

DHL EXPRESS Spain, S.L. 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 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://www.dpdhl.com/en/about-us.html>

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

INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL:

1. Empleo:

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
Administración	43	81	124
Menores 30 años	5	4	9
30 a 50 años	23	47	70
Mayores 50 años	15	30	45
Cobros + Ventas	99	321	420
Menores 30 años	9	9	18
30 a 50 años	60	211	271
Mayores 50 años	30	101	131
Directivos + Ejecutivos medios	74	16	90
30 a 50 años	32	9	41
Mayores 50 años	42	7	49
Movimiento	469	113	582
Menores 30 años	61	17	78
30 a 50 años	223	73	296
Mayores 50 años	185	23	208
Grand Total	685	531	1216

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
Administracion	3,5%	6,7%	10,2%
Menores 30 años	0,4%	0,3%	0,7%
30 a 50 años	1,9%	3,9%	5,8%
Mayores 50 años	1,2%	2,5%	3,7%
Cobros + Ventas	8,1%	26,4%	34,5%
Menores 30 años	0,7%	0,7%	1,5%
30 a 50 años	4,9%	17,4%	22,3%
Mayores 50 años	2,5%	8,3%	10,8%
Directivos + Ejecutivos medios	6,1%	1,3%	7,4%
30 a 50 años	2,6%	0,7%	3,4%
Mayores 50 años	3,5%	0,6%	4,0%
Movimiento	38,6%	9,3%	47,9%
Menores 30 años	5,0%	1,4%	6,4%
30 a 50 años	18,3%	6,0%	24,3%
Mayores 50 años	15,2%	1,9%	17,1%
Grand Total	56,3%	43,7%	100,0%

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

	Administracion		Administracion	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios	Movimiento		Movimiento	Grand Total
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menores 30 años	5	4	9	9	9	18				61	17	78	105
Fijo	5	4	9	9	9	18				61	17	78	105
Tiempo Completo	5	4	9	3	4	7				11	7	18	34
Tiempo Parcial				6	5	11				50	10	60	71
30 a 50 años	23	47	70	60	211	271	32	9	41	223	73	296	678
Fijo	23	47	70	60	211	271	32	9	41	222	73	295	677
Tiempo Completo	21	40	61	44	127	171	31	9	40	133	41	174	446
Tiempo Parcial	2	7	9	16	84	100	1		1	89	32	121	231
Temporal										1		1	1
Tiempo Completo										1		1	1
Mayores 50 años	15	30	45	30	101	131	42	7	49	185	23	208	433
Fijo	15	30	45	30	101	131	42	7	49	185	23	208	433
Tiempo Completo	14	23	37	26	61	87	37	6	43	146	16	162	329
Tiempo Parcial	1	7	8	4	40	44	5	1	6	39	7	46	104
Grand Total	43	81	124	99	321	420	74	16	90	469	113	582	1216

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

	Administracion		Administracion	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios	Movimiento		Movimiento	Grand Total
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menores 30 años	0,4%	0,3%	0,7%	0,7%	0,7%	1,5%				5,0%	1,4%	6,4%	8,6%
Fijo	0,4%	0,3%	0,7%	0,7%	0,7%	1,5%				5,0%	1,4%	6,4%	8,6%
Tiempo Completo	0,4%	0,3%	0,7%	0,2%	0,3%	0,6%				0,9%	0,6%	1,5%	2,8%
Tiempo Parcial				0,5%	0,4%	0,9%				4,1%	0,8%	4,9%	5,8%
30 a 50 años	1,9%	3,9%	5,8%	4,9%	17,4%	22,3%	2,6%	0,7%	3,4%	18,3%	6,0%	24,3%	55,8%
Fijo	1,9%	3,9%	5,8%	4,9%	17,4%	22,3%	2,6%	0,7%	3,4%	18,3%	6,0%	24,3%	55,7%
Tiempo Completo	1,7%	3,3%	5,0%	3,6%	10,4%	14,1%	2,5%	0,7%	3,3%	10,9%	3,4%	14,3%	36,7%
Tiempo Parcial	0,2%	0,6%	0,7%	1,3%	6,9%	8,2%	0,1%		0,1%	7,3%	2,6%	10,0%	19,0%
Temporal										0,1%	0,0%	0,1%	0,1%
Tiempo Completo										0,1%		0,1%	0,1%
Mayores 50 años	1,2%	2,5%	3,7%	2,5%	8,3%	10,8%	3,5%	0,6%	4,0%	15,2%	1,9%	17,1%	35,6%
Fijo	1,2%	2,5%	3,7%	2,5%	8,3%	10,8%	3,5%	0,6%	4,0%	15,2%	1,9%	17,1%	35,6%
Tiempo Completo	1,2%	1,9%	3,0%	2,1%	5,0%	7,2%	3,0%	0,5%	3,5%	12,0%	1,3%	13,3%	27,1%
Tiempo Parcial	0,1%	0,6%	0,7%	0,3%	3,3%	3,6%	0,4%	0,1%	0,5%	3,2%	0,6%	3,8%	8,6%
Grand Total	3,5%	6,7%	10,2%	8,1%	26,4%	34,5%	6,1%	1,3%	7,4%	38,6%	9,3%	47,9%	100,0%

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

	Administración		Administración Total	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios Total	Movimiento		Movimiento Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
Menores 30 años	0,4%	0,3%	0,7%	0,7%	0,7%	1,5%				5,0%	1,4%	6,4%	8,6%
Fijo	0,4%	0,3%	0,7%	0,7%	0,7%	1,5%				5,0%	1,4%	6,4%	8,6%
Tiempo Completo	0,4%	0,3%	0,7%	0,2%	0,3%	0,6%				0,9%	0,6%	1,5%	2,8%
Tiempo Parcial				0,5%	0,4%	0,9%				4,1%	0,8%	4,9%	5,8%
30 a 50 años	1,9%	3,9%	5,8%	4,9%	17,4%	22,3%	2,6%	0,7%	3,4%	18,3%	6,0%	24,3%	55,8%
Fijo	1,9%	3,9%	5,8%	4,9%	17,4%	22,3%	2,6%	0,7%	3,4%	18,3%	6,0%	24,3%	55,7%
Tiempo Completo	1,7%	3,3%	5,0%	3,6%	10,4%	14,1%	2,5%	0,7%	3,3%	10,9%	3,4%	14,3%	36,7%
Tiempo Parcial	0,2%	0,6%	0,7%	1,3%	6,9%	8,2%	0,1%		0,1%	7,3%	2,6%	10,0%	19,0%
Temporal										0,1%	0,0%	0,1%	0,1%
Tiempo Completo										0,1%		0,1%	0,1%
Mayores 50 años	1,2%	2,5%	3,7%	2,5%	8,3%	10,8%	3,5%	0,6%	4,0%	15,2%	1,9%	17,1%	35,6%
Fijo	1,2%	2,5%	3,7%	2,5%	8,3%	10,8%	3,5%	0,6%	4,0%	15,2%	1,9%	17,1%	35,6%
Tiempo Completo	1,2%	1,9%	3,0%	2,1%	5,0%	7,2%	3,0%	0,5%	3,5%	12,0%	1,3%	13,3%	27,1%
Tiempo Parcial	0,1%	0,6%	0,7%	0,3%	3,3%	3,6%	0,4%	0,1%	0,5%	3,2%	0,6%	3,8%	8,6%
Grand Total	3,5%	6,7%	10,2%	8,1%	26,4%	34,5%	6,1%	1,3%	7,4%	38,6%	9,3%	47,9%	100,0%

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
Administración	1	2	3
30 a 50 años	1	2	3
Cobros + Ventas	3	2	5
30 a 50 años	2	1	3
Mayores 50 años	1	1	2
Directivos + Ejecutivos medios	0	0	0
Movimiento	2	2	4
30 a 50 años	2		2
Mayores 50 años		2	2
Grand Total	6	6	12

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

Colectivo/Franja Edad	Hombre			Mujer		
	2021	2020	Evolución	2021	2020	Evolución
Administración	20,34	20,70	-1,7%	19,30	18,98	1,7%
30 a 50 años	18,97	19,92	-4,8%	18,57	18,52	0,3%
Mayores 50 años	23,11	22,75	1,6%	20,99	20,46	2,6%
Menores 30 años	18,32	16,12	13,6%	15,08	15,55	-3,0%
Cobros + Ventas	17,52	17,68	-0,9%	17,22	17,14	0,5%
30 a 50 años	16,75	16,90	-0,9%	16,68	16,69	-0,1%
Mayores 50 años	20,14	19,82	1,6%	18,63	18,38	1,4%
Menores 30 años	13,89	15,57	-10,8%	14,09	14,23	-1,0%
Directivos + Ejecutivos	35,38	35,03	1,0%	31,44	30,71	2,4%
30 a 50 años	31,31	30,76	1,8%	31,55	30,80	2,4%
Mayores 50 años	38,49	38,44	0,1%	31,29	30,53	2,5%
Movimiento	15,74	15,87	-0,8%	14,82	14,99	-1,1%
30 a 50 años	14,89	15,16	-1,8%	14,65	14,88	-1,5%
Mayores 50 años	17,69	17,64	0,3%	17,24	16,72	3,1%
Menores 30 años	12,96	13,08	-0,9%	12,31	11,97	2,8%
Grand Total	18,41	18,58	-0,9%	17,45	17,40	0,3%

El dato de las remuneraciones medias se ha calculado incluyendo la retribución fija de cada empleado prorrateando los salarios de los part-time a tiempo completo. No incluye los complementos por antigüedad ya que podría distorsionar el dato. El dato que aparece en el cuadro anterior corresponde a valor Euro/ hora.

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

La evolución en negativo tanto en hombres como en mujeres es debido al alto número de altas en 2021, ya que el salario de entrada es inferior en el primer año que en los siguientes años.

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

h. La remuneración media de los consejeros

La forma del Órgano de Administración en 2021 es la de un Consejo de Administración, compuesto por tres miembros, todos ellos hombres, que no perciben remuneración por estos servicios.

i. La remuneración media de la Sociedad

Se presenta a continuación la remuneración media de la sociedad en España para los ejercicios del 2021 y su evolución vs 2020.

	2021	2020
Salario medio anual de toda la sociedad	31.341,71 €	31.454,21 €
Importe hora media de toda la sociedad	17,99 €/h	18,06 €/h

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

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

Según la Encuesta de Estructura Salarial del 2018, publicada en septiembre 2020 por el Instituto Nacional de estadística, en el año 2018 la brecha salarial fue del 11,3%, (a fecha del presente informe no hay publicaciones del INE con datos más actuales)

DHL está comprometida con la igualdad efectiva, y el dato reportado en 2021 es del **5,18%** frente al **6,33%** del 2020, esta cifra ha ido disminuyendo durante los años que se viene registrando. El dato reportado por DHL se ve afectado por las diferencias a nivel provincial, y se ha calculado como la diferencia entre el salario promedio de los hombres y el de las mujeres, dividido entre el salario promedio de los hombres.

k. Empleados con capacidades especiales

2021			
Grado	Hombre	Mujer	Grand Total
Capacidades Especiales 33_65	5	9	14
Capacidades Especiales 33_65 con ayuda		1	1
Grand Total	5	10	15

2020			
Grado	Hombre	Mujer	Grand Total
Capacidades Especiales 33_65	5	8	13
Capacidades Especiales 33_65 con ayuda		1	1
Grand Total	5	9	14

2. Organización del trabajo:

a. Organización del tiempo de trabajo

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

Existen horarios diversos y flexibles dependiendo de las necesidades de los departamentos, así como de los empleados. 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 que así lo solicitan, disponen de jornada reducida, de adaptaciones de jornada, así como de excedencias de corta duración para adaptarse a sus necesidades familiares.

Desde marzo del 2020, derivado de la situación de la pandemia, un % importante de personal ha estado en modalidad de teletrabajo durante dos años. Para dicho colectivo se han ido adoptando medidas de adaptación de horarios de cara a facilitar la conciliación familiar y laboral.

En concreto, durante el 2021, el 21% del total de la plantilla ha estado en modalidad de teletrabajo al 100%, al que hay que añadir un 19% más del total de la plantilla que ha realizado una modalidad de teletrabajo mixto a razón de 2 días en oficina y 3 en teletrabajo.

b. Número de horas de absentismo

2019	2020*	**2021	% dif 2020 vs 2019	% dif 2021 vs 2020
81.728	104.590	85.583	28,0%	-18,2%

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

**En 2021 aunque también incluye Covid, baja tanto absentismo general como por Covid

c. Medidas adoptadas para el fomento del empleo

Durante el año 2021 se han incorporado 103 empleados de forma indefinida a la gran familia de DHL Express España, lo que supone un 9% sobre la plantilla de 2020.

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

DHL Express España, tiene suscritos convenios de colaboración con diferentes Universidades con el objetivo de que estudiantes de diferentes ramas profesionales tengan la oportunidad de iniciar su vida profesional mediante la realización de Prácticas Tutorizadas.

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

d. Plan de Igualdad

Durante el 2021, se ha conformado la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad, con el objetivo de continuar avanzando en dicha materia, teniendo como referencia el anterior Plan de Igualdad vigente hasta la fecha.

A tal efecto, se ha elaborado y consensuado el Informe de Diagnóstico de situación de DHL Express Spain S.L.U, desarrollado en el marco de la elaboración, negociación e implantación del Plan de Igualdad.

Así mismo, se han consensuado las Medidas del Plan de Igualdad con la identificación de 92 acciones que conforman los epígrafes tales como, 1) Acceso al Empleo y Selección de

Personal, 2) Contratación, 3) Promoción, 4) Trabajo a distancia y medidas de desconexión digital, 5) Salud Laboral, 6) Formación, 7) Retribución 8) Acoso Sexual y por Razón de Sexo, 9) Conciliación y Corresponsabilidad, 10) Violencia de Género y 11) Cultura de Empresa, Comunicación y Sensibilización.

Se ha encargado a entidad externa la realización de la Auditoria y Registro Retributivo tal y como establece el Real Decreto 902/2020.

e. Políticas de desconexión laboral. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores. Gestión de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

- **Políticas de desconexión laboral**

Las Políticas de desconexión laboral adquieren más relevancia aún tras este periodo de teletrabajo en pandemia. Por ese motivo, siendo conscientes de la importancia de su aplicación, 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

No obstante lo anterior, la desconexión laboral es una materia objeto de actualización habida cuenta de la implantación en DHL Express Spain del trabajo en remoto a raíz de la pandemia.

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

- **Vulneración de Derechos Humanos**

Sin duda el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos es un valor fundamental del Grupo Deutsche Post DHL al que pertenece la Compañía, tal y como se refleja en su Política de Derechos Humanos, en el Código de Conducta para empleados o en el Código de Conducta de Proveedores, entre otras políticas. El respeto de los Derechos Humanos es una parte integral de la Hoja de Ruta de Sostenibilidad. El Grupo DPDHL se centra en siete áreas clave: 1-trabajo infantil, 2-trabajo forzoso, 3-diversidad e inclusión, 4-libertad de asociación y negociación colectiva, 5-condiciones de trabajo, 6-privacidad de datos y 7-medio ambiente.

DHL 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 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.

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.

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

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 o desplazamientos

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

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

Otras medidas ya existentes son:

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

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

- Posibilidad de disfrute de hasta un máximo de 4 semanas de licencia sin sueldo.

- Posibilidad de disfrute de días sueltos sin sueldo.

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

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

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

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

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

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

De igual forma, hay identificados una serie de empleados que intervendrían como Instructores en casos de activación del Protocolo de Acoso cuyo cometido es esclarecer los hechos ocurridos. Instructores que han recibido formación para actuar como tal. En 2021 se han incorporado al “pull” de Instructores más empleados recibiendo la respectiva formación especializada. En total disponemos de 16 Instructores formados y capacitados para atender situaciones de estas características.

3. Salud y seguridad

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

	2020		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Nº Accidentes	22	6	22	1
Nº Accidentes en jornada	17	3	16	1
Nº Accidentes In Itínere	5	3	6	0
Enfermedades profesionales	0	0	0	0
Índice frecuencia (1)	20,75	6,85	1,09	0,09
Índice gravedad (2)	0,04	0,02	0,02	0,0004

(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

Durante el 2021 nuestra estrategia en Seguridad y Salud se ha basado en los tres pilares fundamentales: **Safety, Health and Wellbeing.**

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

Safety:

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

- Mantener un control riguroso de la **Gestión del COVID**, con seguimiento de casos, realización de test, medidas de prevención en los centros y gestión de los procedimientos de retorno.
- Hemos implantado los **Gemba Safety** y puesto unos Kpis de cumplimiento mensual en el Scorecard de H&S
- Implantado y desarrollado las campañas Regionales de **Safety First**.
- Mantenido y documentado los **Performance Dialog** mensuales en materia de H&S, y puesto un kpis de cumplimiento mensual en el Scorecard de H&S.
- **Planificación Anual de actividades preventivas** en todos los centros de trabajo.
- Implantación de los “**Safety Wall**” en todos los nuevos centros de trabajo.
- Auditoria anual de **Cumplimiento Legal**.

Coordinación de actividades preventivas con subcontratas, autónomos y clientes. **Health and Wellbeing**.

Dentro del ámbito de la Salud y el Bienestar:

- Realización de **reconocimientos médicos periódicos** anuales.
- Campaña de **vacunación** de la gripe.
- **Talleres Nutricionales**.
- **Talleres del Gimnasio Emocional** para ayudar a gestionar emociones
- **Taller de actitud positiva** con un coach
- Desarrollo y divulgación de las **campañas de H&W Regionales**.
- Incentivación al cuidado con el Club de yoga, lectura y runners a través del programa **H&W Regional**.
- Campaña de **Fruta en la Oficina**.
- **Seguimiento personalizado del personal de baja** de larga duración.
- Revisión, adecuación o **adaptación de puesto** tras baja prolongada.
- **Protección de la Maternidad**.

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad: Participación en el seguimiento y control de los nuevos proyectos respecto al cumplimiento de la normativa local, autonómica y Nacional que resulte de aplicación aplicable en materia de accesibilidad. Durante el 2021 se concreta en las nuevas instalaciones de Bilbao y Zaragoza.

Seguridad de la información, hemos desarrollado varias iniciativas para la información interna y de nuestros empleados en cuanto al phishing:

- Campañas regionales internas recurrentes de Phishing (iniciativa regional).
- Implementación del botón “Report Phishing” en Outlook que facilita al usuario final reportar un correo phishing (iniciativa regional).
- Campañas informativas desde comunicación alertando de oleadas de phishing y otros tipos de intento de fraude (iniciativa local).
- desde donde damos respuesta y coordinamos con región las denuncias de Phishing. (unos 500 correos recibidos desde agosto 2021) (iniciativa local).

4. Relaciones sociales

a. Procedimientos para informar y consultar al personal:

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

1. Canales informativos:

- Disponemos de una red social para empleados denominada “Smart Connect”, así como una de grupo de Facebook para empleados de DHL
- Los empleados pueden acceder a través de la plataforma de comunicación del grupo “MyNet” con noticias, chats, ofertas a empleados e información de interés.
- De igual forma se suceden informaciones periódicas como la revista “Expressa” así como un boletín mensual denominado “InfoExpress”. Ambos son enviados también por correo electrónico a los empleados.
- Se producen, en los diferentes centros de trabajo, sesiones informativas y presenciales entre la Dirección y los empleados denominadas “Town Halls” donde la Dirección informa de aspectos relevantes. En dichas sesiones informativas se produce un turno de preguntas abiertas donde los empleados plantean diferentes preguntas, dudas o planteamientos que son respondidas por Dirección.
- Reuniones y “Performace Dialogs” (reuniones semanales bidireccionales con un formato específico entre mandos y equipos donde se abordan cuestiones más del día a día y se informa de aquellas consideraciones de mayor necesidad, urgencia).

2. Consulta y participación:

- Se realiza la Encuesta Anual de Opinión de Empleados (“EOS”), que permite, por un lado, conocer y medir algunos ítems de interés para la Compañía como “Trabajo en equipo, Liderazgo, Futuro y Estrategia etc” y, por otro lado, identificar aquellos planes de acción/de mejora continua que repercutan en el bienestar del empleado. Una vez analizados los resultados, los mismos son compartidos por área y departamento con los empleados de tal forma que se identifican los planes de acción a poner en marcha durante el ejercicio. En 2021 se identificaron 163 acciones.
- Además de lo anterior, se realiza la encuesta también de Clima como parte de la metodología de certificación “Great Place to Work” como un refuerzo a la encuesta propia de la Compañía (EOS), que permitiría identificar la existencia de alguna desviación importante o afianzamiento de algún ítem concreto.
- Otro método de consulta y participación son las encuestas internas de calidad de servicio que realizan determinadas áreas/departamentos con el objetivo de identificar acciones de mejora que repercutan en el servicio que se presta a la organización.

No obstante, lo anterior, a raíz de la pandemia por COVID-19 se ha puesto en marcha acciones de seguimiento y control de los casos, comunicaciones periódicas a los empleados sobre la situación de la pandemia y sobre las medidas adoptadas para la prevención y control de la misma.

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

- 3. “Appreciation Week”, la semana de aprecio.** Es un evento social que realizamos en todos nuestros centros de trabajo en el segundo trimestre del año, y en el que se invita a todos los empleados, en tener pequeños gestos de agradecimiento con sus compañeros, y que en 2021 se ha mantenido en formato virtual.
- 4. Otros eventos específicos de reconocimiento y celebración en colectivos específicos del negocio** como “I love IT”, “Finance Day”, “Customer Service Week”, “HR Day” y la “Reunión Anual de Ventas”, a raíz de la pandemia, en 2021, estos eventos se han realizado a través de Zoom o de acciones virtuales.

Promovemos el reconocimiento personal, entre compañeros con las nominaciones a los premios “Empleado del trimestre” por su contribución sobresaliente sostenida durante el trimestre y “CAN DO” por un comportamiento “específico y ejemplar” con clientes o compañeros. Estos premios culminan a final de cada año con el galardón al “EOY- Employee of the year” (suspendido en 2021 por la situación pandémica). Otros premios, en este caso como reconocimiento a la labor de las mujeres en sus puestos de trabajo, “Women In Sales Awards”, y celebrando el día “Internacional de la mujer”, “DHL4HER” con acciones especiales en los distintos centros de trabajo.

5. Como parte de nuestra cultura, y a través de nuestro programa corporativo de formación y cambio cultural, venimos concienciando de la importancia de incluir momentos de “renovación y mejora personal” como ingredientes necesarios para que los equipos puedan dar lo mejor de sí mismos en el trabajo. Mantuvimos una conferencia virtual, a través de Zoom de dos grandes motivadores, Toni Nadal, entrenador de Rafa Nadal y Vicente del Bosque, ex entrenador de la selección Nacional de Fútbol.
6. En 2021 se ha mantenido el impulso a la cultura de Bienestar y Salud, concretándose en la publicación regular interna de un boletín dirigido a todos los empleados de la compañía en Europa y la creación de un grupo específico de Facebook en el que se comparten experiencias y actividades dirigidas a la concienciación y animación para la realización de prácticas saludables, y que incluye programaciones de eventos para empleados en “streaming”.
7. En 2021 hemos dado un salto cualitativo con una certificación más exigente, denominada “Great Place to Work” (ocupando la posición 4 en el ranking nacional de compañías de más de 500 empleados), siendo identificados como una de las mejores empresas Españolas para trabajar conforme a nuestras políticas centradas en el bienestar y cuidado de los empleados.

b. Procedimientos para negociar con los trabajadores:

En los centros de trabajo con representantes de los trabajadores las negociaciones entre la empresa (principalmente el departamento de Relaciones Laborales - Recursos Humanos) se articulan con los representantes de los trabajadores.

En 2021, de los 27 centros de trabajo existentes en España, en el 81,48%, existe representación de los trabajadores.

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

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

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

En 2021 se ha firmado un Acuerdo marco de armonización de condiciones de trabajo para los Centros de Trabajo de la Provincia de Coruña.

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

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

e. Formación y enseñanza.

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

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

Programa CIS (Certified International Specialist Program).- Es nuestro programa formativo principal y global para la división de DHL Express. Los propios empleados se cualifican para ser los formadores, e imparten la formación a sus compañeros, en las distintas materias formativas. Incluye cursos interfuncionales, como el curso de Bienvenida y funcionales específicos para nuestros colectivos de Customer Service, Operations, y Sales, Finanzas. Estas formaciones son mayoritariamente presenciales.

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

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

Metodología 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 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 Performance Dialogs, Net Promoter Approach e IMPACT ACTIONS (pequeñas acciones de gran impacto).

f. La cantidad total de horas de formación

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

2020		
Tipo de formación	Colectivo destinatario	Horas
Programas Corporativo CIS	total plantilla	685
CIM Management para managers y mandos	colectivo de managers y mandos intermedios	1.412
Adicional específica para colectivo Customer Service	colectivo Customer Service	1.009
Adicional específica para colectivo Sales	colectivo Sales	1.326
Adicional específica para colectivo Operaciones	colectivo Operaciones	1.224
Varios interfuncionales (ej. Frist Choice, Compliance, Go Green, Onboarding)	total plantilla	1.787
Prevención y Salud	total plantilla	393
Idiomas	Desglose asistentes a inglés aproximado en 2020	3.073
Totales		10.909

A continuación, Se aporta total de horas de formación de 2021 desglosada por categoría profesional y disgregada por hombre y mujer.

2021				
Formación por categoría profesional	nº emp.	H	M	Horas
Administración	1.267	502	765	3.776
Cobros + Ventas	3.188	816	2.372	7.645
Movimiento (Operaciones)	3.765	3.047	718	8.530
Directivos y mandos medios	758	628	130	2.707
Totales	8.978	4.993	3.985	22.658

En 2021 y como consecuencia del COVID-19 la actividad formativa fue fuertemente impactada, siendo sensiblemente inferior a años precedentes, y la prioridad de la función de Recursos Humanos se dirigió a otras necesidades más acordes a la situación pandémica.

INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD:

1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

DHL tiene Patrocinios con distintas empresas tanto a nivel internacional como a nivel local. Algunos Patrocinios de DPDHL y DHL Express Spain en actividades deportivas o lúdicas a nivel mundial son, por ejemplo:

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

Son patrocinios globales a los que aportamos nuestra logística y transporte, también localmente. En otros casos se realizan eventos en todo el mundo y también en España y en los que se invitan a

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

2. Responsabilidad Social Corporativa

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, venimos apoyando iniciativas de voluntariado en:

- **Go Help.-** Asistencia logística en catástrofes. En el ámbito local colaboramos regularmente con las ONGs Banco de Alimentos, Fundación Aladina, Abrazo, y Fundación Doctor Juan José Márquez.
- **Go Teach.-** Soporte a niños y jóvenes en la educación, pertenecientes a entornos desfavorecidos. Localmente mediando la colaboración con la ONG Empieza por Educar, Educo y CEPRI.
- **Go Green.-** Participando en proyectos medio ambientales locales con Libero, Ecoembes y la ONG Reforesta.

Por un lado, DHL Express colabora recaudando dinero, donado por nuestros empleados para distintos proyectos, en 2021 las iniciativas en las que colaboramos con nuestros empleados fueron:

- Donación de 4.000€ en transporte solidario a diversas causas internacionales y locales.
- Donación de 5.200€ la Asociación Española Contra el Cáncer.
- Donación de 4.000€ a Fundación Caixabank en colaboración con su campaña “El árbol de los sueños”, campaña en la que entregamos 1.100 regalos de Reyes a niños desfavorecidos en Madrid, Barcelona, Sevilla y Valencia. DHL Express además colaboró en el transporte solidario de estos regalos.
- Donamos 2.700€ a Bancos de Alimentos y les entregamos 2 toneladas de alimentos.

Por otro lado, desde DHL Express realizamos donaciones a las siguientes entidades y proyectos:

- Fundación Prevent - donamos 8.400€ a la Fundación de inserción de personas con discapacidad.
- Fundación AMÁS - donamos 5.000€, para ayuda a la inclusión laboral.
- Asociación Pablo Ugarte, Asociación Pena. Asociación Esclerosis Múltiple, Asociación ZAWADI Asociación MIQUEL VALLS. Asociación Asfema. Asociación Contra el Cancer. Asociación Mas por ellos – Donamos en total 4.500€.

Además, realizamos talleres inspiracionales y talleres de mentoring y simulación empresarial donde participaron 40 empleados voluntarios, en los que se invirtieron 480 horas de voluntariado.

3. Participación en asociaciones

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

4. Información Fiscal:

En cuanto a la estrategia fiscal, en DHL Express Spain nos focalizamos en la optimización del nivel de contribución tributaria bajo la premisa del estricto cumplimiento de la normativa fiscal y la eliminación de todo riesgo que pudiera derivarse de cualquier margen interpretativo

de las normas fiscales. El dato relativo a impuestos sobre beneficios (Impuesto de Sociedades) del ejercicio 2021 se detalla en la **Nota 16 de las CCAA**, y es el siguiente

	2021
Resultado contable antes de impuestos	11.023.312
Impuesto corriente	2.825.512
Impuesto diferido	4.341
Otros	7.202
Total gasto por impuesto	2.837.055

Hemos elaborado un estudio en el que se analiza la Contribución Tributaria Total durante el ejercicio 2021. 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:

	2021
IVA/ IGIC de servicios	11.926.933
IRPF	9.774.336
IAE (Impuesto Act. Economicas)	79.385
IBI (Impuesto Bienes inmuebles)	156.344
Otros impuestos	18.219
Total IMPUESTOS	21.955.217

Datos auditados por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L

No se han incluido ningún tipo de subvenciones recibidas, ya que consideramos subvención toda “ayuda económica que se da a una persona o institución para que realice una actividad considerada de interés general”, (según la RAE).

5. Consumidores y clientes:

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

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

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

- Contacto con el vendedor asignado para cuestiones comerciales (vía telefónica o presencial).
- Aplicaciones de DHL para contratación de envíos o seguimiento.

- Contacto operativo con nuestros repartidores en el momento de las entregas o recogidas.
- Contacto con atención al cliente para solicitudes varias, como seguimiento, consulta de precios, o incidencias.

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

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

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

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

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

Abordamos esta forma de ser en los siguientes aspectos:

- **Mejorando y ampliando los canales de accesibilidad de los clientes, a través de distintas opciones:**
 - ✓ A través de Redes sociales. Gestión de consultas o reseñas.
 - ✓ A través de la web de DHL España <https://www.dhl.com/es>. Disponibilidad en la web del Digital Assistant. Robot que atiende consultas básicas de nuestros clientes. Canal de comunicación que también está monitorizado.
 - ✓ Código QR para la Funcionalidad de Digital Assistant WhatsApp.
 - ✓ Facilitar instrucciones de entrega automáticamente llamando al 902 12 24 24.
 - ✓ En las nuevas instalaciones que se van abriendo se tiene en cuenta accesibilidad a las instalaciones tanto para el personal de DHL como para nuestros clientes.
- **Utilizando el Enfoque Net Promoter Approach (NPA):**
Contactamos con nuestros clientes, nos hacemos eco de sus necesidades, quejas, y analizamos el 100% de ellas, buscando la causa raíz del problema, y el departamento al que es imputable. Elaboramos un plan de acción para evitar que vuelvan a repetirse en el futuro
- **Con la mejora continua de procesos.**
Disponemos de un catálogo de iniciativas de mejoras de procesos de las distintas funciones que se priorizan y monitorizan a lo largo del año.
- **Un canal de atención al cliente “Directo a la dirección” en la web.**

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

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

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

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

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

En cuanto a las medidas que tomamos para la salud y seguridad de nuestros clientes, en cuanto a la seguridad relacionada la contratación de nuestros servicios, a partir del 2018, todas las aperturas de nuevas instalaciones y Express Centers cumplen todos con lo especificado en el RD 366/2007 sobre accesibilidad, cumpliendo así con la accesibilidad de los clientes a nuestras tiendas físicas.

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

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

- Respecto a los fraudes en internet con utilización indebida y fraudulenta de nuestra marca, DHL Express Spain, S.L.U, dispone en su web pública, una página dedicada exclusivamente a informar de las tipologías más comunes de estos fraudes y facilita instrucciones concretas de cómo deben proceder las personas que hayan sido víctimas. La primera de todas ellas es denunciar a la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. También tiene establecido los diversos canales, en la web, para que las víctimas nos puedan informar de estos fraudes. También la creación del buzón Information.security.express.spain@dhl.com. 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 27000 de Seguridad de la Información.
- Para prevenir el uso fraudulento de las cuentas de clientes, a finales del 2020, en DHL hemos desarrollado una funcionalidad “DHL eSecure” para nuestras herramientas de

envíos on-line que evita el uso no autorizado o fraudulento de las cuentas de importación de DHL Express de nuestros clientes”

Otro punto fundamental en cuanto a la salud y seguridad de nuestros clientes es asegurar el control y seguridad en nuestra red internacional, y por ello tenemos implementadas a nivel global medidas de seguridad que garantizan la protección física de la mercancía, por ello tenemos adoptado, por política de compañía, el standard de seguridad FSR de TAPA (Transport Asset Protection Association), contando en la actualidad con el 68% de sus instalaciones certificadas, el 23% la obtendrán este año 2022 y el 9 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 toda esta información está clasificada como confidencial y no se puede hacer pública, pero es auditada anualmente por auditores independientes para las certificaciones mencionadas.

- b. **Sistemas de reclamaciones y quejas recibidas y su resolución:** Gestionamos, año tras año los plazos de resolución, en el menor tiempo posible.

Durante todo el 2021, hemos recibido un total de 29.242 quejas y reclamaciones, que suponen un ratio del 1.49, por cada 1.000 envíos, vs 1.50 en el LY

En el 2021 el 94% de las quejas se gestionaron en menos de 5 días (92% en el 2020) y un 90% de las reclamaciones se gestionaron en menos de 10 días (91% en el 2020). En ambos casos, nos encontramos muy por encima de los objetivos establecidos internamente dentro de la organización, a nivel global, esta información está clasificada como confidencia y no puede ser compartida

INDICADORES AMBIENTALES:

1. Contaminación LUMÍNICA y ACÚSTICA: Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones

Como compañía del sector logístico que somos, el impacto de nuestro negocio en el medioambiente es principalmente en las emisiones de gases efecto invernadero.

No obstante, tenemos identificado el impacto de la contaminación LUMÍNICA y está dentro de nuestra evaluación de aspectos ambientales, donde realizamos seguimiento y medición sobre aquellos aspectos ambientales y usos energéticos que se consideren significativos por el impacto que puedan generar en el medio ambiente.

En nuestra actividad, el único foco de potencial contaminación lumínica es el alumbrado y cartelaría exterior de nuestras instalaciones. En los casos en los que DHL Express cuenta con ellos la potencia de los mismos no supera el 1KW. Una vez realizamos esta evaluación de aspectos ambientales, comprobamos que el impacto no es significativo, nos encontramos dentro de los límites que establece la legislación y, por tanto, que no hay que tomar medidas para prevenir, ni reducir, ni reparar las emisiones de luz.

Tenemos en cuenta la contaminación acústica, trabajando con las partes interesadas para garantizar que cualquier contaminación acústica que causemos se mantenga en un mínimo aceptable.

Por otro lado, estamos trabajando en la modernización de nuestra flota, arrancando locamente un proyecto de electrificación de las misma este año y se proyectará hasta el año 2027.

2. Economía Circular. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos:

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

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

También fomentamos la segregación de residuos y apoyamos el reciclaje de materiales contribuyendo a la economía circular involucrando a todos los empleados, llevando a cabo comunicaciones sobre los objetivos a conseguir y realizando campañas de concienciación. Todo ello respaldado por nuestro procedimiento de gestión de residuos que tiene como objetivo describir la sistemática para llevar a cabo una adecuada gestión de los residuos generados, de manera que minimice el impacto de los mismos sobre el medio ambiente en línea con lo que establece la legislación en vigor.

3. Uso Sostenible de los recursos:

El agua se utiliza principalmente para beber y para el saneamiento en nuestras instalaciones, se obtiene de proveedores municipales y son vertidos en los sistemas públicos de alcantarillado.

Tras realizar nuestra evaluación de aspectos ambientales, el agua no es considerado significativo, entendiendo como tales aquellos aspectos que puedan tener un fuerte impacto teniendo en cuenta la cantidad, la frecuencia y la sensibilidad del medio en su consumo y según el resultado de la valoración realizada.

Teniendo en cuenta nuestro modelo de negocio, en el que el agua no se utiliza en los procesos, tampoco es considerado significativo por nuestros grupos de interés o colaboradores (stakeholders), no obstante y teniendo en cuenta la sensibilidad social al respecto, de manera local realizamos un seguimiento del consumo para detectar posibles desviaciones y poner en marcha campañas de concienciación siempre que lo consideremos necesario. Aunque en los últimos años se han hecho sucesivas campañas de sensibilización, atendiendo a nuestra evaluación de aspectos ambientales y el seguimiento del consumo que realizamos trimestralmente por cada una de nuestras estaciones, durante el 2021 no ha sido necesario realizar campañas específicas para reducir el consumo al no haberse visto incrementado el consumo de agua.

Para determinar el consumo durante el 2021 hemos tenido en cuenta un cálculo aproximado con respecto a los empleados que trabajaron presencialmente en nuestras instalaciones, lo que hace que el consumo haya sido de 5,5m³/persona y año, siendo sensiblemente menor (consumo medio por persona 45,6 m³/persona y año fuente INE) teniendo en cuenta nuestra actividad y el uso que nuestros empleados hacen del agua (consumo y sanitarios). El consumo mejora del 2021 respecto al 2020 en valores absolutos y relativos (vs empleados con presencialidad), aunque entendemos que influyen factores ajenos debido a la pandemia por COVID-19. El consumo medio ha ido disminuyendo en estos últimos años, habiendo alcanzado una reducción del 11% en el 2021 vs 2019.

4. Provisiones y garantías para riesgos ambientales:

Como compañía del sector logístico que somos, los riesgos ambientales existen, pero su impacto es muy bajo. De hecho, no hemos tenido ningún accidente ambiental durante el periodo 2021. No obstante, dentro de nuestro seguro de Responsabilidad Civil de DP DHL contamos con una cláusula que cubre posibles daños medioambientales que puedan ocurrir de forma súbita y/o accidental.

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

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

Los principales riesgos que podrían existir serían por vertidos/derrames, inundación, incendios, rotura de equipos de aires acondicionados, mezcla de residuos peligrosos. Todos ellos de muy bajo impacto porque:

Los agentes contaminantes son mercancías peligrosas que transportamos en pequeñas cantidades por lo que el riesgo de vertido en cauce público o de generación de emisiones tóxicas a la atmosfera es pequeño y el efecto potencial mínimo. Además, contamos con un procedimiento de mercancías peligrosas, además de una guía de respuesta en caso de una emergencia ocasionada por mercancías peligrosas.

No tenemos calderas de gasoil ni surtidores. Sólo los depósitos de los equipos electrógenos que hay en algunas estaciones, considerados dentro del grupo de electrógenos pequeños, es decir son equipos de generación de energía ligeros, de poco peso, compactos pudiéndose transportar de un sitio a otro con facilidad.

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
- ✓ ISO 28000 Seguridad en la cadena de suministro
- ✓ ISO 45001: Prevención de Riesgos Laborales
- ✓ ISO 50001: Mejora de la eficiencia energética
- ✓ ISO 27001: Information Security Management System
- ✓ Tapa Multisite Certification
- ✓ Renovación Madrid Excelente