

Nuestra Responsabilidad Social Corporativa  
**DHL Supply Chain Iberia 2015**

*EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED.* 

# Índice

Carta del Director General.....	2
Conectamos personas. Mejoramos sus vidas.....	4
La compañía logística para el mundo.....	6
Living responsibility.....	8
Queremos ser la mejor opción para nuestros empleados.....	10
Fomentamos la diversidad.....	12
Potenciamos el talento.....	14
Creamos entornos de trabajo seguros.....	16
Nos cuidamos los unos a los otros.....	18
Contamos con la opinión de cada uno.....	20
Queremos contribuir positivamente a la sociedad.....	22
Nuestros proyectos de voluntariado.....	24
Nuestros proyectos de GoTeach.....	28
Nuestros recuerdos.....	30
Queremos proteger y cuidar el medioambiente.....	34
Nuestro programa GoGreen.....	36
Queremos poner a los clientes en el centro de lo que hacemos.....	38
Innovamos para crear valor.....	40
Nuestro reto es la excelencia.....	42
Muchas gracias.....	44

# Carta del Director General

Queridos amigos,

Es un orgullo para mí poder presentaros la **primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de DHL Supply Chain Iberia**.

En ella queremos reflejar las principales acciones en materia de Responsabilidad Social que hemos realizado en España y Portugal a lo largo de 2015 y que complementa al documento de Responsabilidad Social Corporativa que publica el Grupo Deutsche Post DHL desde 2003 y que nos convierte en **pioneros del sector** en esta materia.

De hecho, fuimos el primer operador logístico en el mundo en establecer un objetivo cuantificado en materia medioambiental, comprometiéndonos a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> de nuestras operaciones y la del transporte subcontratado en un 30% para el año 2020, en comparación con 2007.

Este objetivo es parte de nuestro programa corporativo "**Living Responsibility**", con el que nos centramos en la protección del medioambiente y en la gestión de ayuda ante catástrofes naturales,

el fomento de la educación y el apoyo a las actividades de voluntariado de nuestros empleados.

En el área del voluntariado me gustaría destacar la labor de nuestros empleados. Con su generosidad sacamos adelante diecinueve proyectos en 2015, siete de ellos dentro de nuestro programa **GoTeach** que busca el fomento de la educación y de la empleabilidad de los jóvenes, muchas veces en riesgo de exclusión. Trabajamos también por el **fomento del empleo y la inclusión laboral** de las personas con discapacidad a través de acuerdos con Centros Especiales de Empleo, iniciativa por la que fuimos galardonados en 2015 con el Premio Solidarios de la Once.

La **integración de las personas con discapacidad** en nuestros centros de trabajo es una realidad, al igual que el respeto por la diversidad en una empresa en la que trabajan personas de más de cuarenta nacionalidades distintas, o la conciliación laboral y familiar. Asimismo, nuestra

apuesta por la formación queda reflejada en las más de veinticinco horas que, de media, recibieron los casi 3.500 trabajadores de DHL Supply Chain Iberia en 2015.

Pero si hay algo que anteponemos a todo es la seguridad y bienestar de los empleados. Trabajamos día a día para reducir la accidentabilidad en nuestros centros y conseguir el objetivo "**Accidentes Cero**". Muchos centros ya han alcanzado este ratio durante varios años consecutivos y seguiremos trabajando hasta lograrlo en todos los centros de España y Portugal.

Por último, me gustaría hacer un reconocimiento expreso a todos **nuestros clientes por su fidelidad**. Ellos son el centro de todo lo que hacemos y con ellos trabajamos de forma conjunta para hacer de esta sociedad un lugar mejor para vivir. Sin duda, el hecho de que llevemos más de quince años de media trabajando con nuestros diez principales clientes es una muestra del buen hacer de todos nuestros empleados, que trabajan

codo a codo con el cliente, adaptándose a sus necesidades y ofreciendo en todo momento las soluciones más innovadoras que permitan hacer su vida más fácil.

A todos ellos les dedicamos esta memoria, con la convicción de que seguiremos **trabajando juntos por un mundo más sostenible y mejor para todos**.

Con todo mi afecto,

**Roberto Pascual**  
Managing Director  
DHL Supply Chain Iberia



# Conectamos personas. Mejoramos sus vidas

En DHL trabajamos cada día para **conectar a millones de personas** en todo el mundo a través de una actividad tan esencial como es el transporte de mercancías. Almacenamos y distribuimos desde alimentos, productos básicos o medicamentos hasta equipos tecnológicos o componentes de la industria aeroespacial. Llegamos donde sea necesario, aunque se trate del último rincón del mundo.

Tras los millones de pedidos y envíos que gestionamos, se esconden innumerables historias en las que tomamos partido para **construir un mundo mejor**. Así, estamos detrás de la entrega de un medicamento imprescindible para salvar una vida, de la de un libro en la escuela de un pueblo remoto, o de la entrega urgente de una pieza clave para el mantenimiento de un avión o la de un componente para una línea de montaje.

Intentamos contribuir con nuestros servicios al bienestar de las personas. Y lo hacemos **trabajando con pasión**, buscando siempre la mejora continua y la excelencia, en colaboración con nuestros clientes y proveedores.

En definitiva, en DHL aspiramos a que **nos reconozcan por nuestros principios y valores**. Queremos seguir creciendo y dando oportunidades a todos los que trabajan con nosotros, pero con políticas responsables y respetando nuestro compromiso con el medioambiente, el desarrollo sostenible y la colaboración con los demás.

Estamos convencidos de que **con nuestro trabajo mejoramos la vida de las personas** y contribuimos al progreso de la sociedad.



# La compañía logística para el mundo

Somos el mayor operador logístico del mundo y formamos parte de **Deutsche Post DHL Group**, que en 2015 facturó 59.000 millones de euros. Cuenta con presencia en 220 países y tiene una plantilla de casi 500.000 trabajadores, lo que le sitúa entre los 10 mayores empleadores del mundo.

El grupo cuenta con dos marcas líderes –Deutsche Post y DHL– y cuatro divisiones de negocio especializadas por servicios: **Post-eCommerce-Pa**cel, Express, Global Forwarding Freight y Supply Chain. Esta organización nos permite ofrecer servicios a medida para cada uno de nuestros clientes y con independencia del sector al que pertenezcan. Ellos se sitúan en el epicentro de todas nuestras actividades, y con ellos trabajamos día a día para que logren sus objetivos.

**Participamos en 24 de las 25 mejores cadenas de suministro a nivel mundial**, según la consultora Gartner, lo que nos permite tener una posición privilegiada y única dentro del sector y poder decir que DHL es la compañía logística para el mundo.



Principales cifras de Deutsche Post DHL Group, 2015

# ... y para Iberia



45 almacenes propios    8 almacenes de soporte  
+1.000.000 de m<sup>2</sup> de superficie de almacenaje  
+135.000.000 Km recorridos    +15.000.000 pallets transportados    +1.500.000 trayectos efectuados

Principales cifras en transporte y almacenaje de DHL Supply Chain Iberia, 2015

Somos también el **operador logístico líder en el mercado Ibérico** y ponemos a disposición de nuestros clientes, y de la sociedad en su conjunto, nuestra infraestructura en esta región, que suma más de un millón de metros cuadrados de superficie de almacenaje.

Además, nuestro know-how nos permite ofrecer las **soluciones más avanzadas e innovadoras** para que las grandes empresas, con independencia de su sector, puedan gestionar con la máxima eficacia su cadena de suministro. Más de 3.500 trabajadores en Iberia trabajan día a día con nuestros clientes para conseguirlo.

Tenemos el orgullo de colaborar con compañías líderes en sus sectores de negocio y en la aplicación de políticas de Responsabilidad Social Corporativa. Por eso, nuestra relación con ellos va más allá de la prestación de servicios logísticos y les proponemos participar de forma conjunta en proyectos de RSC. Creemos que **la unión hace la fuerza**.

+1.500.000 trayectos efectuados

# Living Responsibility

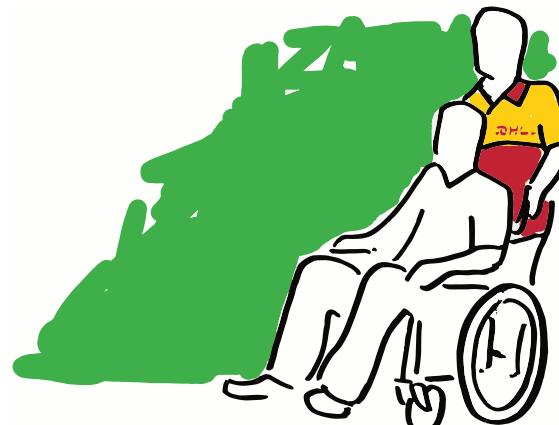
En DHL aprovechamos nuestros conocimientos y nuestra presencia mundial para hacer una **contribución positiva a la sociedad** a través de programas de RSC que se implementan de forma local, pero en estrecha colaboración con organizaciones líderes internacionales.

Con el lema “**Living Responsibility**” queremos reforzar la idea de que debemos actuar con responsabilidad si queremos mantener el éxito de la compañía a lo largo del tiempo y atender los intereses de los distintos grupos que se relacionan con nosotros.

**Creemos en un mundo más justo y sostenible**, del que queremos hacer partícipes a nuestros clientes, proveedores, empleados e inversores. Y es, precisamente, con este lema, “Living Responsibility”, con el que nos centramos en la protección del medio ambiente, la gestión de ayuda ante catástrofes naturales, el fomento de la educación y el apoyo a las actividades de voluntariado de nuestros empleados.

## Community Involvement

Es nuestro **programa de voluntariado** que impulsamos y promovemos con organizaciones locales de reconocido prestigio. Nuestros empleados son el mayor activo de la compañía y gracias a ellos y a su dedicación desinteresada, DHL puede hacer realidad muchos proyectos responsables y colaborar de forma directa en las comunidades en las que estamos presentes.



## Go Green

Es nuestro programa de protección medioambiental, que tiene como objetivos:

- **Reducir al mínimo el impacto** ambiental de nuestras actividades operativas
- Mejorar nuestra **eficiencia de CO<sub>2</sub>**, incluyendo el transporte subcontratado
- Ofrecer **productos y servicios “verdes”** a nuestros clientes



## Go Teach

Es nuestro programa que busca mejorar las oportunidades educativas y profesionales. A nivel internacional tenemos acuerdos con:

- **“Teach For All”** para mejorar la calidad de la educación y de los sistemas educativos
- **“SOS Children’s Villages”** para fomentar las oportunidades laborales de los jóvenes



## Go Help

Es nuestro programa de ayuda ante catástrofes naturales que actúa en tres áreas:

- **Prevención:** medidas preventivas en aeropuertos con Get Airports Ready For Disaster
- **Respuesta ante catástrofes naturales:** despliegue logístico dentro de los aeropuertos.
- **Reconstrucción** y el fondo de ayuda interna a los empleados afectados “We Help Each Other (WHEO)”

# *Queremos ser la mejor opción para nuestros empleados*

DHL debe su posición como primer operador logístico a sus empleados. Ellos son nuestro recurso más valioso y queremos que desarrollen su trabajo en un entorno seguro, saludable, en el que sus opiniones se tengan en cuenta y puedan desarrollar todo su potencial gracias a un plan de carrera y formativo diseñado a su medida.

Fomentamos en nuestros equipos valores como la **responsabilidad, el compromiso y el respeto** a los demás para promover unas relaciones productivas a lo largo del tiempo.

Buscamos en todo momento su satisfacción para que se sientan identificados y comprometidos con la compañía.

Y anteponemos su seguridad a cualquier otro aspecto. Queremos ser reconocidos por nuestras prácticas en prevención de riesgos laborales y trabajamos día a día para conseguirlo.



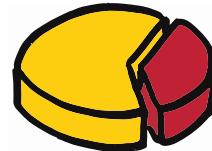
# Fomentamos la diversidad

En DHL nos sentimos orgullosos de la diversidad de nuestra plantilla. Con empleados de 44 nacionalidades distintas podemos decir que la diversidad en nuestros centros es una realidad que nos enriquece, nos fortalece y nos une.

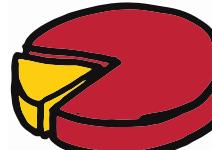
Nuestra **política de igualdad de oportunidades** nos permite impulsar esa diversidad en todos los niveles de la compañía, llevando a cabo políticas de contratación y promoción sin tener en cuenta factores como la raza, la edad o el género. En este último punto, el porcentaje de mujeres en nuestra empresa asciende al 37%, cifra que ha ido en aumento en los últimos años gracias a las medidas de conciliación y promoción de este colectivo. En la actualidad, algo más del 30% del equipo directivo está representado por mujeres y 244 empleados tienen jornada reducida.

La **integración de personas con discapacidad** es otro de los objetivos prioritarios dentro de nuestra estrategia de RSC en el ámbito de recursos humanos. Ya sea a través de personal contratado por DHL de forma directa o a través de acuerdos con Centros Especiales de Empleo –como los que tenemos con Ilunion, Manchalan, Grupo Cooperativo Teb o Gureak- apostamos decididamente por ofrecer oportunidades laborales a este colectivo.

**44** nacionalidades distintas



**37%** mujeres  
**63%** hombres



**87%** contratos fijos



**8%** 18 -30 años  
**27%** 45-65 años  
**64%** 30-45 años

**3.437** empleados  
de **9,1** años  
de antigüedad media



PREMIO SOLIDARIO ONCE  
CASTILLA-LA MANCHA 2015

DHL y L'Oréal fueron premiados como empresa Solidaria Once en 2015 por el acuerdo que ambas compañías tienen para integrar a más de 120 personas discapacitadas para realizar labores de empaquetado en el centro logístico que DHL gestiona para L'Oréal.

Premio  
ONCE

# Potenciamos el talento

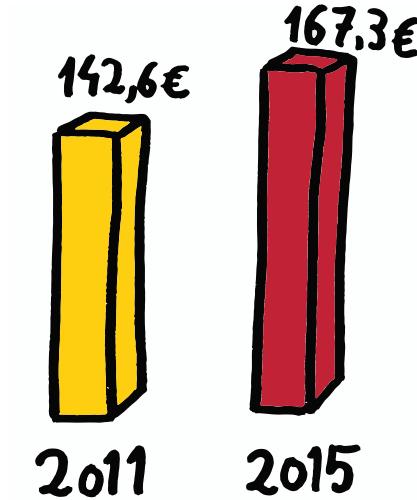
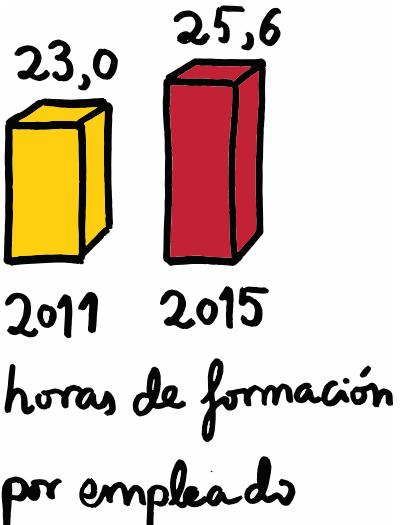
Entrar a formar parte del equipo de DHL implica comenzar una experiencia laboral abierta a multitud de oportunidades profesionales. Alrededor del 70% de los puestos de trabajo que ofertamos son cubiertos mediante procesos de promoción interna. **Nuestro objetivo es retener el talento y ofrecer una amplia carrera profesional.**

Apostamos, además, por promover la movilidad internacional y funcional de nuestros empleados como fórmula para enriquecer a la compañía.

Para potenciar la carrera profesional, ponemos a disposición de los trabajadores todas las herramientas y recursos formativos necesarios. Desde que se incorporan a la organización les invitamos a participar en diferentes programas de desarrollo: curso de inducción, formación técnica, desarrollo de habilidades, idiomas y cultura y valores. De igual modo, se les facilita el acceso a la plataforma “**My Talent World**”, en la que se ofrece un catálogo de unos 8.000 cursos on-line gratuitos.

Estamos enormemente satisfechos por ser la **empresa del sector que más inversión destina a la formación de sus empleados**. Así, cada uno de nuestros trabajadores recibió de media algo más de 25 horas formativas durante 2005.

En resumen, queremos que cada persona encuentre en DHL un lugar en el que pueda desarrollar sus competencias y se le valore, pueda trabajar en un entorno en el que se le respete y se le potencie, y en el que, sobre todo, **disfrute de su experiencia laboral**.



*inversión en  
formación  
por empleado*



Certified Supply Chain Specialist (CSCS)

En DHL Supply Chain lanzamos en 2015 un ambicioso programa de formación para todos nuestros empleados, pionero en el sector, y que demuestra nuestro compromiso con la excelencia. Todos los trabajadores se formarán en la cualificación de “**Especialistas certificados en la cadena de suministro**” para sobresalir en sus funciones y garantizar como equipo el compromiso, la flexibilidad y colaboración necesarios para el óptimo servicio al cliente.

# Creamos entornos de trabajo seguros

Para DHL la **seguridad y la salud de sus trabajadores es más que prioritaria**; está en la base de todo lo que hacemos.

No sólo establecemos exigentes planes de prevención, sino que también **fomentamos hábitos de vida saludables**. Por ejemplo, promovemos el consumo de fruta con el programa Fruit y ofrecemos a los trabajadores de todos nuestros centros diversas variedades en cualquier momento del día. Además, se presta un servicio gratuito de fisioterapia para prevenir dolencias y educar en la mejora postural, y se imparten talleres sobre diversos temas de salud: de qué modo prevenir y/o actuar ante un golpe de calor, cómo disminuir los riesgos cardiovasculares o cuál es la incidencia en la calidad de vida de una alimentación desequilibrada, entre otros.

No concebimos un espacio de trabajo que no sea seguro y, por eso, **trabajamos para reducir la tasa de siniestralidad** a cero en todos nuestros centros. Ya lo hemos conseguido en muchos de ellos durante varios años consecutivos. Nuestro objetivo es situar nuestro índice de Frecuencia por debajo de 1 en 2020.

13,74



2,99

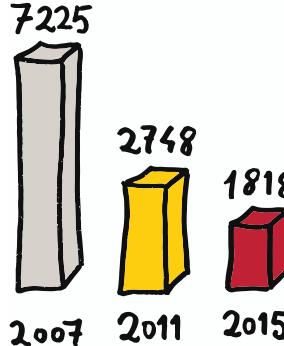


3,21



## Tasa de siniestralidad

Nuestros esfuerzos en prevenir accidentes se refleja en la **reducción experimentada desde 2007 en la tasa de siniestralidad**. Las incidencias en DHL Supply Chain Iberia se situaron el año pasado por debajo de la mitad de las registradas en el sector de transporte y almacenaje en España, y fueron un 25% inferiores a la media de las empresas españolas.

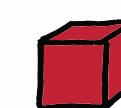


Días perdidos  
por accidentes

5001



2358



SECTOR

DHL

Siniestralidad  
frente a la media  
del sector

Comparativa del Índice de incidencia del sector de transporte y almacenaje en España y de DHL Supply Chain Iberia, en 2015



Premio Xcellens 2015

DHL fue galardonado con el de **Premio Xcellens de Aspy Prevención por su programa "Accidentes Cero"**. Este es uno de los programas con los que la compañía pretende rebajar el número de accidentes y situar el Índice de Frecuencia por debajo de 1 en 2020. El plan por el que recibió el premio incluye el desarrollo de diferentes protocolos para salvaguardar la seguridad de los empleados, fórmulas de comunicación proactivas con la plantilla a través de charlas trimestrales e inspecciones periódicas, entre otros. Los premios de Aspy quieren reconocer a las empresas más implicadas en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

premio  
Xcellens 2015  
de ASPY  
Prevención

# Nos cuidamos unos a otros

La concienciación y la sensibilización de los empleados es una de las áreas de trabajo prioritarias de DHL para prevenir y minimizar los accidentes laborales. Queremos modificar y corregir comportamientos cotidianos que, a veces, de forma inconsciente, nos exponen a riesgos innecesarios. De hecho, un 64% de los accidentes que se registran en la compañía se dan por actos inseguros.

Nuestra estrategia pasa por analizar por qué la gente asume riesgos innecesarios en su puesto de trabajo e intentamos influenciar de forma positiva sobre su conducta. Ponemos en marcha programas de reeducación en los que los trabajadores son partícipes y en los que unos se apoyan en otros para mejorar su cultura preventiva. La **comunicación proactiva, la observación preventiva y la colaboración** de cada trabajador son vitales para que se consiga implantar esta nueva forma de trabajar enfocada en la seguridad y en la prevención.

Queremos que toda nuestra plantilla viva nuestro lema "**La Seguridad es lo Primero**" y celebre de forma especial todos los años el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.



## Safety First Rules

En 2015 DHL definió las **12 reglas básicas de la seguridad es lo primero** (Safety First Rules), que de forma muy gráfica identifican los comportamientos inseguros que hay que evitar en el puesto de trabajo. En todos los centros se han desarrollado jornadas formativas para explicarlas y se ha instalado cartelería con las 12 reglas impresa.



## Gemba Safety Walks y Safety Conversations

Queremos involucrar a todo el mundo en los planes de prevención de riesgos, no sólo al personal de operaciones. Una forma con la que conseguimos esta implicación es con los "**Gemba Safety Walks**", con los que cualquier empleado de DHL puede identificar visualmente situaciones y comportamientos que comprometen la seguridad o la salud mediante un paseo por las instalaciones de un centro de trabajo. Otra de las prácticas que realizamos para modificar los comportamientos son las "**Safety Conversations**". Planificadas o no, los jefes de equipo organizan una visita a un área y observan cómo un determinado compañero realiza su trabajo. Si lo hace de forma segura, se le felicita. En caso contrario, se le indica qué debe corregir para evitar posibles incidentes. El enfoque de esta actividad es siempre positivo y educativo, dejando ver que la seguridad empieza por uno mismo.

# Contamos con la opinión de cada uno

Nuestro propósito es que los empleados jueguen un papel fundamental en la toma de decisiones estratégicas de DHL. Con este objetivo se creó en 2015 el **"Iberia Leadership Team"**, integrado por 125 empleados clave en la organización y a los que se quiere hacer partícipes de la estrategia y resultados de la compañía de manera periódica.

Esta iniciativa es heredera del **"T-60"**, comité de dirección integrado por 60 personas, con el que DHL comenzó a involucrar a la plantilla en su gestión y por el que recibió el premio Expansión & Empleo a la Innovación en Recursos Humanos en 2011.

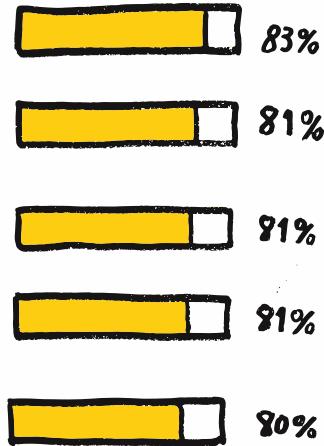
Además, y para conocer la opinión de cada uno de nuestros trabajadores, DHL lanza todos los años la **Encuesta de Opinión del Empleado**, con la que puede medir y baremar el nivel de satisfacción y afinidad de su equipo con la empresa, así como evaluar otros aspectos como su orientación al cliente o su posicionamiento con respecto a sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa.

Cabe destacar la **alta participación** que se registra todos los años en el estudio y que en 2015 representó el 88% del total de la plantilla. Nuestra **orientación hacia el cliente** es uno de los aspectos más valorados por los empleados.



## Participación 88 %

- **Seguridad\***
- **Servicio al cliente\***
- **Respeto\***
- **Mejora Continua\***
- **Sostenibilidad\***



\* Porcentaje de respuestas favorables en las siguientes preguntas:

**Seguridad:** DHL está comprometida con la salud y seguridad de sus empleados.

**Servicio al Cliente:** En el equipo buscamos continuamente la mejor manera de servir a nuestros clientes.

**Respeto:** Mi jefe directo me trata con respeto.

**Mejora Continua:** Usamos continuamente la opinión de nuestros clientes para mejorar nuestros procesos.

**Sostenibilidad:** DHL me anima a actuar de una manera social y ambientalmente responsable.

Resultados de cinco preguntas de la Encuesta de Opinión del Empleado en 2015 en España. La Encuesta tiene un total de 41 preguntas y el índice medio de respuestas favorables fue del 76%.

# Queremos contribuir positivamente a la sociedad

Nuestro programa Living Responsibility impulsa la **colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro**, promoviendo las acciones de voluntariado de nuestros empleados y apoyando económicamente proyectos de organizaciones locales. Durante el año 2015 más de 300 empleados de DHL Supply Chain Iberia participaron como voluntarios y dedicaron 1.865 horas a los 12 proyectos que fueron seleccionados por la compañía durante el último año.

Respecto a la **selección de proyectos**, nuestra política apuesta por la continuidad y sostenibilidad de las iniciativas que promovemos y financiamos, al tiempo que cada año buscamos nuevas organizaciones y entidades con las que colaborar.

Dentro del programa corporativo **GoTeach**, DHL mantiene acuerdos con diversas organizaciones para formar en tareas logísticas a jóvenes con baja cualificación, en situación de fracaso escolar, en riesgo de exclusión o discapacitados. En el área de la escolaridad colaboramos con la Fundación Empieza por Educar.

Son muchos los proyectos en los que participamos gracias al **entusiasmo de nuestros empleados**. Ellos hacen de DHL una empresa solidaria y socialmente responsable.



# Nuestros proyectos de voluntariado

12 proyectos

316 voluntarios

1.865 horas de voluntariado

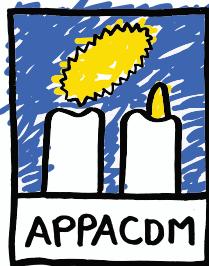


ALDEAS  
INFANTILES SOS

DHL organizó una jornada de voluntariado **junto a su cliente Procter & Gamble** para colaborar con Aldeas Infantiles. Los voluntarios de ambas compañías visitaron la aldea para conocer sus programas y realizaron actividades lúdicas con los jóvenes.



En 2015 hemos vuelto a colaborar una vez más con la Asociación Española contra el Cáncer, en la **jornada organizada en el Circuito de Montmeló** para los niños con cáncer y sus familiares. Además, DHL colaboró con la **venta de gafas solidarias** contra el cáncer de mama en beneficio de la AECC.



25 voluntarios de DHL en Portugal colaboraron durante un día con la institución **Associação Portuguesa de País e Amigos do Cidadão Deficiente Mental** (APPACDM) e ayudándoles a realizar reparaciones, labores de jardinería, pintura...



Empleados de DHL colaboraron con el Banco de Alimentos mediante campañas de recogida de productos en la "**Operación Kilo**". Además, DHL colaboró con su cliente **Carrefour** con el transporte y almacenaje de alimentos durante "**La Gran Recogida**" organizada por el Banco de Alimentos.



28 voluntarios de DHL en Portugal colaboraron en el **reparto de comida** entre las personas sin techo que viven en las calles de Lisboa.



Desde 2009 colaboramos con ellos en diferentes proyectos sociales. En 2015 participamos por tercer año consecutivo en **La Fàbrica del Menjar Solidari amb Ferran Adrià**.



DHL colaboró en Portugal **con su cliente Auchan** en la **Carrera Jumbo** con fines solidarios.



Más de 200 personas de DHL en Portugal han apoyado la iniciativa de la **Asociación Portuguesa de Apoyo a la Mujer con Cáncer de Pecho** donando dinero y participando en la carrera.



Voluntarios de DHL participaron en la **Jornada ecosolidaria** organizada por la Fundación Juan XXIII. En la huerta de la fundación construyeron, junto con chicos con discapacidad intelectual, una caseta de protección para el suministro de agua.



30 voluntarios han estado trabajando durante un año con la Fundación Nexe para realizar un **prototipo de sillita eléctrica adaptada a niños con pluri-discapacidad**. El prototipo fue presentado en Noviembre en el Hospital de Sant Joan de Déu con asistencia de reconocidos médicos y políticos.



Desde 2012 DHL participa en el Trailwalker que organiza Oxfam Intermón. **En 2015 participaron cinco equipos de DHL, los cuales recaudaron un total de 9.755 €** para destinarlos a distintos proyectos para combatir la pobreza y el hambre en los países menos desarrollados.



**Deutsche Post DHL Group celebra en septiembre el Global Volunteer Day.** Es un evento con el que el Grupo da a conocer iniciativas de instituciones independientes y ONG's y anima a sus empleados a participar en diversos proyectos de voluntariado. De manera simultánea en los 220 países en los que está presente el Grupo, se realizan actividades de voluntariado y DHL Supply Chain Iberia participa de forma activa con la organización de diversos proyectos todos los años.



DHL organizó una jornada de voluntariado **junto a su cliente Unilever para colaborar con Asociación por un Futuro Mejor**. Los voluntarios entregaron productos de higiene personal de Unilever y juguetes a las familias sin recursos económicos de Ontígola (Toledo).

# GLOBAL VOLUNTEER DAY

# Nuestros proyectos de GoTeach

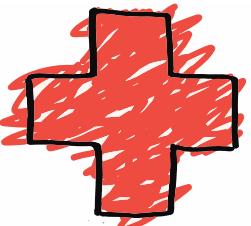
7 proyectos

212 beneficiarios

724 horas dedicadas



La Fundación "Empieza por Educar" se ha seguido beneficiando de DHL a nivel económico, además de la participación de voluntarios en una jornada de ocio, deportiva y cultural con los alumnos de la Fundación Empieza por Educar en riesgo de exclusión en Madrid y Barcelona.



## Cruz Roja

DHL colabora con Cruz Roja desde 2014 en el proyecto **Aprender Trabajando**, en el que voluntarios de la compañía forman a jóvenes en tareas logísticas. En 2015 dos jóvenes realizaron cada uno 300 horas de prácticas en el centro logístico que DHL opera para Primark en Torija (Guadalajara). Este proyecto recibió la visita de la Comisaria Europea, Marianne Thyssen.

Dentro de la iniciativa de Aprender Trabajando, responsables del centro logístico que DHL opera para Samsung impartieron una **charla formativa sobre logística** a los alumnos del proyecto.



Dos voluntarios de DHL impartieron un **programa de formación** de 13 horas de duración en operaciones logísticas a varios jóvenes de entre 16 y 21 años en situación de fracaso escolar.



Miembros de la Fundación visitaron un centro de DHL, fueron atendidos por 4 voluntarios durante cinco horas y recibieron una **charla sobre logística**.



DHL colaboró por segundo año consecutivo en el **programa Casal Jove** para garantizar la financiación del plan de formación dual de más de 200 jóvenes.



DHL participa, junto a su cliente Nestlé, en un **programa de Formación Dual** promovido por el Departamento de Enseñanza de la Generalitat e impartido por el Instituto Ribera Baja II del Prat de Llobregat.

Responsables del centro logístico de DHL en Coslada colaboraron a través de un **programa de formación en operaciones logísticas** de 50 horas de duración a un joven beneficiario de la Fundación.

# Nuestros recuerdos





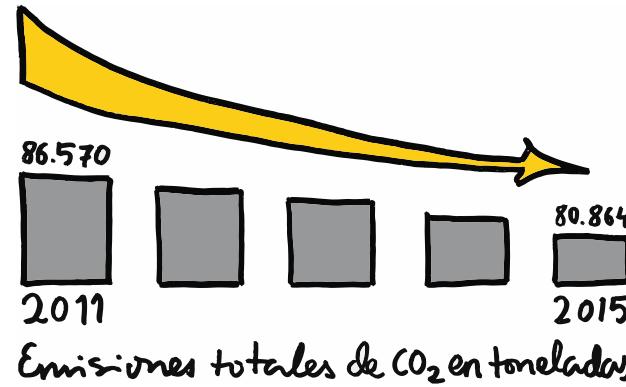
# Queremos proteger y cuidar el medioambiente

El programa **GoGreen** responde a la estrategia de la compañía vinculada al respeto al medioambiente y a la lucha responsable contra el cambio climático. **Queremos reducir al mínimo el impacto ambiental de nuestras operaciones**, mejorar nuestra eficiencia de CO<sub>2</sub> y ofrecer servicios "verdes" a nuestros clientes. DHL fue el primer operador logístico en el mundo en marcarse un objetivo en cuanto a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>. En concreto nos hemos propuesto mejorar un 30% nuestra eficiencia en 2020 frente a las cifras de emisiones registradas en 2007, incluyendo las actividades de las empresas subcontratadas. Y vamos por buen camino. En 2015 logramos mejorar un 25% nuestra eficiencia.

Pero en la lucha contra el cambio climático no queremos ir solos. **Ayudamos a nuestros clientes a reducir su huella de carbono** con informes y auditorías específicas de su negocio o la implantación de medidas para reducir la repercusión de su actividad. Todos tenemos un objetivo común: que nuestra actividad sea sostenible y respetuosa con el entorno.



# Nuestro programa GoGreen



Desde hace más de una década, DHL viene adoptando medidas para reducir la emisiones de gases contaminantes tanto en centros de trabajo y operaciones, como en transporte. Todas nuestras **instalaciones en Iberia utilizan energía renovable desde 2014**, con lo que el impacto ambiental derivado de nuestras operaciones de almacén se ha reducido de forma significativa en esta área.

En cuanto a las emisiones asociadas a la **actividad de transporte**, la eficiencia conseguida en los últimos años se ha visto mitigada en parte por el incremento de la actividad motivada por la recuperación de la demanda y el consumo en España y Portugal. Así, las emisiones totales de CO<sub>2</sub> de DHL Supply Chain en Iberia, incluyendo la actividad de transporte de subcontratistas, ha pasado de 86.570 toneladas en 2011 a 80.864 en 2015, lo que supone una **reducción del 7% en los últimos cuatro ejercicios**. Sin embargo, si midiéramos las emisiones por tonelada de mercancía transportada el descenso sería del orden del 15%.



## Certificación ISO 50001

En noviembre de 2015 conseguimos la certificación ISO 50001 en todos nuestros centros de Iberia gracias al esfuerzo realizado para reducir el consumo eléctrico en nuestras instalaciones, además de cumplir con la Directiva Europea de Eficiencia Energética.

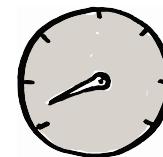
## ¿Cómo reducimos el CO<sub>2</sub> en el transporte?



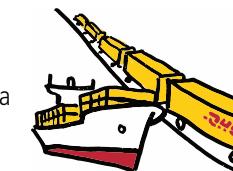
**Gestión del combustible.** Una conducción eficiente nos permite ahorrar un 10% en combustible. Y cada litro de combustible ahorrado supone 2,6 Kg menos de carbono emitido.



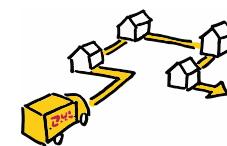
**Formación de conductores.** Ahorramos combustible formando a los conductores en cómo utilizar mejor los frenos, las marchas, el control de crucero y la correcta presión de los neumáticos.



**Reducción de la velocidad.** Limitando la velocidad de la flota a 85 kilómetros por hora logramos mejorar la eficiencia del combustible.



**Transporte multimodal.** Estamos en permanente contacto con diferentes entidades y organismos para impulsar el transporte multimodal y utilizarlo en todas aquellas rutas posibles.



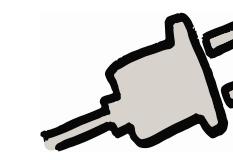
**Optimización de rutas.** Servicios como "milk-runs" y recogidas en origen, entre otros, nos están permitiendo optimizar las rutas, tanto en reducción de kilómetros como de carga transportada.



**Aerodinámica.** Deutsche Post DHL es pionero en vehículos aerodinámicos. Los Teardrop Trailers y Retrofit bulkheads han mejorado la eficiencia del combustible y han permitido disponer de un espacio extra en nuestros camiones.



**Combustibles alternativos.** En El Grupo Deutsche Post DHL estamos realizando pruebas con segunda generación de bio-fuels líquidos en nuestras operaciones.



**Tecnologías alternativas.** Los vehículos eléctricos e híbridos permiten reducir nuestra dependencia de combustibles fósiles, especialmente en los servicios de transporte urbano y home delivery.

# Queremos poner a los clientes en el centro de lo que hacemos

DHL es una empresa que pone al cliente en el centro de todo lo que hace. Esta es la opinión de nuestros trabajadores y así lo reconocen en la Encuesta de Opinión del Empleado. De hecho, de los 10 grandes apartados que se valoran en este estudio el aspecto más valorado por la plantilla es el **"Foco en el Cliente y la Calidad"** que ofrece DHL. Por ejemplo, el 81% de los empleados considera que el equipo en el que trabaja busca continuamente la mejor forma de servir a los clientes, mientras que idéntico porcentaje indica que si ellos fuesen clientes de DHL estarían enormemente satisfechos del servicio recibido.

Estamos enormemente satisfechos de poder decir que **nuestros clientes nos renuevan su confianza año tras año** gracias a nuestro esfuerzo para ofrecer un servicio de calidad y para lograr su satisfacción. Así por ejemplo, en 2015 DHL renovó el 94% de su negocio, en términos de facturación, que fue sometido a renovación durante este ejercicio. Ésta es, sin duda, la mejor muestra de reconocimiento de nuestros clientes.

Nuestros programas **Customer4Life** y **Customer Club** son iniciativas con las que buscamos estrechar más aún nuestra relación con el cliente y conocer mejor sus necesidades para ofrecer soluciones que hagan su vida más fácil. Éste es nuestro compromiso.



# Innovamos para crear valor

En el sector logístico **DHL es quien lidera la innovación**. Los tres Innovation Center que tenemos en el mundo, los proyectos que realizamos de forma conjunta con nuestros clientes o los programas de innovación subvencionados por la Comisión Europea que coordinamos o en los que participamos como socios, son algunas muestras de nuestro compromiso para crear valor de cara a nuestros clientes y a la sociedad.

**Entendemos la innovación a través de la colaboración con nuestros clientes**, con nuestros proveedores o con otras empresas con las que nos asociamos para abordar proyectos multilaterales. En este marco de actuación, realizamos proyectos piloto para ofrecer a nuestros clientes el uso de tecnología de vanguardia y analizar su potencial.

Este ha sido el caso, por ejemplo, de la utilización de **gafas de realidad aumentada** en una de nuestras plataformas o de **vehículos auto-guiados** (AGVs, por sus siglas en inglés)

Proyectos de innovación financiados por la Comisión Europea, dentro del programa Horizon 2020, en los que DHL Supply Chain Iberia participa:



*Synchro-NET*

Desarrollo de una **plataforma de transporte multimodal** que ofrece para cada trayecto alternativas más eficientes y menos contaminantes que el uso exclusivo del transporte terrestre. En este proyecto somos los socios coordinadores. Dió comienzo en 2015.



Proyecto en el que participamos como socios y en el que facilitamos la monitorización del transporte de la última milla para el **control de datos de emisión de CO<sub>2</sub>**.



Desarrollo de un piloto para mejorar **protocolos de seguridad y visibilidad** en la cadena de suministro de transporte terrestre en el sector aeronáutico entre Sevilla y Polonia. En este proyecto colaboramos con nuestro cliente Airbus.

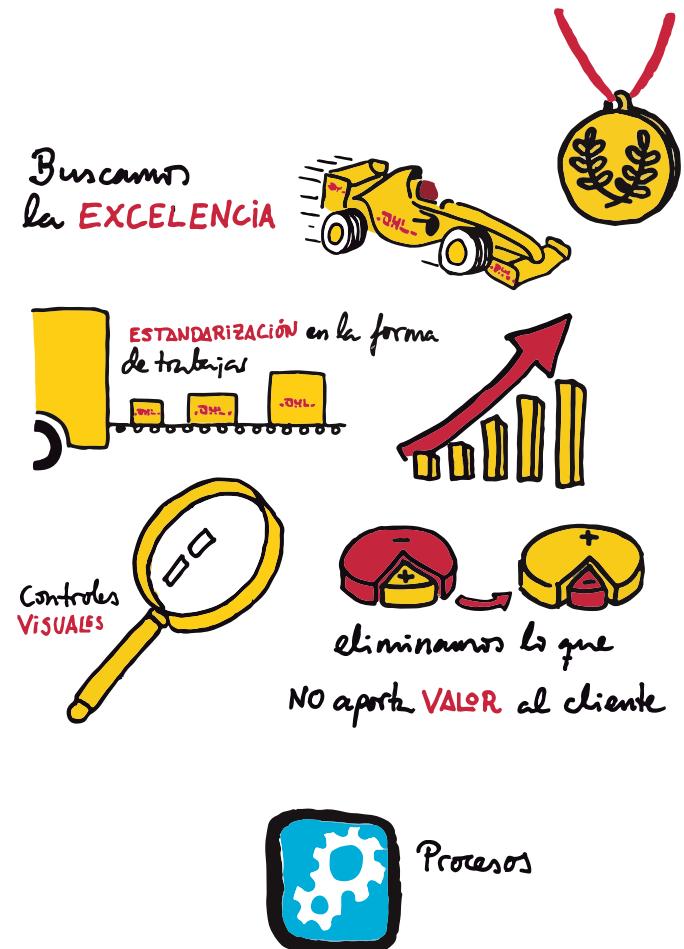


# Nuestro reto es la excelencia

La excelencia forma parte de nuestro ADN y del lema "Excellence. Simply Delivered" que acompaña a nuestro logo.

La excelencia es lo que queremos garantizar a nuestros clientes y lo logramos a través de un programa de mejora continua y el uso sistemático de herramientas de gestión de nuestro programa corporativo "First Choice Way" basado en la **filosofía Lean**. Es un programa que trabaja sobre cuatro pilares: gestión del rendimiento, predisposición y comportamientos, organización y aptitudes, y procesos.

Somos pioneros en la aplicación de la filosofía Lean en la logística y en Iberia se han conseguido muchos logros en los últimos años. **Algunas cifras a destacar de la implantación de nuestro programa** son las siguientes: hemos formado ya a más de 2.500 empleados con los programas de mejora continua, en nuestras operaciones se realizan más de 140 diálogos de rendimientos diarios y hemos registrado más de 450 iniciativas de mejora en nuestras operaciones, seleccionadas de las más de 3.000 sugerencias recibidas en los últimos dos años.



Nuestro reto: la satisfacción del **CLIENTE**



el **RESPECTO** es básico



Soluciones en **EQUIPO**

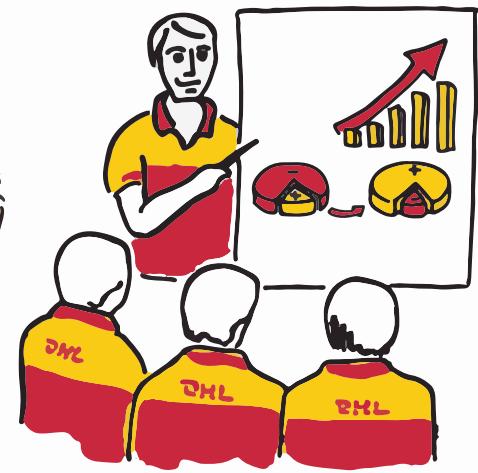


Predisposición y comportamiento

Desarrollamos y motivamos al **EQUIPO**



Comunicación y transparencia en los **OBJETIVOS**



Diálogos de **RENDIMIENTO**



Gestión del rendimiento

# Muchas gracias

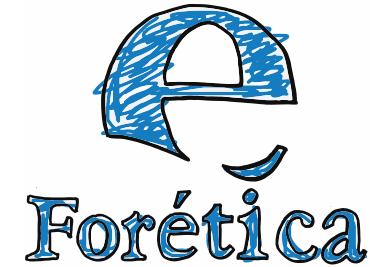
No queríamos cerrar nuestro primer informe de responsabilidad social corporativa sin dar las gracias a todas las empresas, organizaciones, instituciones y personas con las que colaboramos diariamente para construir un mundo mejor y más sostenible.

**Gracias a nuestros clientes y proveedores,** que nos ayudan a trabajar con responsabilidad y atender las necesidades del presente sin comprometer las del futuro.

**Gracias a todas las organizaciones e instituciones** con las que colaboramos, porque nos permiten hacer muchos proyectos realidad e involucramos positivamente con la sociedad.

**Y gracias a todos nuestros empleados,** por su implicación, esfuerzo y dedicación en las actividades de responsabilidad corporativa. Sin ellos, nuestro compromiso social no sería posible.

**Silvia Edo**  
Dtora. Calidad, Prevención y RSC  
DHL Supply Chain Iberia



DHL como empresa líder mundial en logística trabaja cada día para maximizar su impacto positivo en la sociedad y en el medioambiente. Así lo hemos podido comprobar desde Forética viendo el gran compromiso de sus empleados con causas sociales, ayudando en la gestión de catástrofes o promoviendo la educación. Confirmando también su compromiso ambiental colaborando con sus clientes en la respuesta frente al cambio climático. Todo ello desde un liderazgo responsable que se manifiesta en su política de la RSC y se hace patente con el ejercicio de transparencia de esta memoria. Desde Forética nuestra enhorabuena!



Un año más DHL se ha sumado a la lucha contra la pobreza a través de la participación de cinco equipos de trabajadores en el reto solidario y deportivo del Oxfam Intermón Trailwalker. Se trata de una actividad en la que los equipos de DHL son agentes transformadores a través de la sensibilización y actividades que realizan.

Los trabajadores de DHL son voluntarios activos durante meses orientados a conseguir el apoyo necesario para sumar al objetivo último del Trailwalker que es aportar agua limpia a miles de familias vulnerables. Desde Oxfam Intermón queremos dar la enhorabuena a DHL por esta primera memoria de RSC de Iberia ya que consideramos primordial la transparencia y rendición de cuentas.



Gracias al compromiso de empresas como DHL, que se suman al reto de Casal dels Infants, podemos garantizar el apoyo educativo de miles de niños y jóvenes de los barrios con más desigualdades para que cuenten con el máximo de oportunidades de futuro, cada día del año. Desde 2009, vuestro extraordinario apoyo ha permitido impulsar muchos proyectos que atienden a miles de niños, niñas y jóvenes. Gracias por hacerlo posible! La red de empresas colaboradoras que se compromete con el Casal sois imprescindibles como motor de transformación social.



Es un honor y un placer compartir con DHL Supply Chain la publicación de su primera memoria RSC a nivel de Iberia. Aprovechamos esta oportunidad que nos prestan para agradecer, a todo el personal de DHL, que nos hayan permitido colaborar en su proyecto preventivo, acompañándoles a diario en su compromiso con el bienestar de las personas, compartiendo los éxitos del trabajo bien realizado reflejado en la significativa reducción de las bajas y de la siniestralidad laboral. Estos años de colaboración mutua nos han permitido, además, compartir experiencias que nos han enriquecido como servicio de prevención y nos han permitido desarrollar proyectos cuya aplicación en otras organizaciones también les ha permitido mejorar los resultados. Por último quiero felicitarles por la publicación de esta memoria que, sin duda, es el resultado de muchas horas de trabajo reflejo de la responsabilidad que DHL tiene en todos los ámbitos sociales y que la convierte en una empresa referente.

Accede a la Memoria de  
Responsabilidad Social Corporativa 2015  
de Deutsche Post DHL Group:

