



INFORMACIÓN NO FINANCIERA

EJERCICIO 2024

DHL
Express

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

Este informe está elaborado en el primer trimestre de 2025 y finalizado el 11/04/25. La verificación externa ha sido realizada durante los días 24 y 25/04/25.

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

ÍNDICE

INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL	4
Empleo	4
Organización del trabajo:.....	9
Salud, Seguridad y Bienestar	16
Relaciones sociales	20
INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD	26
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	26
Responsabilidad Social Corporativa	30
Participación en Asociaciones	32
Información Fiscal.....	32
Consumidores y clientes.....	33
INDICADORES AMBIENTALES	38
Introducción.....	38
Contaminación	41
Economía Circular	43
Uso sostenible de los recursos.....	44
Cambio climático	45
Protección de la biodiversidad	46
OTROS DATOS DE INTERÉS	47
Taxonomía.....	47
Certificaciones.....	51

INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL

1. EMPLEO

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
Administracion	38	78	116
Menores de 30 años	5	5	10
30 a 50 años	16	35	51
Mayores de 50 años	17	38	55
Cobros + Ventas	96	299	395
Menores de 30 años	3	4	7
30 a 50 años	52	155	207
Mayores de 50 años	41	140	181
Directivos + Ejecutivos Medios	79	28	107
30 a 50 años	26	11	37
Mayores de 50 años	53	17	70
Movimiento	524	142	666
Menores de 30 años	54	17	71
30 a 50 años	253	82	335
Mayores de 50 años	217	43	260
Grand Total	737	547	1284

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
Administracion	3,0%	6,07%	9,03%
Menores de 30 años	0,4%	0,39%	0,78%
30 a 50 años	1,2%	2,73%	3,97%
Mayores de 50 años	1,3%	2,96%	4,28%
Cobros + Ventas	7,5%	23,3%	30,8%
Menores de 30 años	0,2%	0,3%	0,5%
30 a 50 años	4,0%	12,1%	16,1%
Mayores de 50 años	3,2%	10,9%	14,1%
Directivos + Ejecutivos Medios	6,2%	2,2%	8,3%
30 a 50 años	2,0%	0,9%	2,9%
Mayores de 50 años	4,1%	1,3%	5,5%
Movimiento	40,8%	11,1%	51,9%
Menores de 30 años	4,2%	1,3%	5,5%
30 a 50 años	19,7%	6,4%	26,1%
Mayores de 50 años	16,9%	3,3%	20,2%
Grand Total	57,4%	42,6%	100,0%

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

	Administración		Administración Total	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos Medios		Directivos + Ejecutivos Medios Total	Movimiento		Movimiento Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
Menores de 30 años	5	5	10	3	4	7				54	17	71	88
Fijo	5	5	10	3	4	7				54	17	71	88
Tiempo Completo	3	5	8	2	2	4				14	4	18	30
Tiempo Parcial	2		2	1		3				40	13	53	58
30 a 50 años	16	35	51	52	155	207	26	11	37	253	82	335	630
Fijo	16	35	51	52	155	207	25	11	36	253	82	335	629
Tiempo Completo	16	33	49	39	96	135	24	10	34	151	51	202	420
Tiempo Parcial		2	2	13	59	72	1	1	2	102	31	133	209
Temporal							1		1				1
Tiempo Completo							1		1				1
Mayores de 50 años	17	38	55	41	140	181	53	17	70	217	43	260	566
Fijo	17	38	55	41	140	181	53	17	70	217	43	260	566
Tiempo Completo	15	30	45	33	85	118	48	15	63	164	27	191	417
Tiempo Parcial	2	8	10	8	55	63	5	2	7	53	16	69	149
Grand Total	38	78	116	96	299	395	79	28	107	524	142	666	1284

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

	Administración		Administración Total	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos Medios		Directivos + Ejecutivos Medios Total	Movimiento		Movimiento Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
Menores de 30 años	0,4%	0,4%	0,8%	0,2%	0,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	1,3%	5,5%	6,9%
Fijo	0,4%	0,4%	0,8%	0,2%	0,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	1,3%	5,5%	6,9%
Tiempo Completo	0,2%	0,4%	0,6%	0,2%	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,3%	1,4%	2,3%
Tiempo Parcial	0,2%	0,0%	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	1,0%	4,1%	4,5%
30 a 50 años	1,2%	2,7%	4,0%	4,0%	12,1%	16,1%	2,0%	0,9%	2,9%	19,7%	6,4%	26,1%	49,1%
Fijo	1,2%	2,7%	4,0%	4,0%	12,1%	16,1%	1,9%	0,9%	2,8%	19,7%	6,4%	26,1%	49,0%
Tiempo Completo	1,2%	2,6%	3,8%	3,0%	7,5%	10,5%	1,9%	0,8%	2,6%	11,8%	4,0%	15,7%	32,7%
Tiempo Parcial	0,0%	0,2%	0,2%	1,0%	4,6%	5,6%	0,1%	0,1%	0,2%	7,9%	2,4%	10,4%	16,3%
Temporal	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Tiempo Completo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Mayores de 50 años	1,3%	3,0%	4,3%	3,2%	10,9%	14,1%	4,1%	1,3%	5,5%	16,9%	3,3%	20,2%	44,1%
Fijo	1,3%	3,0%	4,3%	3,2%	10,9%	14,1%	4,1%	1,3%	5,5%	16,9%	3,3%	20,2%	44,1%
Tiempo Completo	1,2%	2,3%	3,5%	2,6%	6,6%	9,2%	3,7%	1,2%	4,9%	12,8%	2,1%	14,9%	32,5%
Tiempo Parcial	0,2%	0,6%	0,8%	0,6%	4,3%	4,9%	0,4%	0,2%	0,5%	4,1%	1,2%	5,4%	11,6%
Grand Total	3,0%	6,1%	9,0%	7,5%	23,3%	30,8%	6,2%	2,2%	8,3%	40,8%	11,1%	51,9%	100,0%

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

	Administración		Administración Total	Cobros + Ventas		Cobros + Ventas Total	Directivos + Ejecutivos medios		Directivos + Ejecutivos medios Total	Movimiento		Movimiento Total	Grand Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
Menores de 30	0,4%	0,3%	0,7%	0,2%	0,3%	0,5%				4,4%	1,3%	5,6%	6,9%
Fijo	0,4%	0,3%	0,7%	0,2%	0,3%	0,5%				4,4%	1,3%	5,6%	6,9%
Tiempo Completo	0,2%	0,3%	0,6%	0,2%	0,2%	0,3%				1,2%	0,3%	1,5%	2,3%
Tiempo Parcial	0,2%		0,2%	0,1%	0,2%	0,2%				3,2%	1,0%	4,2%	4,6%
30 a 50 años	1,2%	2,8%	4,0%	4,1%	12,0%	16,1%	1,9%	0,8%	2,7%	19,4%	6,3%	25,8%	48,6%
Fijo	1,2%	2,8%	4,0%	4,1%	12,0%	16,1%	1,9%	0,8%	2,7%	255,59%	83,50%	339,09%	639,84%
Tiempo Completo	1,2%	2,6%	3,9%	3,1%	7,3%	10,4%	1,8%	0,8%	2,6%	11,4%	3,9%	15,3%	32,2%
Tiempo Parcial		0,2%	0,2%	1,0%	4,7%	5,7%	0,1%	0,1%	0,2%	8,0%	2,4%	10,5%	16,5%
Temporal							0,1%		0,1%				0,08%
Tiempo Completo							0,1%		0,1%				0,1%
Mayores de 50 años	1,3%	3,0%	4,3%	3,2%	10,8%	14,0%	4,3%	1,3%	5,5%	17,2%	3,4%	20,6%	44,5%
Fijo	1,3%	3,0%	4,3%	3,2%	10,8%	14,0%	4,3%	1,3%	5,5%	17,2%	3,4%	20,6%	44,5%
Tiempo Completo	1,2%	2,3%	3,5%	2,6%	6,5%	9,1%	3,7%	1,1%	4,8%	12,9%	2,1%	15,0%	32,4%
Tiempo Parcial	0,2%	0,7%	0,8%	0,6%	4,3%	4,9%	0,6%	0,2%	0,7%	4,3%	1,3%	5,6%	12,1%
Grand Total	3,0%	6,0%	9,0%	7,6%	23,1%	30,7%	6,2%	2,1%	8,3%	41,0%	11,0%	52,0%	100,0%

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

	Hombre	Mujer	Grand Total
Administración		1	1
30 a 50 años		1	1
Cobros + Ventas	2	7	9
30 a 50 años	1	3	4
Mayores de 50 años	1	4	5
Directivos + Ejecutivos Medios	1		1
Mayores de 50 años	1		1
Movimiento	16	4	20
30 a 50 años	8	1	9
Mayores de 50 años	5	2	7
Menores de 30 años	3	1	4
Grand Total	19	12	31

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

	Hombre			Mujer		
	2024	2023	Evolución	2024	2023	Evolución
Administración	38.084,99 €	37.011,58 €	2,9%	37.342,41 €	36.430,09 €	2,5%
Menores de 30	34.707,10 €	32.387,62 €	7,2%	29.363,56 €	27.198,65 €	8,0%
30 a 50 años	34.861,26 €	33.662,33 €	3,6%	36.268,00 €	35.103,00 €	3,3%
Mayores de 50 años	42.112,58 €	41.935,48 €	0,4%	39.381,84 €	38.833,68 €	1,4%
Cobros + Ventas	34.198,77 €	33.095,60 €	3,3%	33.011,45 €	32.200,57 €	2,5%
Menores de 30	29.463,46 €	29.350,92 €	0,4%	27.446,52 €	26.266,09 €	4,5%
30 a 50 años	32.666,15 €	31.581,54 €	3,4%	31.472,64 €	30.991,84 €	1,6%
Mayores de 50 años	36.489,06 €	36.015,93 €	1,3%	34.874,13 €	34.103,82 €	2,3%
Directivos + Ejecutivos medios	67.729,11 €	65.722,80 €	3,1%	60.714,11 €	59.964,59 €	1,2%
30 a 50 años	60.160,11 €	56.660,84 €	6,2%	50.749,42 €	54.637,35 €	-7,1%
Mayores de 50 años	71.513,60 €	70.492,25 €	1,4%	67.161,85 €	64.150,28 €	4,7%
Movimiento	29.522,02 €	28.654,02 €	3,0%	28.055,71 €	27.163,54 €	3,3%
Menores de 30	25.191,31 €	24.314,82 €	3,6%	23.572,79 €	23.161,70 €	1,8%
30 a 50 años	27.498,91 €	27.000,43 €	1,8%	27.307,96 €	26.238,81 €	4,1%
Mayores de 50 años	32.958,45 €	32.095,41 €	2,7%	31.253,96 €	30.983,23 €	0,9%
Grand Total	34.623,26 €	33.706,14 €	2,7%	33.760,58 €	32.789,66 €	3,0%

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.

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.

En 2024 se estabiliza la diferencia de incremento medio de salarios entre hombres y mujeres. Siendo el incremento ligeramente superior para el colectivo de mujeres que el de hombres (3.0% frente 2.7%). El incremento es ligeramente superior en las mujeres debido a la reestructuración de departamentos de Customer Service donde las promociones se han originado más en el colectivo de mujeres. También el área de ventas se ha reforzado con contrataciones de mujeres.

1.8. La remuneración media de los consejeros y Directivos

La forma del Órgano de Administración en 2024 es la de un Consejo de Administración compuesto por tres miembros. Dos son mujeres (66,66%) y un hombre (33,34%) que no perciben remuneración por estos servicios.

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

1.9. La remuneración media de la Sociedad

Se presenta a continuación la remuneración media de la sociedad en España para los ejercicios del 2024 y su evolución vs 2023.

	2024	2023
Salario medio anual de toda la sociedad	34.255,46 €	33.325,97 €
Importe hora media de toda la sociedad	19,66 €/h	19,13 €/h

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

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

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

DHL Express está comprometida con la igualdad efectiva, siendo el dato reportado en 2024 de 2,49% frente al 2.72% de 2023, al 2,26% de 2022, al 5,18% de 2021 y al 6,33% del 2020, afianzando una clara tendencia a reducir cualquier brecha que pudiera haber por escasa que fuera. El dato reportado por DHL Express se ve afectado por las diferencias a nivel provincial, y se ha calculado como la diferencia entre el salario promedio de los hombres y el de las mujeres, dividido entre el salario promedio de los hombres.

1.11. Empleados con capacidades especiales

2023

Grado	Hombre	Mujer	Grand Total
Capacidades Especiales 33_65	8	8	16
Capacidades Especiales 33_65 con ayuda	0	1	1
Grand Total	8	9	17

2024

Grado	Hombre	Mujer	Grand Total
Capacidades Especiales 33_65	7	8	15
Capacidades Especiales 33_65 con ayuda	0	2	2
Grand Total	7	10	17

Debido a la dificultad que representa alcanzar el 2% de contratación directa de empleados con discapacidad, disponemos de la declaración de excepcionalidad y adopción de medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad según establece el Real Decreto 364/2005.

En 2024 DHL Express Spain mediante la contratación de servicios de Centros de Especiales de Empleo ha generado una media de 28 empleados de forma indirecta.

2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:

2.1. Organización del tiempo de trabajo

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

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

En aquellos centros de trabajo y posiciones donde es posible, se ha implantado la flexibilidad horaria tanto en las entradas como en las salidas, en aras de facilitar la conciliación familiar. De igual forma aquellos empleados/as que así lo solicitan, disponen de jornada reducida, de adaptaciones de jornada, así como de excedencias de corta duración y licencias sin sueldo para adaptarse a sus necesidades familiares y personales (de hasta máximo 3 meses de duración).

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

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

Como medida adicional extra de conciliación, durante el 2024 se ha dado la posibilidad de concentración de 2 semanas de teletrabajo durante los meses de julio o agosto.

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

2.2. Número de horas de absentismo

2023	2024	% dif 2024 vs 2023
109.612	109.319	-0,3%

El dato de absentismo se mantiene prácticamente igual que el año anterior, produciéndose un descenso del 0.3%

2.3. Medidas adoptadas para el fomento del empleo

Durante el año 2024 se han incorporado 24 empleados de forma indefinida a la gran familia de DHL Express España.

La incorporación de empleados viene derivada de la consideración y consolidación de posiciones estructurales.

DHL Express Spain, tiene suscritos convenios de colaboración con diferentes Universidades y Escuelas de negocio con el objetivo de que estudiantes de diferentes ramas profesionales tengan la oportunidad de iniciar su vida profesional mediante la realización de Prácticas Tutorizadas. Entre las Universidades con las que tenemos acuerdos vigentes destacamos la Universidad Carlos III, la Universidad de Alcalá, ESIC, Universidad Politécnica Madrid, Universidad Antonio de Nebrija y Universidad Rey Juan Carlos.

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

En 2024 DHL Express Spain mediante la contratación de servicios de Centros de Especiales de Empleo, Ilunion e Integraiav, se han generado una media de 28 empleados de forma indirecta.

2.4. Plan de Igualdad

Durante el 2024, se mantiene el Plan de Igualdad 2022-2026 de DHL Express Spain, firmado con la Representación de los Trabajadores, conforme a la legislación aplicable, y que se comunicó a la Autoridad Administrativa correspondiente para su registro.

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

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

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

2.5. Políticas de desconexión laboral

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

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

A continuación, se reflejan algunas medidas identificadas:

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

Igualmente, en el Protocolo de Teletrabajo/Trabajo a Distancia vigente en la compañía, en su apartado nº8 se menciona explícitamente el derecho a la Desconexión garantizando así el respeto al tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como la intimidad personal y familiar.

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

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

2.6. Vulneración de Derechos Humanos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El 57,4% de la plantilla es de género masculino, siendo el 42,60% restante de género femenino. Del porcentaje de hombres en la plantilla el 40,80% trabajan en el área de operaciones, siendo en este colectivo dónde se ha reforzado, mediante talleres de diversidad, respeto e inclusión, el ejercicio también de concienciación sobre corresponsabilidad.

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

La Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad se reunió a lo largo de 2024, con el objetivo de analizar los datos obtenidos y valorar la idoneidad de las acciones identificadas en el propio Plan de Igualdad e identificar nuevas.

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

- En todas las solicitudes relacionadas con la conciliación, se tendrá especialmente en consideración las necesidades de familias monoparentales acreditadas.
- Se facilitará la adaptación de la jornada para quienes justifiquen que tengan personas a su cargo (menores de 12 años y familiares directos dependientes) acreditando las circunstancias personales de la persona trabajadora y en función de las necesidades organizativas de la empresa, con especial consideración a las familias monoparentales.
- Se concederán permisos retribuidos por el tiempo que resulte indispensable para la realización de gestiones previas a las adopciones y acogimiento: Gestión de

documentación ante organismos públicos y privados (notarías), con justificación y preaviso con una antelación suficiente.

- Establecer un permiso de hasta 8 horas anuales para cada sujeto que origine la necesidad, para personas trabajadoras con descendientes menores de 16 años (recuperables) o personas familiares dependientes (no recuperables-retribuidas), para atender situaciones de trámites oficiales con la Administración Pública, previo aviso con la antelación suficiente y justificación adecuada. En el seno de la Comisión de Seguimiento se revisará anualmente dicha medida en atención a la valoración sobre posibles impactos en su aplicación.
- Para la atención de enfermedad de hijos hasta 12 años de edad, se dispondrá, previo aviso y justificación posterior, del tiempo necesario, a condición de recuperar posteriormente el tiempo de ausencia.
- Establecer un permiso no retribuido, con una duración no superior a 3 meses por fallecimiento de familiares de primer grado de consanguinidad, con derecho a reserva de su puesto de trabajo. Asimismo, se podrá solicitar en caso de enfermedad grave, entendiéndose por ésta la que requiera ingreso hospitalario de larga duración y/o tratamiento continuado de la enfermedad, acreditado por informe médico. Tendrá la misma consideración la pareja de hecho de la persona trabajadora.
- Utilizar las nuevas tecnologías de la información (web, videoconferencias, etc.), siempre que sea posible, para evitar continuos viajes y desplazamientos.
- Se concederá la lactancia acumulada si así se solicita. Este derecho es de hombres y mujeres. En el caso de familias monoparentales, se ampliará en 15 días laborables el permiso de lactancia acumulada.
- Facilitar el cambio de turno y la movilidad geográfica con el objetivo de atender situaciones parentales relacionadas con el régimen de visitas de hijos/as, para padres o madres separados/as, divorciados/as, en caso de que organizativamente sea posible.

Otras medidas ya existentes son:

- Existencia de una bolsa de horas anual para la asistencia a consultorio médico con parientes de hasta primer grado de consanguinidad y afinidad.
- Posibilidad de reducción de jornada de 2 horas los viernes por la tarde.
- Posibilidad de disfrute de hasta un máximo de 3 meses de licencia sin sueldo con reserva de puesto de trabajo.
- Posibilidad de disfrute de días sueltos sin sueldo.

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

Tal y como se indica en el Código de Conducta del Grupo DHL “El respeto de los derechos humanos es un elemento indispensable de nuestras actividades. Como signatarios del Pacto Mundial de la ONU, nos comprometemos a cumplir sus principios. También respetamos los principios establecidos en la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el

Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), de conformidad con las leyes y las prácticas nacionales. Dentro de nuestro ámbito de influencia, respetamos los derechos humanos en cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Principios Rectores de la ONU sobre empresas y derechos humanos”.

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

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

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

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

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

3. SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

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

	2020		2021		2022		2023		2024	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
N.º Accidentes	22	6	22	1	17	3	23	3	13	5
N.º Accidentes en jornada	17	3	16	1	16	3	19	1	10	2
N.º Accidentes In Itinere	5	3	6	0	1	0	4	2	3	3
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice frecuencia (1)	20,75	6,85	1,09	0,09	4,07	1,06	1,79	1,33	0,9	2,41
Índice gravedad (2)	0,04	0,02	0,02	0,0004	0,412	0,063	0,73	0,06	0,09	0,04

(1) IF: N.º Acc con baja al mes x 1.000.000 / horas trabajadas al mes

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

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

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

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

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

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

- Que éste sea una herramienta integrada en la actividad de la gestión general de DHL Express Spain, S. L. U.

- Que incluya todos los aspectos de la organización que tengan repercusión en la Seguridad, Salud y Bienestar de los trabajadores.
- Que asegure que las actividades de la organización sean acordes con la Política en materia de Prevención definida en forma de objetivos y metas.

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

La Dirección general de DHL Express Spain, S. L. U. aprobó, tras la correspondiente consulta a la representación legal de los trabajadores, la constitución de un Servicio de Prevención Propio, en adelante SPP, dando así, respuesta legal a lo dispuesto en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, y de conformidad con el artículo 10 del Real Decreto 39/1997 de 17 de enero que desarrolla la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

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

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

Durante el 2024 nuestra estrategia en Seguridad y Salud ha continuado desarrollándose sobre los tres pilares fundamentales: **Safety, Health and Wellbeing**.

En la gestión integrada de la seguridad, salud y bienestar hemos mantenido nuestro estándar habiendo superado la auditoría externa de recertificación en la **ISO 45001**.

3.2. Seguridad y Salud

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

- Curso CIS Safety a toda la plantilla.
- Desarrollo aplicación regional, iCARE, para reporte de accidentes e incidentes. Implantación nacional, formación de uso y concienciación.
- Estar más cerca de los centros operativos para seguir desarrollando nuestras políticas con 88 visitas del SPP.
- Se han realizado 269 Gemba Safety con el objetivo de seguir integrando la prevención en toda la línea jerárquica.
- Implantado y desarrollado las campañas Regionales de Safety First.

- Mantenido y documentado los Performance Dialog mensuales en materia de seguridad y salud realizando un total de 225.
- Planificación **Anual de Actividades Preventivas** en todos los centros de trabajo.
- Implantación de los “Safety Wall” en todos los nuevos centros de trabajo. Ampliación instalación en todos los centros de trabajo.
- Auditoria anual de Cumplimiento Legal.
- Coordinación de actividades preventivas con subcontratas, autónomos y clientes.
- Impartidas 950 horas de formación por parte del SPP más CIS SAFETY.

3.3. Salud y Bienestar

Dentro del ámbito de la Salud y el Bienestar:

- Cuidado de la salud mental: PAE Programa de Acompañamiento al Empleado, con campañas mensuales de diferentes temáticas y actividades.
- Realización de reconocimientos médicos periódicos anuales, incluyendo valores de PSA.
- Realización de reconocimientos ginecológicos.
- Incluir en los convenios colectivos mejoras en el ámbito del cuidado y la prevención de la salud de los empleados.
- Campaña de vacunación de la gripe.
- Desarrollo y divulgación de las campañas de H&W Regionales.
- Seguimiento personalizado del personal de baja de larga duración.
- Revisión, adecuación o adaptación de puesto tras baja prolongada.
- Protección de la Maternidad.
- Desfibriladores semiautomáticos en todos los centros de trabajo, con formación de uso y primeros auxilios.
- Prueba de cáncer colon para todos los empleados.

3.4. Seguridad de la información.

Hemos desarrollado varias iniciativas:

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

- Realizamos campañas de concienciación recurrentes sobre el correcto uso de los datos a todos nuestros empleados.

4. RELACIONES SOCIALES

4.1. Procedimientos para informar y consultar al personal

Seguimos manteniendo una intensa actividad de comunicación e información interna y participación con nuestros empleados. En 2024 hemos continuado posteando en nuestra app Smart Connect, disponible para el conjunto de empleados en línea con las directrices de nuestra dirección global.

▪ **Canales informativos:**

- Smart Connect, app global interna y con sección específica para DHL Express España, se mantiene su posicionamiento como canal de comunicación y también de interacción a través de su “Social Wall” para nuestros empleados. En 2024 han vuelto a ser muy numerosos los impactos habidos en el año.
- Mantenemos y hemos renovado el formato de la publicación mensual en formato electrónico “InfoExpress” que contiene diversas secciones estables y otras “ad-hoc” con la finalidad de mantener informados a los empleados sobre los indicadores de gestión y servicio, y novedades en el negocio. Esta publicación también se distribuye a través de la app Smart Connect. La renovación realizada en 2024 ha perseguido simplificar la información y aumentar sus recursos visuales para hacerla más atractiva.
- En 2024 se han repetido los formatos de comunicación denominados “Town Halls” con una periodicidad, en los que la Dirección informa virtualmente sobre la situación del negocio y recibe preguntas de forma interactiva de los empleados. En 2024, se ha mejorado la difusión interna, tanto en “streaming” como la grabación de los eventos, lo que nos permite aumentar el alcance de estos importantes eventos al conjunto de los empleados.
- Los “Performance Dialogs” (reuniones frecuentes y regulares entre managers, supervisores y sus equipos), continúan su programación en todos los colectivos funcionales del negocio. Se mantienen su estructura, reforzando su finalidad para la gestión del rendimiento y el compromiso de los equipos, con KPIs (indicadores de actividad) más relevantes para el equipo y acciones en curso. La estructura de los PDs favorece compartir información pertinente y actual del negocio con los equipos y pulsar el estado anímico a través de la sección “barómetro emocional”.

▪ **Consulta y participación:**

- La “Encuesta de Opinión de Empleados”, principal medidor de nuestra meta “Empleador Preferido” para el Grupo DHL, ha vuelto a ser administrada en el mes de septiembre, de acuerdo con su calendario global, con un nivel de participación del 78% (2 puntos menos con relación a 2023) y con un resultado promedio del 86% en sus indicadores. Resultados que nuevamente han sido distribuidos internamente para el conocimiento de los empleados, y que han dado lugar a la preparación de aproximadamente 30 micro planes con cerca de 150 acciones específicas de mejora, que cubren todas las funciones, y un plan adicional a nivel

España al igual que en 2023. La mayoría de los planes de mejora se encuentran actualmente en fase ejecución y son monitorizados. En este nuevo ciclo EOS, y como parte de la mejora continua del proceso, vamos a prestar especial atención a las acciones “colaborativas” incluidas en los planes (se refieren a aquellas acciones que para su valoración y accionamiento es requerida la participación de distintas unidades funcionales).

- Otros métodos de consulta y participación son las encuestas internas de calidad de servicio que realizan determinadas áreas/departamentos con el objetivo de identificar acciones de mejora que repercutan en el servicio que se presta a la organización.

También en 2024 se han venido programando eventos y actividades con la finalidad de mejorar las relaciones internas y potenciar la cultura de aprecio y reconocimiento. En 2024 podemos volver a destacar:

- La “Appreciation Week” programada este 2024 en el mes de junio bajo el lema “Grandes Compañeros” y consistente en varias actividades (ej. video, concurso, tarjetas de agradecimiento, que buscan la participación de los empleados), actos de reconocimiento en centros a los empleados que cumplen antigüedad (“Long Service Awards”) y un evento en streaming de información sobre el negocio y aprecio a los empleados por parte de la Dirección de la cía.
- Eventos específicos de reconocimiento y celebración en colectivos funcionales específicos del negocio como “I love IT”, “Finance Day”, “Customer Service Week” y que han mantenido su programación a lo largo del año 2024.
- Continúa gestionándose el set de reconocimiento personal como son: los premios “Empleado del Trimestre” por su contribución sobresaliente sostenida en el periodo, los “Can Do” que sirven para identificar y apreciar un comportamiento “específico y ejemplar” con clientes o compañeros, y nuestro programa estrella “EOY - Employee of the Year” que en el 2024 se celebró en Atenas en el mes de abril con presencia de todos los países de Europa.
- Hemos mantenido, en el año y dentro de nuestro calendario anual de eventos, nuevas actividades de concienciación y celebración del día “Internacional de la Mujer”, e iniciativas globales de “DHL4ALL” especialmente dirigidas a promover buenas prácticas internas en Diversidad e Inclusión (vídeos, lecturas concursos, testimoniales, formación e-learning, etc.). En 2024 se han realizado Talleres de concienciación sobre diversidad en nuestro centro de trabajo de Madrid.
- Continuamos participando en el proceso de certificación internacional “Great Place to Work” en la que obtuvimos el 1er puesto en el ranking nacional de compañías con más de 1.000 empleados. Y repetimos nuevamente nuestro proceso de encuesta interna y aportación de evidencias sobre nuestras prácticas internas en los epígrafes requeridos por el certificador.

4.2. Procedimientos para negociar con los trabajadores

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

En 2024, de los 27 centros de trabajo existentes en España, en el 81,48% existe representación de los trabajadores.

En aquellos centros sin representación, el 18,52% de los centros, se realiza directamente con los trabajadores conforme a la normativa laboral.

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

4.3. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

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

En 2024, todas las provincias tienen Convenios colectivos y Acuerdos Marco firmados hasta el año 2025 incluido. Estas son: Barcelona, Gerona, Tarragona Málaga, Sevilla, Alicante, Valencia, Madrid, Pontevedra, Castellón, Valladolid, Cantabria, Islas Baleares, Vizcaya, Álava, Zaragoza, A Coruña y Guipúzcoa.

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

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

4.5. Formación y enseñanza

En DHL Express y en un año algo menos restrictivo en comparación con 2023, la formación ha continuado siendo uno de los pilares fundamentales del aprendizaje continuo y la motivación de nuestros empleados. Dentro de la política de formación hemos mantenido los siguientes programas y recursos:

- **Programa CIS (Certified International Specialist Program)**

Es nuestro programa formativo principal y global para la división de DHL Express y que contiene currículos formativos interfuncionales, como el curso de bienvenida y funcionales específicos para nuestros colectivos de Atención al Cliente, Operaciones, Ventas, Finanzas, HR e IT. En 2024 hemos mantenido formación en ámbitos de

Compliance (que se mantiene con numerosos cursos), Seguridad y Prevención, Concienciación de Mercancías Peligrosas, Cumplimiento, el curso CIS Fundamentos para nuevas incorporaciones, Curriculum CIS específicos (ej. para el colectivo Comercial) han sido protagonistas en la programación del año.

- **Management para Managers**

Dentro de este mismo programa hemos continuado la programación de los dos itinerarios formativos diferenciados que tenemos en la compañía. Uno para el colectivo de managers (compuesto de varios cursos con metodología fundamentalmente presencial en aula), y un segundo itinerario formativo más intenso para nuestros Supervisores y Team Leaders. Ambos han tenido su programación en 2024 con 12 eventos formativos.

- **MyTalentWorld**

Nuestra plataforma de formación on-line con cursos de distinta duración, en diversas materias como coaching, comunicación, desarrollo personal, equilibrio vida personal y laboral, salud y bienestar, seguridad e higiene laboral, tecnologías digitales. En 2024 nuestros empleados han sido requeridos a realizar cursos varios en Compliance (ej. Código de Conducta, Competencia, Anticorrupción, Protección de Datos, Seguridad...), y hemos vuelto a promocionar su uso por parte de los empleados.

- **Metodología First Choice**

Mejora Continua es parte de nuestras rutinas y apuesta por la mejora continua. Compuesto por un set de herramientas y metodologías para la mejora de nuestros procesos y dirigidas a mejorar la experiencia de nuestros clientes. Las herramientas con mayor implantación interna en la compañía en 2024 han continuado siendo: Performance Dialogs, GEMBA Walks, Net Promoter Approach (con nueva metodología “Medalia”) e Impact.

- **Digitalización y O mática**

La formación en Power Platform (Power Apps, Power Automate y Power BI) y Share Point han tenido protagonismo en la ejecución de nuestro Plan 2024 para aquellas personas con roles designados en el desarrollo de esta tecnología, y hemos generado cursos en ofimática Excel para empleados usuarios de esta herramienta así como para desarrollo.

- **Inglés**

Se han recuperado, en 2024, los programas de compañía en sus diversas modalidades (e-learning, telefónico individual o virtual grupal) y accesible a todos los empleados con financiación compartida empleado y compañía.

4.6. Cantidad total de horas de formación

La tabla adjunta muestra las horas de formación realizada en el 2024, desglosada según las principales áreas de formación impulsadas en el pasado ejercicio, con la excepción de la formación interfuncional (ejemplos cursos en Compliance o elearning en nuestra plataforma interna “My Talent World”), e idiomas que afecta a colectivos de las distintas unidades del negocio, y en los que se mezclan distintos colectivos y categorías profesionales. El año 2024 hemos tenido una mayor capacidad de activación de la formación, reflejándose en el aumento del número participantes y de horas de formación interna y externas llevadas a cabo durante el ejercicio,

Área de Formación	Colectivo destinatario	Horas	%
Formación INTERFUNCIONAL (ej. Core Compliance, elearning My Talent World...)	Todos los empleados según alcance de cursos (ej. DHL Compliance varios)	6,595	20%
Formación en MEJORA CONTINUA	Todos los empleados involucrados en iniciativas mejora continua (First Choice)	915	3%
Formación en FINANZAS	Empleados del colectivo Finanzas	1,052	3%
Formación en HR y PREVENCIÓN	Principalmente formación en Prevención y Salud a empleados	1,039	3%
Adicional específica para colectivo CUSTOMER SERVICE	Colectivo de Atención al Cliente	5,219	16%
Adicional específica para colectivo SALES	Colectivo Comercial (diferentes canales)	1.978	6%
Adicional específica para colectivo OPERACIONES	Colectivo Operations (Service Centers)	5.223	16%
Formación en LIDERAZGO y GESTIÓN DE EQUIPOS	Colectivo de Managers, Supervisores y Team Leaders	2.488	8%
Formación OFIMÁTICA e IT	Empleados de IT y resto de empleados en Ofimática y herramientas tecnológicas	3.396	10%
Idiomas	Todos los empleados y según condiciones acceso a los programas	4.527	14%
Total		32.432	100%

4.7. Procedimientos para el control de proveedores

- **Due Diligence Questionarie (DDQ) – Diligencia Debida**

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

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

El periodo de renovación es de dos años y una vez al año se revisan los proveedores de la compañía para identificar si precisan hacer DDQ o no. Este procedimiento se encuentra en funcionamiento desde 2021 y desde entonces se va matizando y actualizando para dar respuesta a las necesidades de Compliance del Grupo DHL. En el año 2024 se gestionó la firma de los DDQ, objetivo para dicho ejercicio.

- **Código de conducta**

Es un documento donde se recogen los valores y normas éticas del Grupo DHL. El Grupo DHL contribuye al mundo adoptando medidas para minimizar su huella medioambiental, para ofrecer un entorno laboral seguro, integrador y motivador, ayudar a las comunidades en las que opera y para aplicar unas prácticas de negocio de confianza, transparentes y de conformidad con las prácticas comerciales. Siendo plenamente conscientes de nuestras responsabilidades derivadas de nuestra actividad. Por ello, nos hemos impuesto un estricto conjunto de normas éticas que nos guíen en nuestras relaciones comerciales. Esperamos de todos nuestros proveedores, incluyendo a las subcontratas, es decir, todas las compañías que hacen negocios con cualquier empresa o división del Grupo DHL, que cumplan estas mismas normas éticas. Traducido en cifras, a cierre del año 2024 tenemos cubierto el 100% de nuestros proveedores.

- **Auditorías internas**

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

INDICADORES RELATIVOS A LA SOCIEDAD

1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

1.1. Patrocinios

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

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

Algunos Patrocinios del Grupo DHL y DHL Express Spain de 2024 en actividades deportivas o lúdicas a nivel mundial son, por ejemplo:

1.1.1. Manchester United

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

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

1.1.2. Moto GP

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

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

1.1.3. Rugby World Cup

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

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

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

1.1.4. Cold Play

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

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

1.1.5. Rolling Stones Unzipped

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

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

1.1.6. Formula 1

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

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

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

1.1.7. Formula E

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

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

DHL ayuda a la Fórmula E a superar los límites de la sostenibilidad con un enfoque de transporte multimodal a medida que maximiza la eficiencia y reduce aún más su huella de carbono.

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

1.1.8. Fashion Week

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

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

1.1.9. Caroline Leon

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

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

1.1.10. Titan Desert

Por 9º año, DHL es la empresa responsable de transportar las bicicletas de los más de 400 titanes que participan en la prueba. Coordinando la recogida de las bicicletas desde

cualquier punto de España y Europa, empaquetarlas y centralizarlas en los almacenes de Madrid y Barcelona. Aparte de transportar las bicicletas, también se realiza la recogida de todo el material logístico de la organización y las asistencias de la carrera. Además, DHL contará con equipo de empleados que participará en la carrera de la Titan Desert.

1.1.11. Alex Palou x Ternua

Como parte de nuestro compromiso de apoyar a las pequeñas empresas e impulsar la sostenibilidad, DHL Express se ha asociado con Ternua, para crear una colección exclusiva de edición limitada inspirada en el tres veces campeón de la NTT INDYCAR SERIES Alex Palou, piloto español del Honda nº 10 de DHL para Chip Ganassi Racing.

Ternua es una marca española reconocida por su compromiso con la sostenibilidad y la innovación en prendas de exterior. Aunque Ternua ya esté establecido en el mercado europeo, ha decidido dar un paso más y busca expandir su negocio internacionalmente.

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

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

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

1.2. Premios Atlas

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

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

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

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

1.3. Express2empower

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

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

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

1.4. Lanzamiento GoGreen Plus

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

Este servicio se ha lanzado a finales de 2023, pero fue durante el año 2024 que se ha impulsado. Durante este año, más de 10.000 clientes han contratado el servicio y alcanzando más de 1 millón de envíos sostenibles realizados.

2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En 2024 y en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, hemos continuado apoyando iniciativas solidarias, aportando un total de 88.707€ en 36 proyectos que cubren nuestras tres grandes líneas:

2.1. GoGreen

Participando en 3 proyectos ambientales locales durante el 2024 con aportación dineraria y voluntariado.

Principales hitos alcanzados por DHL Express España en el año 2024:

- 731€ (3 proyectos): Libera Seo Birdlife
- 126 horas dedicadas a estos proyectos.
- 21 voluntarios empleados de DHL Express España que han colaborado en estas diferentes acciones de limpieza del entorno.

2.2. GoHelp

DHL Express ha donado en España en 2024 un total de **74.185€** en 24 iniciativas diferentes y ha realizado 6 acciones de Transporte solidario, que equivaldría a una donación de más de **3.791€**. Algunas de las organizaciones beneficiarias han sido Empieza por Educar, Proyecto Involucrados de Grupo Cortefiel (Cortefiel, Pedro del Hierro, Springfield, Women's Secret...), ropa deportiva a El Congo, Hermanas hospitalarias en Liberia, Grandes Amigos, Aladina, AECC, Banco de Alimentos. Destacable las acciones resultantes de la Dana en las que la donación ascendió a más de 50.000€ a nuestros empleados afectados y para la que se transportaron 10 toneladas de material de ayuda a la población afectada de Valencia.

Dentro de esta sección GoHelp destacamos el programa "DHL's Got Heart", para el cual la Compañía ha donado un total de 6.400€ a 9 proyectos en los que colaboran de modo privado nuestros empleados. Estos han sido las siguientes asociaciones: Delivering Better Lives (revisiones auditivas y de vista en Camboya), Proyecto Centro Misioneras Teresa de Calcuta en Madrid (personas sin hogar), Ronroneros callejeros (animales en riesgo), Proyecto Kilometro 12 (España vaciada), Proyecto Zawadi (escuelas en Kenia), Asfema (enfermedades metabólicas raras), El legado de Oliver (cunas especiales para despedir a bebés fallecidos), Textil Educa (reutilización textil) y Fundación Internacional Maria Luisa de Moreno (ayuda internacional).

2.3. GoTeach

Soporte a niños y jóvenes en la educación, pertenecientes a entornos desfavorecidos. Localmente mediando la colaboración con la ONG Empieza por Educar, a través de un programa de mentoring dirigido a jóvenes estudiantes pertenecientes a entornos de mayor vulnerabilidad. En 2024 hemos iniciado la colaboración con la ONG Aldeas Infantiles, mediante ayuda económica y actividad de voluntariado en uno de sus centros. En total han sido 3 acciones para el programa GoTeach (12 empleados, 60 horas de voluntariado en total).

148 horas totales dedicadas a voluntariado en 2 actividades en las que participaron un total de 20 empleados. Las acciones fueron: mentoring empresarial en sesiones individuales con estudiantes de Formación profesional informática, pertenecientes a entornos económicos y familiares vulnerables y acción con Aldeas Infantiles en su centro de Día, a quienes aportamos una donación de 10.000€.

Voluntariados:

Más de 2.500 horas (entre laborables y no laborables) dedicadas a 25 proyectos, colaborando con ONG´s como: Empieza por Educar, Libera, AECC, Banco de Alimentos,

Comedor Social (Misioneras de la Caridad), Dana, entre otros. Estas horas han sido dedicadas por un total de 111 empleados.

3. PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES

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

4. INFORMACIÓN FISCAL

DHL Express Spain ha obtenido un resultado después de impuestos de 15.721.058 € en el año de referencia, tal como se indica en la Memoria de las Cuentas Anuales de 2024.

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 2024 se detalla en la **Nota 16 de las CCAA**, y es el siguiente:

	2024	2023
Impuesto corriente	5.268.897	5.019.292
Impuesto diferido	(25.277)	(54.486)
Otros	(346)	(579)
Total gasto por impuesto	5.243.274	4.964.227

Hemos elaborado un estudio en el que se analiza la Contribución Tributaria Total durante el ejercicio 2024. 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:

	2024
IVA/ IGIC de servicios	15.762.054
IRPF	11.626.752
IAE (Impuesto Act. Económicas)	73.540
IBI (Impuesto Bienes inmuebles)	175.572
Otros impuestos	74.905
Total IMPUESTOS	27.712.823

Datos auditados por Deloitte S.L.

Durante el ejercicio 2024, la empresa ha recibido subvenciones por importe de 61.798€ reflejados en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias de 2024. Estas subvenciones corresponden, por un lado, a las ayudas directas al transporte a las que se ha acogido la Sociedad (Real

Decreto-ley 6/2022 Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra de Ucrania) por importe de 31.050 €; y, por otro lado, a la bonificación recibida en concepto de Formación Bonificada del año 2023 por importe de 30,748 €.

5. CONSUMIDORES Y CLIENTES

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

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

La mayoría 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 los siguientes puntos de contacto con nosotros:

- Con el vendedor asignado para cuestiones comerciales (vía telefónica o presencial).
- Aplicaciones de DHL para contratación de envíos seguimiento.
- Con nuestros repartidores en el momento de las entregas o recogidas.
- Con atención al cliente para solicitudes varias, como seguimiento, consulta de precios, o incidencias.
- A través de la web, puntos de venta físicos o por el teléfono de nuestro customer Service.

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

- En su gran mayoría, envíos internacionales 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).

Definimos nuestra cultura ICCC como una colaboración multifuncional. En 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**

- Acceso a nuestra página web “DHL en tu Mano” (<https://areaclientes.dhl.es/selfservice>), donde nuestros clientes pueden gestionar fácil y rápidamente las gestiones más habituales como consulta del estado del envío, programar una entrega, registro de una incidencia, etc. Disponible 24 X 7.
- En nuestra web de DHL España (<https://www.dhl.com/es>) gracias al Digital Assistant (robot + chat con agentes) donde el cliente automáticamente podrá obtener respuesta a consultas básicas, así como ofrece la posibilidad de chatear con un agente si fuera necesario.
- Código QR / teléfono para acceder a funcionalidad del Digital Assistant en modalidad WhatsApp.
- Canal “FTB” que ofrece un servicio gratuito, proactivo y personalizado durante los primeros tres meses tras la apertura de una cuenta DHL.
- A través de nuestros canales “DHL a tu Lado” (que ofrece un servicio proactivo y personalizado) o “DHL para Ti” (que ofrece un servicio personalizado), ambos con agente exclusivo, bajo suscripción y facturación mensual.
- Canal “Executive”, especializados en la gestión de envíos complejos (basados en el destino y el tipo de mercancía transportada).
- Canal “Grandes cuentas”, con servicio proactivo y personalizado.
- Solicitar una recogida automáticamente a través de nuestra GIVR si el cliente dispone de etiqueta de devolución o número de cuenta.
- A través de Redes sociales. Gestión de consultas o reseñas. LinkedIn, Google My Business y Youtube.
- Físicamente en nuestras instalaciones y puntos de venta.

- **Utilizando la Metodología NPS a través de la aplicación VOICE (Voice, Opinions, Insight of Customer Experience)**

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

En el 2024 hemos obtenido 85.000 valoraciones de nuestros clientes, y hemos vuelto a llamar a 3.800 de ellos ya que solicitaron una segunda llamada.

- **Con la mejora continua de procesos disponemos de un catálogo de iniciativas de mejoras de procesos de las distintas funciones que se priorizan y monitorizan a lo largo del año.**

En el 2024 hemos incorporado un total de 42 acciones de mejora a nuestro Action Log, de las cuales 23 han sido ya cerradas, y el resto seguimos trabajándolas en próximos periodos.

- Potenciando la digitalización, implantando la automatización robótica de procesos.
- Un canal de atención al cliente “Directo a la dirección” en la web.
- Facilitando el acceso a soluciones on-line a los clientes que nos contactan por teléfono.
- A través de encuestas a clientes de comparación con la competencia (ICCC Tracker).

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

En el Q4´24 nuestra posición total frente a la competencia es positiva, ya que contamos con una brecha de distancia de 11 puntos frente a la competencia.

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

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

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

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

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

- Tener el volumen de quejas y reclamaciones de 1.40 por cada mil envíos en el 2024.
- Gestionar el 95% de las quejas en menos de cinco días.
- Gestionar el 89% de las reclamaciones en menos de 10 días.

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

5.2.1. Accesibilidad de nuestros consumidores

En cuanto a la seguridad y salud relacionada con nuestros consumidores todas las aperturas de nuevas instalaciones y tiendas físicas (Express centers) cumplen el código técnico de edificación y deben disponer de accesibilidad para minusválidos: No solo en

el acceso a oficinas de cara al público si no también en los centros de trabajo propios, aseos, etc. En el 2024 no se abrió ningún centro de trabajo nuevo.

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

5.2.2. Seguridad de la información de nuestros consumidores / digitalización.

Debido al incremento de la digitalización de la sociedad y de las empresas hay cada vez más transacciones online y por ello es muy importante la implementación de medidas de seguridad digital/informática, para protegernos de los fraudes en internet, la protección de datos, protegemos de posibles ataques de phishing o uso fraudulento de cuentas de clientes. Además, la digitalización en DHL Express está suponiendo un gran avance, tanto en la seguridad de las transacciones, como en la mejora de la efectividad y velocidad en los procesos. Con la implantación de Microsoft 365 se están automatizando y digitalizando procesos que anteriormente eran manuales o necesitaban de más tiempo en la introducción de datos. Algunos ejemplos de todos estos aspectos son:

- Aplicación creada con Power Apps (herramienta de Microsoft 365) por la que se puede abrir un ticket a IT para la atención de las necesidades de los clientes con respecto a las herramientas informáticas, de una forma sencilla y rápida. Esta aplicación tiene toda la información de los clientes y simplemente se deben seleccionar las opciones necesarias para la atención por parte de IT.
- Aplicación Self Service (<https://areaclientes.dhl.es/SelfService/>) que pretende ofrecer a los clientes la oportunidad de acceder a una landing page a través del teléfono de atención al cliente de CS FrontLine. Esto les permitirá la búsqueda de información de su albarán sin necesidad de tener que hablar con un agente entre otras opciones (concertar entrega, incidencia con un envío, solicitar una recogida, etc).
- Respecto a los fraudes en internet con utilización indebida y fraudulenta de nuestra marca, DHL Express Spain, S.L.U, dispone en su web pública, de una página dedicada exclusivamente a informar de las tipologías más comunes de estos fraudes y facilita instrucciones concretas de cómo deben proceder las personas que hayan sido víctimas. La primera de todas ellas es denunciar a la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. También tiene establecido los diversos canales, en la web, para que las víctimas nos puedan informar de estos fraudes. También la creación del buzón Information.security.express.spain@dhl.com. Esta información es analizada tanto por el Dpto. de Seguridad IT como por el Dpto. de Seguridad para implementar las medidas que fueran necesarias para mitigar el impacto de estos fraudes.
- En DHL Express Spain, tenemos implementados programas específicos para detectar y prevenir ciberataques directos a los sistemas informáticos tanto operativos como de almacenamiento de la información. Si bien contamos con

métricas para monitorizar la evaluación de cada uno de los anteriores riesgos, estos datos están clasificados como confidenciales, según el sistema interno de DHL Express de clasificación de la información, y no pueden hacerse públicos, aunque son auditados anualmente por auditores independientes bajo las certificaciones ISO 28000 de Gestión de la Seguridad en la cadena de suministro e ISO 27001 de Seguridad de la Información.

- Para prevenir el uso fraudulento de las cuentas de clientes, disponemos de una funcionalidad “DHL eSecure” para nuestras herramientas de envíos on-line que evita el uso no autorizado o fraudulento de las cuentas de importación de DHL Express de nuestros clientes”.

5.2.3. Seguridad en la cadena de suministro de nuestros consumidores

Otro punto fundamental en cuanto a la salud y seguridad de nuestros clientes es asegurar el control y seguridad en nuestra red internacional. Por ello tenemos implantadas medidas de seguridad que garantizan la protección física de la mercancía. Además, tenemos adoptado, por política de compañía, el standard de seguridad FSR de TAPA (Transport Asset Protection Association). Contamos, en la actualidad, con el 87% de sus instalaciones certificadas. El 13% restante lo harán en un futuro a corto plazo.

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

INDICADORES AMBIENTALES

1. INTRODUCCIÓN

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

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



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

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

desviaciones y tomando las acciones que sean pertinentes. El resultado obtenido en 2024 vs 2023 ha sido excelente mejorando en todos los indicadores de las 3 componentes, como se puede ver en la siguiente tabla.

	KPI Scorecard ESG	2024 vs 2023
Ambiental	Emisiones totales (tn CO2e)	11728 (6% menos que 2023)
	GoGreen Plus (implantación del servicio - k€)	Más del 200% vs 2023
	Vehículos eléctricos PUD (% flota propia)	El 28% de la flota propia
Social	Accidentes con baja	24% menos que 2023
	Mujeres en puestos directivos	1% más que en 2023
Gobernanza	Formación mandos en Compliance, Seguridad Información y Derechos Humanos	100% formación realizada
	Compras a proveedores con código de conducta	100% (1,9% mejor que 2023)

- Crear un Plan de Acción ESG formado por diversos proyectos, iniciativas y medidas para mejorar las 3 componentes. En el 2024 finalizó con 19 acciones en marcha y 26 realizadas.

Una de ellas, por ejemplo, ha sido premiada en la primera edición de los “Premios Excelentes” otorgado por la Comunidad de Madrid dentro de la categoría “Planeta”. Se trata de la solución “GoGreen Plus” que permite ya a más de 10.000 de nuestros clientes en España reducir su impacto ambiental de alcance 3 con el uso de fuel de aviación sostenible (SAF). Más información [aquí](#):



- Crear un Plan de Comunicación interna que fomente la cultura, el conocimiento y aprendizaje de Sostenibilidad. En el 2024 se hicieron las 11 acciones que se planificaron. Todas de diferente tipología y calado.

Por otro lado, en 2024, el Grupo DHL lanzó la nueva Estrategia 2030, centrada en acelerar nuestro crecimiento, y, lo que es crucial, en cómo hacerlo de una manera ecológicamente sostenible, cuidando nuestro planeta para las generaciones venideras. Como resultado del mayor enfoque en la sostenibilidad, el Grupo ha añadido un nuevo pilar a los tres ya existentes: **Logística Sostenible Preferida.**



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

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

- Objetivo de más del 30% de mezcla de combustibles de aviación sostenibles para 2030 en nuestros negocios de transporte express y global.
- Convertir en eléctricos el 66% de vehículos de entrega de última milla y aumentar la cuota de combustible sostenible en transporte de largas distancias a más de 30% para 2030.
- A partir del año 2021, se utiliza un diseño neutro en carbono para todos los edificios nuevos (propios).
- Ofrecemos alternativas ecológicas para todos nuestros principales productos.

A nivel país, además, DHL Express Spain cuenta, desde el año 2006, con la certificación ISO 14001. Contamos con un sistema de gestión integrado que reúne los compromisos de nuestra organización respecto a esta componente:

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

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

- **CIS GoGreen:** Se trata de un sistema por el cual los empleados obtienen créditos a través de formaciones y acciones relacionadas con la protección del clima.
- **GoGreen Plus:** Alternativas ofrecidas a clientes para reducir la huella de carbono de sus envíos realizados en su alcance 3.

En el año 2024, destinamos un total de 182.191 € a la gestión ambiental. Dentro de este importe se incluyen la gestión de residuos, los servicios de asesoría energética, la asesoría en materia de requisitos legales y los salarios medios del personal dedicado a la gestión y conservación del medio ambiente.

2. CONTAMINACIÓN

Por segundo año consecutivo, hemos conseguido reducir las emisiones de CO₂e en términos absolutos. La diferencia respecto al año anterior (2023) ha sido de 742 toneladas de CO₂e WtW, una reducción un 494% superior a la alcanzada en 2023 Vs 2022 (126 Tn de CO₂e WtW).

2.1. Aspectos ambientales

Como cada año desde que nos certificamos en ISO 14001, hemos realizado la identificación y evaluación de aspectos ambientales, con el fin de determinar cuáles han resultado significativos. En el año 2024, se mantienen los mismos aspectos ambientales que en el año anterior:

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

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

- **Recogida y reparto:** Continuamos con la tendencia positiva de los últimos años, consiguiendo reducir las emisiones del transporte de última milla en un 5,4% respecto al año 2023 (2024: 9.186 Tn CO₂e Vs 2023: 9.707 Tn CO₂e). Continuamos poniendo el foco en la productividad y la optimización de rutas. Además, la incorporación de hasta un total de 47 vehículos eléctricos de reparto, han influido en gran medida a la mejora del indicador.
- **Arrastre entre centros:** Se produce una disminución importante en las emisiones asociadas al transporte de arrastre entre nuestros centros de trabajo (8,8%) (2024: 2.298 Tn CO₂e Vs 2023: 2.096 Tn CO₂e). Esta reducción se encuentra ligada, principalmente, a la optimización de las cargas de los vehículos.
- **Vehículos de compañía:** Mantenemos la tendencia positiva, incorporando vehículos cada vez más eficientes a nuestra flota, tanto para nuestro equipo comercial, como para mandos de la organización. El año 2024 finalizó con un total de 34 vehículos 100% eléctricos (un 26% más que en 2023). Esto permitió que las emisiones de los vehículos de compañía se redujesen un 4,3% respecto a 2023 (2024: 465 Tn CO₂e Vs 2023: 445 Tn CO₂e).

Otro aspecto ambiental identificado como significativo es el consumo de energía eléctrica de nuestros centros de trabajo. En 2024, mantenemos el 100% de energía contratada con garantía de origen renovable (energía verde).

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

Además de contar con el suministro del 100% de energía verde, nuestro compromiso continúa siendo reducir el consumo energético. Para ello contamos en nuestros centros con luminarias LED, sensores de movimiento, sistemas de clasificación optimizados o equipos de climatización eficiente; entre otras medidas.

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

Además de estos aspectos significativos, identificamos y evaluamos todos aquellos aspectos derivados de nuestra actividad. Entre ellos, queremos destacar la contaminación lumínica y contaminación acústica: En nuestra actividad, el único foco de potencial contaminación lumínica es el alumbrado y cartelera exterior de nuestras instalaciones y, en cuanto a contaminación acústica, el ruido generado no supone ningún impacto y, únicamente, se produce en horario de operativa del centro. En ambos casos, asegurándonos que se sitúan dentro de los umbrales legales establecidos.

2.2. Riesgos ambientales

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

Los principales riesgos son los relacionados con vertidos/derrames, inundación, incendios, rotura de equipos de aires acondicionados o mezcla de residuos peligrosos. Con el fin de reducir el riesgo de estas posibles situaciones, tenemos implantadas diferentes medidas para minimizar el impacto en el Medio Ambiente (impermeabilización de suelo, puertas de seguridad, planes de mantenimiento preventivos según legislación, revisiones periódicas de extintores, equipos de impermeabilización, etc.). Además, todos los centros cuentan con personal formado y capacitado para actuar en caso de que ocurra cualquier incidente relacionado con mercancías peligrosas, debidamente apoyado y aconsejado por el departamento corporativo.

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

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

3. ECONOMÍA CIRCULAR

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

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

Contamos con iniciativas de economía circular con los equipos informáticos. Este proceso supone la recompra de los equipos que vamos a renovar por parte del fabricante para su uso en sus procesos de reparación, reemplazo temporal, piezas de repuesto, etc. Cubre actualmente todos los PC de sobremesa y laptops, los dispositivos escáner de nave y ruta y las impresoras y etiquetadoras. En el año 2024 no se ha producido ninguna renovación significativa. Se informará oportunamente en próximos años.

4. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

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

4.1. Energía

Desarrollamos acciones para la mejora de la eficiencia energética:

- Contratación 100% energía verde en todos nuestros centros.
- Instalación de paneles fotovoltaicos actualmente en Madrid y Castellbisbal. También contarán con paneles nuestros nuevos centros de Barcelona HUB, Girona y Alicante (ampliación).
- Presencia de rutas ecológicas (furgonetas eléctricas, en bicicleta y a pie). Cada ruta de combustible convencional sustituida ha reducido, de media, 5,1 toneladas de CO₂e/año (más información en el apartado 5.2. Rutas ecológicas).
- Rediseño y optimización de rutas.
- Continuamos reforzando nuestra red de puntos de servicio de entrega y recogida. Hemos conseguido incrementar en un 11,8% los envíos gestionados en puntos de servicio. El uso de esta red de puntos de servicios ha supuesto que, en 2024, se haya evitado la generación de, aproximadamente, unas 125 toneladas de CO₂e.
- Sustitución de luminarias convencionales por LED.
- Instalación de detectores de presencia.
- Control centralizado de la climatización.

4.2. Papel y plástico

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

En el caso del consumo de plástico, hemos tenido un consumo de 1,52 kg por cada 1000 piezas transportadas, alcanzando una ligera reducción de un 0,17% Vs 2023 (1,52 kg por cada 1000 piezas). Esta disminución ha sido posible gracias a un uso más eficiente tanto de flyers como de film de retractilar. Además, cabe destacar el uso cada vez mayor de ecoflyers, envases de un solo uso con un mayor % de plástico reutilizado.

En el caso del consumo de papel, el foco en la digitalización y la facturación digital por parte de la compañía nos ha permitido alcanzar una reducción de un 2,03% respecto al año 2023 (2024: 0,56 kg/1000 envíos Vs 2023: 0,57 kg/1000 envíos).

4.3. Agua

Otro aspecto ambiental a tener en cuenta es el consumo de agua. En el caso de DHL Express el agua se utiliza principalmente para beber y para el saneamiento en nuestras instalaciones, obteniéndose de la red pública. Para mejorarlo continuamos lanzando comunicaciones de concienciación con el objetivo de reducir su consumo.

4.4. Alimentos

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

5. CAMBIO CLIMÁTICO

5.1. Servicios GoGreen

DHL Express continúa apostando por la sostenibilidad y la protección del Medio Ambiente como uno de sus principales pilares de desarrollo. Para ello, se apoya en nuestro programa GoGreen Plus, nuestro servicio de reducción de emisiones, gracias al cual nuestros clientes pueden reducir el impacto de sus envíos. Esto se consigue gracias a la utilización de SAF (Sustainable Air Fuel), biocombustible utilizado en aeronaves que sustituye al queroseno tradicional, reduciendo las emisiones entre un 70 y un 80%.

En poco más de un año desde su lanzamiento, los envíos GoGreen Plus ya son cerca de un tercio de nuestros envíos internacionales. Más de 10000 clientes han utilizado este servicio, permitiéndonos alcanzar unos ingresos superiores a los 2 millones de euros, los cuales han sido invertidos, de manera íntegra, en la compra de SAF.

Desde el punto de vista ambiental, la compra de SAF a través de GoGreen Plus ha supuesto que se dejen de emitir a la atmósfera, de manera estimada, más de 4000 toneladas de CO₂.

Dentro del programa GoGreen Plus, además, ofrecemos informes de emisiones a nuestros clientes, disponibles en nuestra herramienta GoGreen Dashboard. A través, de esta plataforma, el cliente puede conocer de manera sencilla todas las emisiones que ha generado el transporte de sus envíos. Esta información le resulta de gran utilidad para obtener su huella de carbono de alcance 3 y, si así lo desea, reducir el porcentaje de emisiones que desee.

6.2. Rutas ecológicas

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

En 2024, se han introducido 47 nuevos vehículos de recogida y reparto 100% eléctricos. Como resultado de lo cual, el 10,5% de nuestras rutas son consideradas ecológicas, es decir, se han realizado con vehículos eléctricos, bicicletas o a pie. Además, continuamos reforzando nuestra red de puntos de carga, con un total de 90 puntos instalados en nuestros centros de trabajo.

Para aquellos vehículos que continúan utilizando combustible diésel, en julio del año pasado, comenzamos a utilizar combustible HVO, diésel de origen renovable cuya materia prima es el

aceite de cocina usado. Este combustible emite hasta un 90% de emisiones menos que el diésel convencional. Hasta final de año, se repostaron cerca de 5000 litros en Barcelona, Vizcaya, Madrid, Sevilla y Zaragoza.

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

Además de estas rutas en vehículo eléctrico y bicicleta, contamos con una ruta realizada a pie en el centro de Madrid.

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

Como medida complementaria, nuestra red de puntos de venta alcanzó en 2024 los 1621 puntos de servicio (un 7,4% más que en 2023). En estos puntos de venta, los clientes pueden recoger y depositar sus envíos, los cuales que permiten reducir las emisiones tal y como comentamos en el apartado “4.1. Energía”.

En cuanto a vehículos de empresa, en el año 2024, hemos conseguido alcanzar la cifra de 34 vehículos 100% eléctricos, los cuales, sumados a 16 vehículos híbridos enchufables, eleva a 32% el total de vehículos de empresa cero emisiones. Además, un 61% adicional cuenta con la etiqueta ECO.

6. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Pese a que no se trata de un asunto significativo en nuestra actividad, realizamos algunas acciones encaminadas a la protección de la biodiversidad. Algunos ejemplos se encuentran en el apartado de Responsabilidad Social Corporativa en el apartado GoGreen. Y otros son:

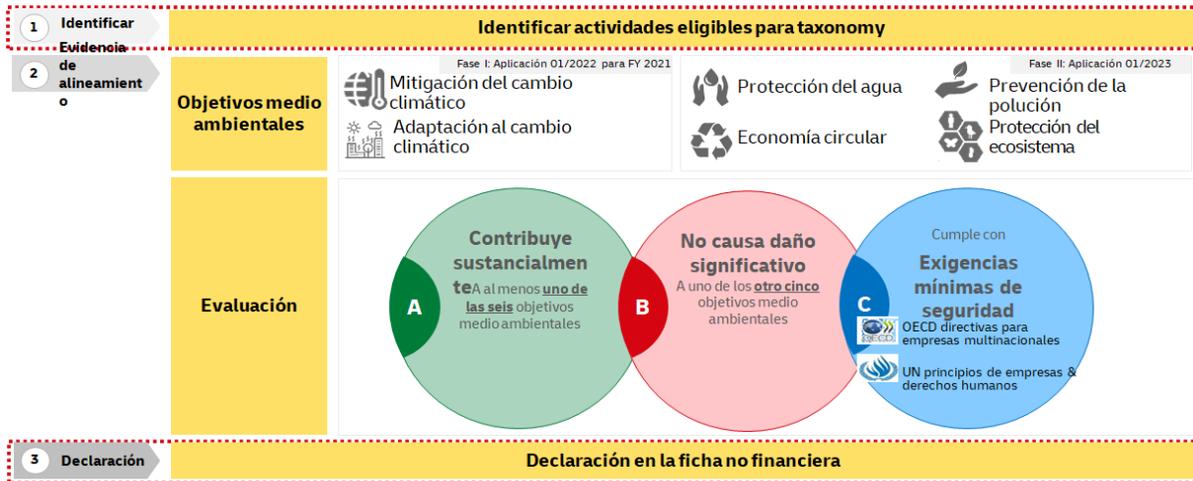
- Celebración del Día del Medio Ambiente (junio) y del día de la Sostenibilidad (noviembre) con sus empleados.
- Basuraleza. Recogida de residuos en diferentes lugares.
- Talleres/webinars de Sostenibilidad
- Concursos. Lanzamos un concurso sobre cuestiones relacionadas con la Sostenibilidad.
- Gemba walks GoGreen.

OTROS DATOS DE INTERÉS

1. TAXONOMÍA

De conformidad con el artículo 8 del Reglamento 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, así como del Reglamento Delegado 2021/2178 y 2023/2486 de la Comisión Europea, el grupo DHL informa de su contribución a los objetivos ambientales de mitigación del cambio climático y adaptación al mismo, de acuerdo con las directrices establecidas en el reglamento de Taxonomía de la UE.

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



Las actividades económicas elegibles para la taxonomía son aquellas consideradas ambientalmente sostenibles.

Se considerarán alineadas si hacen una contribución sustancial a uno de los seis objetivos medioambientales de la UE y, además, no provocan un daño significativo a ninguno de los otros 5, siguiendo los principios de DNSH (Do No Significant Harm).

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

Objetivos medioambientales de la UE:

- Mitigación cambio climático
- Adaptación al cambio climático
- Uso sostenible y protección del agua y los recursos marinos
- Transición a una economía sostenible
- Prevención y control de la contaminación
- Protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas

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

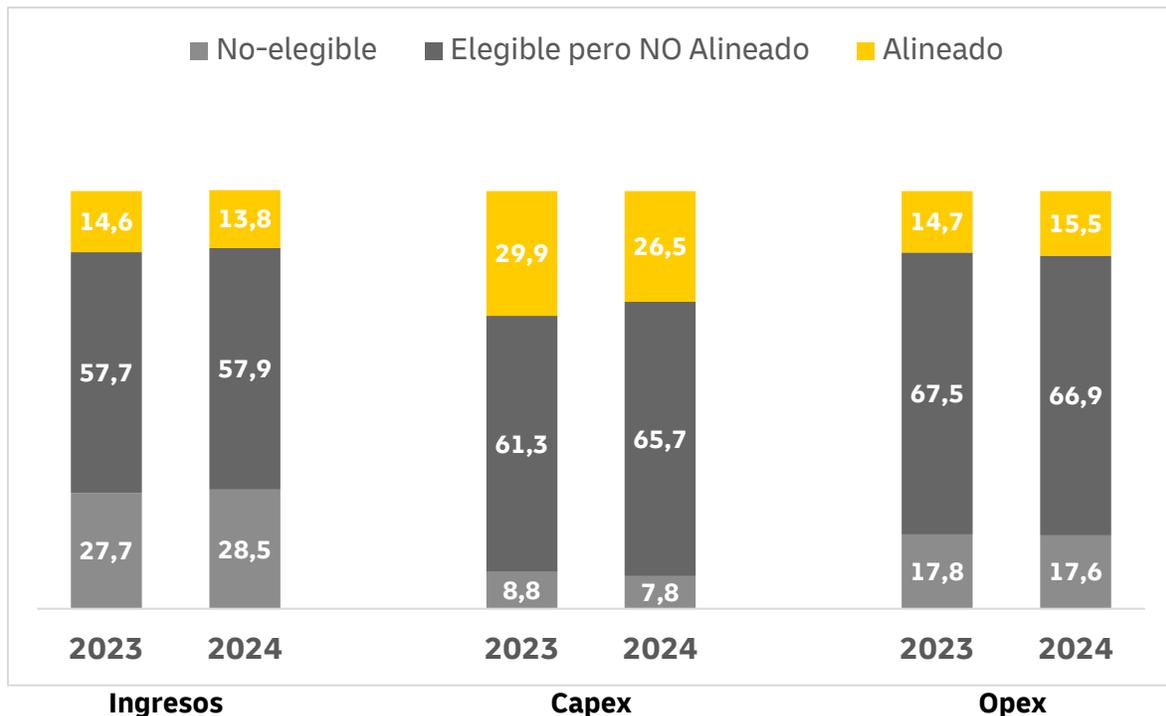
No se identificaron actividades alineadas relacionadas con el objetivo medioambiental 2 de la UE que contribuyan sustancialmente a evitar o reducir el riesgo de los efectos adversos del clima actual sobre la actividad misma o sobre las personas, la naturaleza o los bienes sin aumentar el riesgo de estos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

1.1. Desarrollo de los KPIs de Taxonomía

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

La proporción alineada con la taxonomía de Capex cayó 3.4 puntos porcentuales en comparación con el año anterior. La disminución fue principalmente el resultado de una reducción en el Capex de nuestra infraestructura de transporte.

Las proporciones alineadas con la taxonomía de los ingresos y Opex se mantuvieron estables. Hemos proporcionado información específica sobre nuestras actividades económicas individuales en las plantillas respectivas.



1.2. Determinación de la elegibilidad de la taxonomía

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

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

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

1.3. Determinación de la alineación de la taxonomía

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

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

Actividad	Evaluación de la alineación
6,4 Dispositivos de movilidad personal, ciclo logístico: dispositivos para movilidad personal no sujeta a permisos	Activos dentro de esta actividad, ej. bicicletas, cumplen con los requisitos de la contribución sustancial al ciclo de la logística. Gracias a acuerdos con empresas de reciclaje certificadas, se puede garantizar y demostrar el cumplimiento de los requisitos de DNSH 4
6,5 Transporte con motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros ¹	Nuestros vehículos eléctricos funcionan sin emisiones y por lo tanto cumplen con los requisitos de contribución sustancial. El cumplimiento en cuanto a los umbrales de reciclabilidad (DNSH 4) y de emisiones (DNSH 5) es un requisito básico para la homologación de vehículos eléctricos en Europa, por lo que consideramos que se cumplen. Además, el cumplimiento simultáneo de los criterios de eficiencia de combustible y ruido de rodadura de los neumáticos representa un requisito sustancial de acuerdo con DNSH 5. Por esta razón, hemos determinado los respectivos requisitos específicos del vehículo y el uso de los neumáticos, incluida los coeficientes de carga, e identificado la clase más alta que contenían algunos productos en la base de datos EPREL2 para cada especificación, así como verificado la clasificación de neumáticos bajo DNSH 5 para cada vehículo.
6,6 Servicios de transporte de mercancías por carretera ³ : vehículos pesados ⁴	El método es análogo al 6.5. Nuestros vehículos eléctricos no transportan combustibles fósiles y se evalúan como alineados
6,1 Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos ³ ; infraestructura necesaria para el transporte ⁵ ; por ejemplo, centros de clasificación y distribución así como equipos integrales	Los centros de clasificación y distribución, así como los casilleros para paquetes, permiten el manejo de la carga entre los modos de transporte y, por lo tanto, cumplir con la contribución sustancial de esta actividad. Se podría demostrar el cumplimiento de los requisitos de DNSH 4 para la construcción de nuevos edificios ⁵ para ubicaciones en países seleccionados teniendo en cuenta las estadísticas

		y regulaciones nacionales de eliminación de desechos. El análisis de la ubicación y contaminación acústica de nuestros sitios mostró que casi todos cumplen con los requisitos de DNSH 5 y 6. ⁵
7,1	Construcción de edificios nuevos: Edificios de oficinas y administrativos, así como almacenes	No se pudo evaluar la alineación debido a la falta de umbrales bien fundamentados para edificios no residenciales.
7,2	Renovación de edificios existentes: Edificios de oficinas y administrativos, así como almacenes	Solo renovaciones importantes son elegibles. Generalmente las renovaciones no suponen una contribución sustancial (reducción de la energía primaria necesaria en un 30%)
7,3	Instalación, mantenimiento y reparación de equipamiento energéticamente eficiente	No hay criterios específicos DNSH para todas las medidas mencionadas excepto para las de aislamiento. Por tanto, éstas son siempre alineadas. Para las medidas de aislamiento, debe cumplimentarse criterios recogidos en la DNSH 5 (DNSH 2 y las salvaguardas EU mínimas se revisan entre las actividades)
7,6	Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	Esta actividad está siempre alineada, no hay criterios específicos DNSH (DNSH 2 y las salvaguardas EU mínimas se revisan entre las actividades)
7,7	Adquisición y propiedad de edificios: Edificios de oficinas y administrativos, así como almacenes	Dentro de la UE, pudimos demostrar el alineamiento de edificios de oficinas y almacenes con un consumo energético bajo y construidos antes de 2021
8,1	Procesamiento y almacenamiento de datos y actividades relacionadas	Nuestros centros de datos no cumplen los criterios para una contribución sustancial al cambio climático y por tanto no están alineados

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

Las tablas con los importes reportados dentro de la Taxonomía Europea, por todas las empresas del grupo, se integran en el Informe de Gestión Consolidado del Deutsche Post DHL Group. Dicho documento se encuentra disponible en la web oficial del grupo, en el apartado de Corporate Division en el siguiente link:

<https://group.dhl.com/en/sustainability/sustainability-roadmap/sustainability-reports.html>.

2. CERTIFICACIONES

Incluimos las siguientes certificaciones durante el 2024. Disponibles en nuestra web en el siguiente enlace:

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

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

DHL Express España

Edificio de Servicios Generales

Avda. Central s/n

Centro de Carga Aérea Madrid-Barajas

28042 Madrid