecto al año anterior.

Cambio Climático:

Consideramos que el cambio climático es una de las mayores amenazas a las que se enfrenta la humanidad. Queremos hacer del mundo un lugar mejor un lugar mejor para todos nosotros, y estamos haciendo los ajustes necesarios para poder asumir activamente los retos futuros y crear valor sostenible. Con el ESG roadmap implementado por el Grupo DPDHL en marzo de 2021, hemos reforzado y reajustado nuestros objetivos anteriores.

Apoyamos el ambicioso objetivo del Grupo DPDHL de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero del todo el Grupo por debajo de los 29 millones de toneladas para el año 2030 con un gasto adicional de 7.000 millones de euros, como meta a medio plazo para poder llegar a nuestra Misión en 2050 de “Zero emissions”.

Todo esto se ve materializado en nuestro programa GoGreen de protección climática, donde durante 2021 hemos sustituido todo el combustible convencional de los envíos de grupaje marítimo de todos nuestros clientes por biocombustible, neutralizando así los envíos de nuestros clientes en el grupaje y ofertándoles poder hacerlo en sus contenedores completos. Reduciendo así nuestras emisiones indirectas de alcance 3.

Como Grupo DPDHL no consideramos que la Protección de la Biodiversidad sea significativo para nuestra empresa. Nuestros modelos de negocio no tienen un impacto en esta área por los siguientes motivos:

- Nuestras instalaciones están ubicadas en áreas urbanas o zonas designadas como industriales o comerciales.
- Nuestras operaciones no tienen un impacto negativo directo en plantas o animales protegidos.
- La política de combustibles sostenibles tiene en cuenta los aspectos de la biodiversidad durante la producción.

INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL:

1. Empleo:

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

	Rango	Hombre	Mujer	Total general
Administración	<30	1	2	3
	>50	3	4	7
	entre 30 y 50	1	8	9
Total Administración		5	14	19
Directivos + Mandos Intermedios	<30		1	1
	>50	22	2	24
	entre 30 y 50	18	6	24
Total Directivos + Mandos Intermedios		40	9	49
Especialista no cualificado	>50	4		4
	entre 30 y 50	1	1	2
Total Especialista no cualificado		5	1	6
Operaciones	<30	30	19	49
	>50	20	15	35
	entre 30 y 50	42	72	114
Total Operaciones		92	106	198
Ventas	<30	3	1	4
	>50	4	1	5
	entre 30 y 50	8	15	23
Total Ventas		15	17	32
Total general		157	147	304

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

	Rango	Hombre	Mujer	Total general
Administración	<30	0,33%	0,66%	0,99%
	>50	0,99%	1,32%	2,30%
	entre 30 y 50	0,33%	2,63%	2,96%
Total Administración		1,64%	4,61%	6,25%
Directivos + Mandos Intermedios	<30	0,00%	0,33%	0,33%
	>50	7,24%	0,66%	7,89%
	entre 30 y 50	5,92%	1,97%	7,89%
Total Directivos + Mandos Intermedios		13,16%	2,96%	16,12%
Especialista no cualificado	>50	1,32%	0,00%	1,32%
	entre 30 y 50	0,33%	0,33%	0,66%
Total Especialista no cualificado		1,64%	0,33%	1,97%
Operaciones	<30	9,87%	6,25%	16,12%
	>50	6,58%	4,93%	11,51%
	entre 30 y 50	13,82%	23,68%	37,50%
Total Operaciones		30,26%	34,87%	65,13%
Ventas	<30	0,99%	0,33%	1,32%
	>50	1,32%	0,33%	1,64%
	entre 30 y 50	2,63%	4,93%	7,57%
Total Ventas		4,93%	5,59%	10,53%
Total general		51,64%	48,36%	100,00%

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

Rango	Administración		Total Administración	Directivos + Mandos Intermedios		Total Directivos	Especialista no cualificado		Total Especialista no cualificado	Operaciones		Total Operaciones	Ventas		Total Ventas	Total general	
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer			
<30	Fijo	TC	1			1				17	10	27	3	1	4	33	
	Temporal	TC	2							13	9	22				24	
>50	Fijo	TC	3	4	7	21	2	23	3	3	17	13	30	4	1	5	68
	Temporal	TP				1		1	1	3	2	5				7	
entre 30 y 50	Fijo	TC	1	8	9	18	6	24	1	1	38	70	108	8	15	23	166
	Temporal	TC								4	2	6				6	
Total general			5	14	19	40	9	49	5	1	92	106	198	15	17	32	304

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

Rango	Administración		Total Administración	Directivos + Mandos Intermedios		Total D + M.I.	Especialista no cualificado		Total Especialista no cualificado	Operaciones		Total Operaciones	Ventas		Total Ventas	Total general		
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer				
<30	Fijo	TC	0,33%	0,00%	0,33%	0,00%	0,33%	0,00%	0,00%	5,59%	3,29%	8,88%	0,99%	0,33%	1,32%	10,86%		
	Temporal	TC	0,00%	0,66%	0,66%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,28%	2,96%	7,24%	0,00%	0,00%	0,00%	7,89%		
>50	Fijo	TC	0,99%	1,32%	2,30%	6,91%	0,66%	7,57%	0,99%	0,00%	0,99%	5,59%	4,28%	9,87%	1,32%	0,33%	1,64%	22,37%
	Temporal	TP	0,00%	0,00%	0,00%	0,33%	0,00%	0,33%	0,33%	0,00%	0,33%	0,99%	0,66%	1,64%	0,00%	0,00%	0,00%	2,30%
entre 30 y 50	Fijo	TC	0,33%	2,63%	2,96%	5,92%	1,97%	7,89%	0,33%	0,33%	0,66%	12,50%	23,03%	35,53%	2,63%	4,93%	7,57%	54,61%
	Temporal	TC	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,32%	0,66%	1,97%	0,00%	0,00%	0,00%	1,97%	
Total general			1,64%	4,61%	6,25%	13,16%	2,96%	16,12%	1,64%	0,33%	1,97%	30,26%	34,87%	65,13%	4,93%	5,59%	10,53%	100,00%

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

	Rango	Hombre	Mujer	Total general
Administración	<30			
	>50			
	entre 30 y 50			
Total Administración				
Directivos + Mandos Intermedios	<30			
	>50			
	entre 30 y 50			
Total Directivos + Mandos Intermedios				
Especialista no cualificado	>50			
	entre 30 y 50			
Total Especialista no cualificado				
Operaciones	<30			
	>50			
	entre 30 y 50		3	3
Total Operaciones			3	3
Ventas	<30			
	>50			
	entre 30 y 50			
Total Ventas				
Total general			3	3

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

DEPARTAMENTOS AUDITORIA	Sexo		Hombre		Mujer		de Brecha Salarial 2021	Brecha Salarial 2020	Salarial
	Promedio SALARIO 2021	de Promedio SALARIOS 2020	de Promedio Evolución	Promedio SALARIO 2021	de Promedio SALARIOS 2020	de Promedio Evolución			
Directivos	70.499,07	69.069,18	2,07	70.718,91	69.365,49	1,95	-0,31%	-0,43%	
Especialista no cualificado	24.079,38	23.583,95	2,10	22.108,32	21.674,82	2,00	8,19%	8,10%	
Operaciones	29.054,10	28.363,64	2,43	28.825,44	27.964,67	3,08	0,79%	1,41%	
Ventas	41.195,67	39.616,15	3,99	32.838,69	31.329,00	4,82	20,29%	20,92%	
Administración	36.815,43	36.093,57	2,00	34.835,28	32.472,52	7,28	5,38%	10,03%	
Total general	40.862,10	39.903,52	2,40	32.381,13	31.275,01	3,54			

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

Rango Edad	Hombre			Mujer			de Brecha Salarial 2021	Brecha Salarial 2020
	Promedio SALARIO 2021	de Promedio SALARIOS 2020	de Promedio Evolución	Promedio SALARIO 2021	de Promedio SALARIOS 2020	de Promedio Evolución		
<30	19.768,69	18.426,68	7,28	19.529,51	18.010,17	8,44	1,21%	2,26%
>50	54.747,16	54.276,22	0,87	41.362,59	40.458,31	2,24	24,45%	25,46%
entre 30 y 50	40.594,49	39.452,93	2,89	33.341,87	32.285,40	3,27	17,87%	18,17%
Total general	40.862,10	39.903,52	2,40	32.381,13	31.275,01	3,54		

El dato de las remuneraciones medias se ha calculado incluyendo la retribución fija de cada empleado, prorrateando los salarios a tiempo parcial y a tiempo completo.

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

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

Las remuneraciones medias de puestos de trabajo y la brecha salarial, han sido calculadas teniendo en cuenta nuestro procedimiento de encuadramiento profesional de los trabajadores en los ámbitos de aplicación de los diferentes Convenios Colectivos sectoriales provinciales.

i. La remuneración media de los consejeros y directivos

La forma del Órgano de Administración en 2021 está compuesta por un único Consejero Delegado; por tanto, le hemos incluido en el colectivo de directivos más mandos intermedios, para garantizar su confidencialidad.

j. Políticas de desconexión laboral

La política de **desconexión laboral** está recogida en nuestro Plan de Igualdad, que contempla el derecho a la desconexión fuera del horario laboral y durante todos los períodos de suspensión del contrato de trabajo y se recoge el compromiso de no iniciar ningún procedimiento disciplinario frente a quienes no respondan a los correos electrónicos, mensajes o llamadas fuera de su horario habitual de trabajo.

Para ello, es necesario concienciar a los mandos de esta práctica mediante formación y/o charlas.

k. Empleados con capacidades especiales

2021

Grado	Hombre	Mujer	Total
Capacidades Especiales 33-65	3		3
Capacidades Especiales 33-65 con ayuda			
Total	3		3

2020

Grado	Hombre	Mujer	Total
Capacidades Especiales 33-65	3		3
Capacidades Especiales 33-65 con ayuda			
Total	3		3

l. Medidas alternativas

Actualmente, estamos en proceso de tramitación de la Excepcionalidad, para poder optar a las medidas alternativas hasta alcanzar el 2% de plantilla con capacidades especiales según normativa vigente aplicable.

2. Organización del trabajo:

a. Organización del tiempo de trabajo

Duración de la jornada máxima anual conforme a los respectivos convenios colectivos de aplicación.

Horarios diversos dependiendo de los departamentos, existiendo jornadas de mañana y tarde, solo de mañana, o solo de tarde, en función de la operativa, de las necesidades de los empleados, etc.

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

Desde marzo del 2020, y tras la situación de la pandemia, DHL Global Forwarding Spain ha instaurado la modalidad de trabajo en remoto como forma más flexible de organización del trabajo y, al mismo tiempo, mejorar las medidas de conciliación laboral.

b. Número de horas y porcentaje de absentismo

Nº Horas Absentismo 2021 *	% Absentismo 2021	Nº Horas Absentismo 2020 *	% Absentismo 2020
13.376	7,60%	15.280	8,68%

* En 2020 y 2021 se incluye Covid-19, lo que hace que aumente tanto las horas de absentismo

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

Desde marzo del 2020, y derivado de la situación de la pandemia y del porcentaje de personal que tenemos en modalidad de trabajo en remoto, se han adaptado algunos horarios para facilitar la conciliación laboral, adecuándolos a los de las entradas y salidas a los centros escolares, y se ha facilitado el trabajo en remoto en segundas residencias o en otras provincias para el cuidado de personas dependientes.

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

Tenemos activo un “Código de Conducta” corporativo, un “hotline” para empleados, y acciones de información y formación a nuestros empleados. También está implantado un protocolo específico de actuación en situaciones de acoso que puedan producirse en el entorno de trabajo.

Salud y seguridad

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



	2021		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Nº Accidentes	16	14	12	6
Nº Accidentes en jornada	14	14	11	6
Nº Accidentes Initínere	2	0	1	0
Enfermedades profesionales	0	0	0	0
Índice de Frecuencia (1)	28,6	25,03	21,89	10,94
Índice de Gravedad (2)	0,43	0,43	0,44	0,44

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

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

Como consecuencia de la COVID-19, se aprobó la equiparación de la situación de incapacidad temporal (IT) por aislamiento o contagio de los trabajadores a una situación de incapacidad temporal derivada de accidente de trabajo, exclusivamente a efectos de la prestación económica; por tanto, dicha situación hace que se incrementen los accidentes de trabajo.

Para poder cumplir los requisitos establecidos por la normativa vigente, en cuanto a salud y prevención, tenemos externalizado el servicio de prevención ajena; quién nos asesora, gestiona y desarrolla las cuatro actividades preventivas concertadas y aporta soluciones de prevención personalizadas en todo el territorio nacional: seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada, y medicina del trabajo.

Nuestro compromiso es reducir la siniestralidad y la mejora de las condiciones de trabajo.



Así mismo, a lo largo del 2020 y 2021, debido a la situación excepcional de la COVID-19, las prioridades en cuanto a salud y seguridad han sido:

Seguridad Primero: adopción de medidas diferenciadas en oficinas y centros de trabajo de entorno almacén, aplicando protocolos de diversa naturaleza según las necesidades para evitar posibles contagios por la pandemia.

Apoyo a los empleados: Atención personalizada a los empleados que han necesitado medidas especiales por infección de la COVID-19.

3. Relaciones sociales

a. Procedimientos para informar y consultar al personal:

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

- Comunicaciones periódicas: revista “Forwarding Iberia News” y comunicados regulares vía correo electrónico.
- Reuniones y “Performace Dialogs” (reuniones frecuentes entre mandos y empleados).
- Sesiones informativas y de preguntas entre la Dirección y los empleados (“Town Halls”) en los diferentes centros de trabajo.
- Encuesta Anual de Opinión de Empleados (“EOS”), que da lugar a planes de mejora, y una Encuesta también de Clima como parte de la metodología de certificación “Great Place to Work”.
- Red social para empleados denominada “Smartconnect”, así como nuestra propia plataforma de comunicación del grupo “MyNet” con noticias, chats y ofertas a empleados.

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

- “Appreciation Week”, la semana de aprecio. Es un evento social que realizamos en todos nuestros centros de trabajo en el segundo trimestre del año. En él se invita a todos los empleados a tener pequeños gestos de agradecimiento con sus compañeros.
- Promovemos el reconocimiento personal entre compañeros con las nominaciones a los premios “DGF Heroes” por su contribución sobresaliente y continuada; estos premios culminan a final de cada año con el galardón al “EOY-Employee of the year”. También otros premios, como el “International Women’s Day”, como reconocimiento a la labor de las mujeres en sus puestos de trabajo, en el que proponemos acciones especiales en los distintos centros de trabajo.
- Realizamos, también, todos los años el “Concurso de dibujos Navideños” para los hijos de nuestros empleados.
- Hemos sido reconocidos como “Certificado como Top Employer 2021 y 2022”.

b. Procedimientos para negociar con los trabajadores.

En los centros de trabajo con representantes de los trabajadores las negociaciones entre la empresa (principalmente el departamento de Relaciones Laborales - Recursos Humanos) y los empleados se articulan con ellos; en aquellos sin representación, se realiza directamente con los trabajadores conforme a la normativa laboral.

c. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.

El porcentaje de empleados cubierto bajo convenio colectivo por país es del 100%.

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

Cumplimos con todos los requisitos indicados en nuestros convenios colectivos sobre esta materia. A su vez, tenemos externalizado el servicio de prevención ajena con especialidades preventivas concertadas: seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada, y medicina del trabajo.

e. Formación y enseñanza.

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

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

Programa CIF (Certified International Forwarders).- Es nuestro programa formativo principal y global para la división de DHL DGF. CIF es un módulo de inducción que ofrece un aprendizaje básico en las funciones laborales para construir nuestra cultura, desarrollar la capacidad de organización de la empresa y reflejar nuestros valores y objetivos como compañía, lo cual es importante para nuestro negocio.

Metodología Fisrt Choice First Choice es un marco cultural y sobre todo un set de herramientas y metodologías de mejora continua de nuestros procesos, y que en última instancia permite mejorar la experiencia de nuestros clientes (y así contribuir a mejorar nuestra meta "Proveedor Preferido"). Algunas de las herramientas con mayor implantación interna en la compañía son PDS (Performance Dialogs), NPA e IMPACT.

Management para Mgrs. Nuestro programa principal para la formación en habilidades de gestión es el "Certified International Management", que tiene dos itinerarios formativos diferenciados: uno para el colectivo de Managers, compuesto de varios cursos con metodología fundamentalmente presencial en aula, y un segundo itinerario formativo más intenso para nuestros Supervisors y Team Leaders. Este itinerario está desarrollando en una metodología "blended" (presencial, a distancia, elearning) y se desarrolla a lo largo de aproximadamente 2 años.

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

F. La cantidad total de horas de formación

A continuación, se detalla la formación 2021 desglosada por los principales cursos realizados tanto en horas por alumno como en horas por categorías profesionales.

- Cantidad de horas por alumno:

CURSO	ACC.	INICIO	FIN	Modalidad	HORAS	ALUMNOS
Experto en Microsoft Excel 2013, VBA, Business Intelligence, KPI, DAX y Cuadros de Mando-Parte II	200	11/01/2021	10/04/2021	ON LINE	150	5
VAUGHAN INGLES 4.0 B1	202	11/01/2021	05/10/2021	ON LINE	150	1
VAUGHAN INGLES 4.0 C1	204	11/01/2021	05/10/2021	ON LINE	150	2
VAUGHAN INGLES 4.0 A2-PARTE II	207	11/01/2021	05/10/2021	ON LINE	111	5
GESTION DE LA FORMACION BONIFICADA	212	15/01/2021	14/02/2021	ON LINE	20	2
CURSO DE RECICLAJE PARA TRANSPORTE AÉREO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS IATA	213	01/02/2021	10/02/2021	AULA VIRTUAL	15	1
TRANSITARIO AÉREO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS CATEGORÍA 3 (CAT-3) RENOVACIÓN	214	15/02/2021	19/02/2021	CORNELLA, BARCELONA	22	2
CURSO DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	216	01/03/2021	01/05/2021	ON LINE	60	1

CURSO	ACC.	INICIO	FIN	Modalidad	HORAS	ALUMNOS
TRANSITARIO AÉREO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS CATEGORÍA 3 (CAT-3) RENOVACIÓN	217	01/03/2021	11/03/2021	SAN FERNANDO DE HENARES	35	2
TRANSITARIO AÉREO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS CATEGORÍA 3 (CAT-3)- RENOVACION	218	15/03/2021	19/03/2021	CORNELLA, BARCELONA	22	1
CURSO DE RECICLAJE PARA TRANSPORTE AÉREO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS IATA	220	22/03/2021	31/03/2021	AULA VIRTUAL	15	1
TRANSITARIO AÉREO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS CATEGORÍA 3 (CAT-3)- OBTENCIÓN	221	12/04/2021	22/04/2021	SAN FERNANDO DE HENARES	35	1
TRANSITARIO AÉREO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS CATEGORÍA 3 (CAT-3) OBTENCIÓN	223	19/04/2021	28/04/2021	CORNELLA, BARCELONA	35	5
MAQUINARIA DE ELEVACIÓN	224	30/04/2021	30/04/2021	SAN FERNANDO DE HENARES	8	2

CURSO	ACC.	INICIO	FIN	Modalidad	HORAS	ALUMNOS
Curso de Microsoft Outlook avanzado	228/1	07/06/2021	05/10/2021	ON LINE	23	45
Capacitación adecuada para envíos de baterías de litio de la Sección II	229	15/06/2021	15/06/2021	BARCELONA	5	8
Curso de Microsoft Outlook avanzado	228/2	20/09/2021	24/11/2021	ON LINE	23	10
Excel avanzado	230	14/09/2021	24/11/2021	ON LINE	40	1
TRANSITARIO AÉREO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS CATEGORÍA 3 (CAT-3)-OBTENCION	231	27/09/2021	07/10/2021	SAN FERNANDO DE HENARES	35	4
Felicidad en el Trabajo	24137	27/09/2021	24/11/2021	ON LINE	75	1
HRCI® PREMIUM	233	17/10/2021	10/12/2021	ON LINE	280	1
TRANSITARIO AÉREO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS CATEGORÍA 3 (CAT-3)-OBTENCION	232	18/10/2021	27/10/2021	CORNELLA, BARCELONA	35	2
CURSO SUPERIOR ADUANAS	234	19/10/2021	16/12/2021	AULA VIRTUAL	48	2
Curso Renovación Mercancías Peligrosas Vía Aérea para Agentes de Carga	235/1	08/11/2021	08/11/2021	BILBAO	8	2
Curso Renovación Mercancías Peligrosas Vía Aérea para Agentes de Carga	235/2	09/11/2021	09/11/2021	BILBAO	8	2
GESTION DE DEMANDAS DE ACOSO LABORAL	538	30/11/2021	30/11/2021	COSLADA, MADRID	8	4

- Cantidad de horas por categoría:

Nº de acción	Aux.Administrativo	Director Departamento	Jefe Departamento	Oficial Administrativo	Responsable Departamento	Operario	Técnico Ventas	Total general
200			1	3	1			5
202	1							1
204				2				2
207	1			2	1		1	5
212		1		1				2
213			1					1
214				2				2
216			1					1
217	1			1				2
218				1				1
220				1				1
221	1							1
223	1			3		1		5
224						2		2
229	1		1	5			1	8
230							1	1
231	2			2				4
232				2				2
233		1						1
234	2							2
538	1	1		2				4
24137		1						1
228/1	8	1	8	23	2		3	45
228/2	4			5			1	10
235/1	1			1				2
235/2	1			1				2
Total general	25	5	12	57	4	3	7	113

4.- Igualdad:

- a. Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; “plan de igualdad”.

Nuestro Plan de Igualdad se enmarca en el compromiso y en la apuesta de DHL Global Forwarding, S.L.U. por el desarrollo de las relaciones laborales basadas en la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y la no discriminación. La Compañía declara su firme compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que promuevan la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, persiguiendo garantizar que, a igualdad de aptitudes, conocimientos y cualificación, todas las personas trabajadoras puedan desempeñar su profesión sin que el sexo represente un obstáculo, así como garantizar que el género no supone un criterio de diferenciación a efectos de condiciones retributivas, promoción y formación profesional.

- b. Medidas adoptadas para promover el empleo.

Pretendemos que las nuevas contrataciones se rijan por el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, procurando una presencia equilibrada de mujeres y hombres en los diferentes puestos y grupos profesionales.

Hemos creado una bolsa de trabajo para el personal becario y en formación a fin de incentivar su acceso a vacantes que puedan producirse en el futuro, siempre que se cumplan las condiciones y requisitos para el desarrollo del puesto.

Disponemos de un procedimiento objetivo de promoción profesional que se rige por principios y criterios de valoración objetiva, basados en los conocimientos y competencias requeridos para el puesto.

c. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.

Disponemos de un protocolo negociado con los Representantes de los Trabajadores, como parte del Plan de Igualdad; el objetivo de dicho protocolo de actuación para la prevención y tratamiento del acoso es el de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona, definiéndose las pautas que deberán regir, prevenir y erradicar este tipo de conductas y comportamientos en el ámbito laboral, haciendo extensivo dicho protocolo a todos los trabajadores y trabajadoras de DHL Global Forwarding Spain, que deberán cumplirlo.

En nuestro plan de onboarding, entre otros documentos, se hace entrega del protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo.

5.- No discriminación y gestión de la diversidad

a. Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad

En nuestras políticas y prácticas, para facilitar la integración de personas con necesidades especiales se contempla las necesidades individuales particulares en cada caso, que nos ha llevado a la instalación, como ejemplo, de un ascensor para facilitar el acceso de un empleado con dificultades de movilidad.

b. Políticas de gestión de la diversidad

El Grupo Deutsche Post, dispone de políticas de gestión de la diversidad de obligado cumplimiento por todos los países. Como parte de las acciones locales, tenemos a nuestra disposición un número de acciones formativas en diversidad e inclusión; así como, campañas que promueven la diversidad, inclusión, pertenencia y la igualdad, poniendo en marcha iniciativas diversas locales de impacto para todos los empleados.

c. Políticas de no discriminación

Dentro del Grupo Deutsche Post, en el ámbito de la gestión de la diversidad se trata parte de la lucha contra la discriminación.

Como muestra, en la Encuesta de Satisfacción del Empleado (EOS) que se realiza a nivel mundial anualmente se incluyen dos preguntas para medir esta variable; como reflejamos a continuación:

- Mi empresa fomenta la diversidad y un entorno inclusivo en el que los empleados se sienten aceptados.
- En el lugar donde trabajo, nos tratamos unos a otros con respeto.

6. Indicadores relativos a Derechos

Hay un compromiso del Grupo Deutsche Post por respetar todos los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente, como elemento relevante de nuestras operaciones; se basa en los diez principios del Pacto Mundial de la ONU

El Grupo Deutsche Post ha definido políticas y procedimientos a raíz de los cuáles se escalan acciones que llegan a nivel local con distintos formatos y niveles de participación; como ejemplo, actualmente tenemos un curso de Derechos Humanos obligatorio para el Comité de Dirección y posteriormente será extensible y obligatorio para todos los empleados.

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

- Actualmente no hemos recibido ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos.

8. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.

- Nos regimos por los diferentes Convenios Colectivos sectoriales provinciales, que garantizan el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil

INDICADORES RELATIVOS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y EL SOBORNO:

“compliance” no solamente está profundamente arraigado en nuestra Estrategia 2025, sino que es un piedra angular de todas nuestras actividades.

El Grupo Deutsche Post DHL es signatario de Global Compact de Naciones Unidas y participa activamente en la lucha contra la corrupción como miembro del World Economic Forum. También es miembro activo de TRACE desde 2014. La estrategia 2025 del Grupo DPDHL incluye el compromiso de convertirse en referencia de Negocio Responsable.

El Sistema de Gestión de Compliance está constituido por siete elementos clave:

1. Organización de personas que trabajan para Compliance
2. Políticas y Procedimientos
3. Seguimiento y Mejoras
4. Respuesta a los problemas y aplicación disciplinaria

5. Gestión del Riesgo

6. Formación

7. Comunicación

Nuestro Código de Conducta -como segundo elemento del Sistema de Gestión de Compliance- define claramente los estándares éticos para los empleados del Grupo DPDHL y abarca todo el espectro de nuestro trabajo diario, incluyendo:

1. Compliance en los principios de Competencia (antitrust) y medidas para luchar contra el blanqueo de los capitales
2. Código de conducta para nuestros proveedores
3. Control a la Exportación
4. Anticorrupción y ética en el Negocio (Diligencia debida de terceros y Política de regalos)
5. Protección de Datos

Es decir, nuestro Código Ético abarca la gestión de la calidad, la relación con Clientes y Proveedores, la conducta en el lugar de trabajo y la integridad y responsabilidad corporativa.

El Código de conducta describe los objetivos y las reglas que reflejan nuestro compromiso de tener una conducta responsable, éticamente irreprochable y conforme a la Ley.

Por ello, es obligatorio su cumplimiento para todas las regiones y divisiones del Grupo DPDHL y cada uno de nosotros puede contribuir al éxito de nuestra compañía si se rige por él.

Existen también nueve reglamentos que complementan el Código de Conducta que pueden consultarse en MyNet y son:

- ❖ Política anticorrupción y de ética comercial
- ❖ Política de cumplimiento de las normas de la Competencia
- ❖ Código de Conducta para los Proveedores
- ❖ Política de Salud Corporativa
- ❖ Código de Seguridad en la ruta
- ❖ Política de privacidad de datos del Grupo Deutsche Post DHL
- ❖ Política del medio ambiente
- ❖ Política sobre el uso del papel
- ❖ Pautas para tratar la información confidencial

Por último señalar que no se han realizado aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD:

Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

El Desarrollo sostenible está integrado en la Estrategia 2025 de nuestro grupo facilitando el comercio, ayudando a las empresas y a las comunidades a crecer y haciendo una contribución social positiva a nuestro mundo. Para ello, en 2021 el grupo DPDHL lanza su ESG (Environment, Social, Governance) Roadmap.

El ESG Roadmap se centra en tres áreas de acción clave en las que podemos lograr el mayor impacto:

- Operaciones limpias para la protección del clima → Enfocado en la reducción de las emisiones de GEI
- Gran empresa para trabajar para todos → Centrados en el compromiso de los empleados, la diversidad y la inclusión y la seguridad y salud.
- Empresa de confianza → Prestación de nuestros servicios de acuerdo con la legislación vigente y de acuerdo con nuestros propios valores, Ciberseguridad y el respeto a los derechos humanos.

También nos comprometemos a tener un impacto duradero en comunidades de todo el mundo a través de nuestros programas Go: GoGreen, GoTeach, GoHelp y GoTrade.

- **GoTeach:** Con el programa GoTeach hemos convertido en una de nuestras principales prioridades capacitar a los niños y jóvenes para que adquieran las habilidades de empleabilidad y la confianza necesarias para estar preparados para el mundo del trabajo y vivir una vida independiente. Nuestros empleados locales dedican su tiempo a los proyectos de GoTeach, compartiendo su experiencia y conocimientos para inspirar y apoyar a nuestros participantes en el mundo del trabajo.
- **GoHelp:** Con GoHelp, sabemos que podemos marcar la diferencia con nuestros conocimientos logísticos y el compromiso de nuestros empleados, por ello pusimos en marcha un programa de gestión de catástrofes.
- **GoTrade:** GoTrade es un programa de sostenibilidad de todo el Grupo diseñado para apoyar el crecimiento económico sostenible e inclusivo a través del comercio en los países en desarrollo y menos desarrollados. Ninguna otra empresa cubre todos los sectores de la logística de la cadena de suministro y tiene la presencia geográfica en todo el mundo que tiene nuestro Grupo. Con GoTrade aprovechamos nuestra posición única para ayudar a las pequeñas y medianas empresas a aumentar el comercio transfronterizo y acceder al mercado mundial.
- **GoGreen:** Como empresa de logística líder en el mundo, tenemos una enorme responsabilidad con nuestro planeta y con las personas con las que lo compartimos. Por ello creamos nuestro programa GoGreen de protección del clima. El programa GoGreen tiene dos áreas principales de actuación: por un lado, incluye actividades para que nuestras operaciones sean más limpias y por otro, queremos inspirar a nuestros empleados para que actúen de forma más respetuosa con el medio ambiente y hacerles partícipes de nuestras

actividades de protección del clima, principalmente a través de nuestro programa de formación Certified GoGreen Specialist.

El Grupo Deutsche Post DHL (DPDHL) es la compañía líder mundial en el sector de la logística. El Grupo conecta a las personas y los mercados, y es un facilitador del comercio mundial. Aspira a ser la opción preferida de los clientes, empleados e inversores en todo el mundo. El Grupo Deutsche Post DHL opera bajo dos grandes marcas: DHL ofrece una amplia gama de servicios de paquetería y de envíos exprés internacionales, transporte de carga y servicios de gestión de la cadena de suministro, así como soluciones logísticas de e-commerce. Deutsche Post es el principal proveedor de servicios postales y de paquetería de Europa. El Grupo 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.

Somos 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 DPDHL, que cumplan estas mismas normas éticas. Por este motivo, el Grupo DPDHL ha redactado el presente Código de Conducta para Proveedores (SCoC), que establece los estándares mínimos para hacer negocios con cualquier empresa o unidad de negocio del Grupo.

Además, como Grupo DPDHL apoyamos también los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS). Nuestro compromiso está más estrechamente alineado con los objetivos de Educación de Calidad (ODS 4), Igualdad de Género (ODS 5), Trabajo Decente y Crecimiento Económico (ODS 8), Ciudades y Comunidades Sostenibles (ODS 11), Acción por el Clima (ODS 13) y Asociaciones para los Objetivos (ODS 17).

Por otro lado, no se han mantenido relaciones con terceros de las comunidades locales y las modalidades del diálogo, Así como patrocinios a Asociaciones.

Información Fiscal:

El Impuesto sobre Beneficios y la situación fiscal de la compañía está descrita en la nota 19 de la memoria de las Cuentas Anuales. La auditoría de esta memoria de Cuentas Anuales es realizada por PwC, PricewaterhouseCoopers Auditores,SL

	2021		
	Euros		
	Cuenta de pérdidas y ganancias		
Saldo ingresos y gastos del ejercicio			11.567.041
	Aumentos	Disminuciones	
Impuesto sobre Sociedades	3.924.661	-	3.924.661
Diferencias permanentes	592.711	(247.310)	345.401
Diferencias temporarias:			
- con origen en el ejercicio	1.001.552	(42.145)	959.407
- con origen en ejercicios anteriores	-	(101.057)	(101.057)
Compensación de bases imponibles negativas	-	-	-
Base imponible (resultado fiscal)			16.695.453

DHL Global Forwarding Spain SLU no ha recibido subvenciones

Consumidores y clientes:

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

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

Una parte fundamental de nuestro ADN es centrarnos en nuestros clientes. Abordamos esta forma de ser en los siguientes aspectos:

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

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

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

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

- **Encuesta de Clientes**

Una encuesta anual en la que se evalúan nuestros servicios con el objeto de monitorizar su evolución y establecer acciones de mejora. Nos compara con competidores y con región dentro del grupo.

- **Healthchecks**

Cuando un cliente entra a la compañía o se crea un nueva línea de negocio, se pasa por un proceso de implementación, durante el cual también se realizan llamadas de "Healthcheck" para ver su satisfacción con los primeros embarques y poder solucionar cualquier desviación.

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

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

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

De acuerdo a los procedimientos internos todas las quejas de clientes deben registrarse en el módulo de Customer Complaints de la herramienta corporativa GCCS.

Durante el año 2021, se han registrado en la herramienta 167 quejas, así como 2168 Irregularidades operativas, que han sido resueltas de acuerdo a nuestro procedimiento de Gestión de los incidentes dentro de los plazos establecidos por la compañía que implican que se debe dar una resolución a las 96 horas de que la queja haya sido abierta.

Adicionalmente, se han abierto también 205 reclamaciones de clientes debidas a insatisfacción por daños o pérdidas a la mercancía o por perjuicios ocasionados y que detalla un impacto económico por causa del percance, de las cuales han podido ser cerradas el 78%

En el caso de las quejas de clientes el cierre final de una queja significa que se han puesto en marcha todas las acciones que solucionan la misma, se han comunicado al cliente de acuerdo a los criterios de comunicación y se ha analizado la necesidad de implementar una CAPA.

OTROS DATOS DE INTERES.

Certificaciones

Incluimos las siguientes certificaciones durante el 2021:

- ✓ ISO 9001: sistema de gestión de calidad
- ✓ ISO 14001: sistema de gestión ambiental
- ✓ TOP Employer 2021