DrivingChange™

Acting for green delivery

Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2019

Parcel delivery network of Geopost

Contenidos

Somos DPDgroup
Página 4

DrivingChange™ en pocas palabras
Página 10

La empresa preferida para trabajar
Página 20

Compromiso *Carbon neutral*
Página 26

Reparto Urbano Inteligente
Página 32

Más cerca de la sociedad
Página 40

Apoyo al emprendimiento
Página 48

Nuestra visión

2019 ha sido otro año difícil para los operadores de paquetería con una mayor competencia, escasez de conductores, aumento de los costes de entrega en última milla y normas operativas urbanas más estrictas para combatir la congestión y la contaminación en áreas urbanas densamente pobladas. Somos conscientes de nuestra responsabilidad con el planeta y sus habitantes, por lo que continuamos desarrollando nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa DrivingChange™, que apoya nuestras principales prioridades de negocio y las necesidades de una sociedad que evoluciona constantemente.

Se está produciendo un gran cambio. La comunidad mundial exige acción climática y un aire más limpio. En DPDgroup reconocemos que somos parte del problema. Pero también nos encontramos en una posición única para ayudar.

Para el planeta, hemos adoptado nuestro compromiso *Carbon neutral*, líder en el sector, desde 2012 mediante la implementación de tecnologías de bajo nivel de carbono en la carretera y en nuestras instalaciones. En particular, estamos disminuyendo nuestra huella y neutralizamos las emisiones restantes mediante la inversión en proyectos de producción de energía libre de emisiones.

En 2019, DPDgroup desplegó más de 100 soluciones de reparto urbano inteligentes a través de toda Europa, en ciudades como Londres, Dublín y Hamburgo, incluyendo instalaciones urbanas con funciones orientadas hacia el cliente y métodos de reparto de bajas emisiones. Estamos realizando inversiones ambiciosas en soluciones para el futuro. Por ejemplo, Chronopost en Francia ha realizado entregas en París con el 100 % de vehículos de bajas emisiones desde mediados de 2019, los primeros de nuestro sector en Europa.

Nuestros repartidores desempeñan un papel clave para las ciudades y sus ciudadanos. A través de nuestra flota y nuestros hubs, decidimos medir los niveles de calidad del aire (P. M. 2,5) en tiempo real, calle por calle, proporcionando una imagen completa y gratuita de niveles de contaminación del aire para las autoridades y los destinatarios de los paquetes de DPD. Elegimos hacer esto porque sabemos que la información lleva a la acción.

Este informe plasma nuestra comunicación anual sobre el progreso, en línea con la estrategia de RSC del Grupo La Poste, nuestro accionista. Confirmamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que fomentan nuestra estrategia de sostenibilidad.

En 2020, nuestro entorno operativo se ha vuelto más difícil debido a la pandemia mundial de la covid-19. Ahora más que nunca, en nombre de DPDgroup, expreso mi apoyo continuo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y renuevo nuestro compromiso constante con la iniciativa y sus principios.

Boris Winkelmann
Vicepresidente ejecutivo

Somos DPDgroup

DPDgroup de un vistazo

DPDgroup combina una tecnología innovadora con conocimientos a nivel local para poder dar un servicio flexible y sencillo, tanto para los remitentes como para los compradores. A través del servicio Predict, líder en el sector, DPDgroup ha instaurado un nuevo nivel de comodidad, ya que mantiene a los clientes informados frecuentemente sobre su envío.

Con **77.000 expertos del transporte** y una red de más de **46.000 puntos Pickup,** DPDgroup realiza cada día **5,3 millones de entregas al día** (1.300 millones de envíos al año) a través de sus marcas DPD, Chronopost, SEUR y BRT.

DPDgroup es la red de transporte urgente de GeoPost, cuya facturación en el año 2019 ascendió a **7.800 millones de euros.** GeoPost es una sociedad de cartera propiedad del Grupo La Poste.

Nuestras marcas comerciales

dpd chronopost SEUR BRT CORRIERE ESPRESSO

Quienes somos

46.000
puntos de recogida

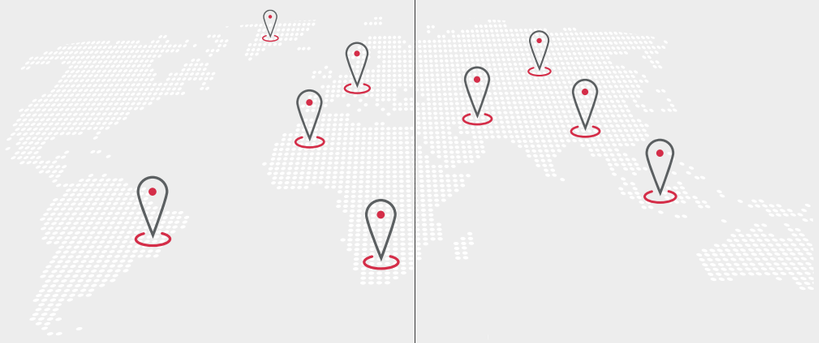
La mayor
red de entrega de transporte urgente en Europa

+1.000
centros y hubs

7.800 millones
de euros en ingresos
(6,7 % de crecimiento en ingresos respecto a 2018)

NUEVO RÉCORD EUROPEO DE
9,3 millones
de paquetes entregados
durante el Cyber Monday (2 de diciembre de 2019)

Paquetes entregados a más de
230
países



Actividad en volumen:

55 %
en B2B

y

45 %
en B2C

+9 %
Crecimiento B2C en Europa (en volumen)

+13,5 %
de crecimiento del volumen intraeuropeo en 2018

Presente a través de **operaciones propias** en
23
países europeos

77.000
expertos en transporte

5,3 millones
de paquetes neutros en carbono entregados al día

1.300 millones
de paquetes neutros en carbono entregados en 2019

Aspectos destacados de SEUR en 2019

SEUR sigue apostando por la flota alternativa

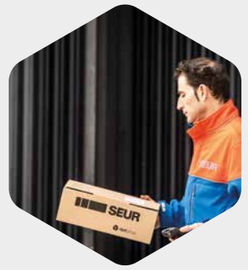
La compañía, que tiene puesto en marcha un cambio progresivo de la flota hacia vehículos más eficientes, ha incorporado 10 cabezas tractoras Volvo de gas natural licuado para incrementar el número de vehículos eco. Con cada una de estas tractoras, SEUR se ahorra un 10 % de consumo de combustible en cada ruta con respecto al gasoil, consiguiendo a lo largo del año un ahorro total de 50.000 litros de combustibles.

Los *hubs* urbanos de SEUR, una de las "Mejores ideas del año"

Los premios Actualidad Económica han reconocido a los *hubs* urbanos de SEUR como una de las "Mejores ideas del año". La compañía ya cuenta con 13 *hubs* gracias a los dos nuevos que se abrieron en 2019 en Sevilla y Córdoba. Estos pequeños almacenes de distribución se encuentran situados en el centro de las ciudades, lo que permite estar más cerca de los clientes y realizar entregas con medios más sostenibles que minimizan las emisiones de CO_2.

SEUR participa en grupos de trabajo para mejorar las problemáticas sociales

En 2019, la compañía participó en seis laboratorios inter empresas liderados por la Fundación SERES con el objetivo de dar solución a problemas sociales relacionadas con el reto demográfico y la seguridad vial. Por un lado, los proyectos identificados bajo el paraguas del reto demográfico, se han centrado en la despoblación de las zonas rurales poniendo foco en la creación de oportunidades locales y la atracción, fijación y desarrollo del talento asociado al entorno. Por otro lado, en materia de seguridad vial, se ha trabajado a nivel de compromiso y sensibilización en este tema por parte de la propia compañía.



Optimización de la última milla gracias la geolocalización

En SEUR la innovación forma parte de su ADN, por eso ha puesto en marcha en toda su red una herramienta de optimización de la flota de reparto, de tal manera que permite optimizar los tiempos de preparación de rutas y recursos. Con esta herramienta, denominada SENDA, cada día se geolocalizan, asignan y se optimizan una media de 300.000 expediciones y 3.500 rutas de reparto.

Los premios El Vigía reconocen a SEUR como la mejor "Iniciativa logística del año" por el reparto eficiente con *Big Data*

Se trata de un proyecto basado en la aplicación de *Big Data* y *Machine Learning* que permite realizar previsiones de producción. La herramienta, desarrollada en colaboración con Piperlab, ofrece la posibilidad de ajustar la operativa a las variaciones de volúmenes que se producen durante la semana y en las campañas más importantes del año como Navidad.

DrivingChange™ en pocas palabras

	Cifras clave		Ambición	ODS
La empresa preferida para trabajar	**100 %**	de las unidades de negocio ha implementado nuestro Código de Conducta Empresarial.	Proporcionar un lugar de trabajo consciente, respetuoso y ético.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
	84 %	del personal tiene contrato indefinido.		
	+37 %	en formación por empleado entre 2017 y 2019. **(14,3 horas respecto a 10,4).**		
	29 %	de mujeres en la plantilla.		
Compromiso Carbon neutral	**-14 %**	de emisiones de CO_2 por paquete en 2019 (respecto a 2013).	Hacer que con cada paquete que entregamos se emitan cero emisiones.	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	100 %	de compensación de emisiones de nuestro transporte y consumo energético en 2019 (el equivalente a **1.046.184 toneladas de CO_2e**).		
	#1	en el sector voluntario de compensaciones del sector CEP.		
Reparto Urbano Inteligente	**4,55**	años de antigüedad media de la flota respecto a 4,96 en 2018.	Contribuir a crear centros urbanos sostenibles.	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
	82 %	de nuestra flota de recogida y reparto cumple, como mínimo, los requisitos de la norma Euro 5 (respecto al 75 % en 2018).		
	+9 %	de puntos Pickup en Europa en 2019 respecto a 2018 (de 42.000 a 46.000).		
Más cerca de la sociedad	**100 %**	de las unidades de negocio han presentado iniciativas «Más cerca de la sociedad».	Para contribuir a la mejora de la participación de nuestros empleados y socios en iniciativas comunitarias.	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
	27.007	unidades de negocio implicadas.		
	3	fundaciones nacionales (SEUR en España, DPD Alemania, DPD Polonia).		
	312	organizaciones han contado con nuestro apoyo.		
Apoyo al emprendimiento	**61**	emprendedores han contado con nuestro apoyo.	Poner en marcha programas de apoyo al emprendimiento para fomentar la innovación y el espíritu emprendedor.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
	14	iniciativas de 9 unidades de negocio europeas.		
	16	emprendedores sociales de la red de Ashoka se han visto beneficiados por parte de DPDgroup desde 2011.		

DrivingChange™ en SEUR

La empresa preferida para trabajar

62,41 % hombres. **37,59 %** mujeres

90,72 % contratos indefinidos

+57.414,18 horas de formación

89 % cumplimientos planificaciones PRL en los centros de trabajo

Compromiso *Carbon neutral*

+15,82 % de emisiones de CO_2e ahorradas

77.017 t de emisiones de gases de efecto invernadero compensadas

0,54 kg CO_2e por paquete

100 % de la energía eléctrica contratada es de origen renovable

Reparto Urbano Inteligente

13 *hubs* urbanos en 2018

50 % de la flota cumple con los estándares europeos (Norma EURO 6)

6 % de flota alternativa

2.300 tiendas Pickup y lockers

420.000 paquetes entregados al mes usando vehículos de energía alternativa

8,7 % de kilómetros recorridos en flota alternativa

Más cerca de la sociedad

Tapones para una nueva vida

Se ha conseguido recaudar más de **1.190.309 €**

Se ha ayudado a **171 niños y niñas**

En este programa contamos con **2.157 colaboradores** que cooperan en la recogida de tapones.

293 beneficiarios

20.000 paquetes transportados
Logística solidaria 2019

30 beneficiarios en 2019 de becas de estudio y otras ayudas internas para enfrentar situaciones de emergencia por salud

Apoyo al emprendimiento

Participamos en el proyecto Autonomous Ready Spain, en pruebas y destinado a reducir los accidentes mediante la implantación de dispositivos de ayuda a la conducción, el sistema ADAS, Sistema Avanzado de Asistencia a la Conducción. Desde SEUR nos hemos comprometido a aportar 24 vehículos a lo largo de todo el proyecto, que durará prácticamente 3 años, para las pruebas que se están realizando en Barcelona.

DPDgroup
Un grupo internacional con compromisos locales

Bélgica
DPD Bélgica está operando actualmente con repartos municipales en Mechelen y Bruselas con vehículos eléctricos.

Croacia
DPD Croacia está actuando para ampliar el acceso a los deportes en sus comunidades apoyando a los clubes locales.

República Checa
DPD República Checa fue la única compañía de logística y transporte en ganar el premio a la Empresa más responsable de 2019.

Estonia
DPD Estonia fue galardonada con el nivel de Oro del índice VEF por su RSC por parte del Foro de Empresas Responsables.

Francia
Chronopost lleva prestando servicio al 100 % de París convehículos de bajas emisiones desde octubre de 2019.

DPD Francia apoya la gala «Everyone Against Cancer» y participó en la gira «Chef´s Hat Tour» repartiendo comidas gastronómicas en los hospitales.

Alemania
DPD Alemania invirtió en vehículos eléctricos, dando un paso más hacia el reparto 100 % con bajas emisiones en Hamburgo.

Hungría
DPD Hungría participó en la iniciativa «One Table Love 2019» repartiendo regalos para niños y equipos a hospitales.

Irlanda
DPD Irlanda abrió su primer depósito eléctrico en Dublín con 15 rutas de reparto eléctricas que cubren el área central de la ciudad.

Letonia
DPD Letonia alcanzó el nivel Plata en el Índice de Sostenibilidad Corporativa local por sus esfuerzos en RSC.

Lituania
DPD Lituania entregó regalos de Navidad a los niños necesitados por sexto año consecutivo.

Países Bajos
Por tercer año consecutivo, DPD Países Bajos organizó el Open de Squash de DPD que reunió a los mejores jugadores de squash del mundo en su nuevo centro en Eindhoven.

Polonia
DPD Polonia se unió a la Fundación DKMS para ayudar a organizar un «Día del donante» para captar a posibles donantes de células madre para pacientes con cáncer de sangre.

Portugal
DPD Portugal apoyó la iniciativa «Christmas Angels» repartiendo paquetes navideños a niños desfavorecidos.

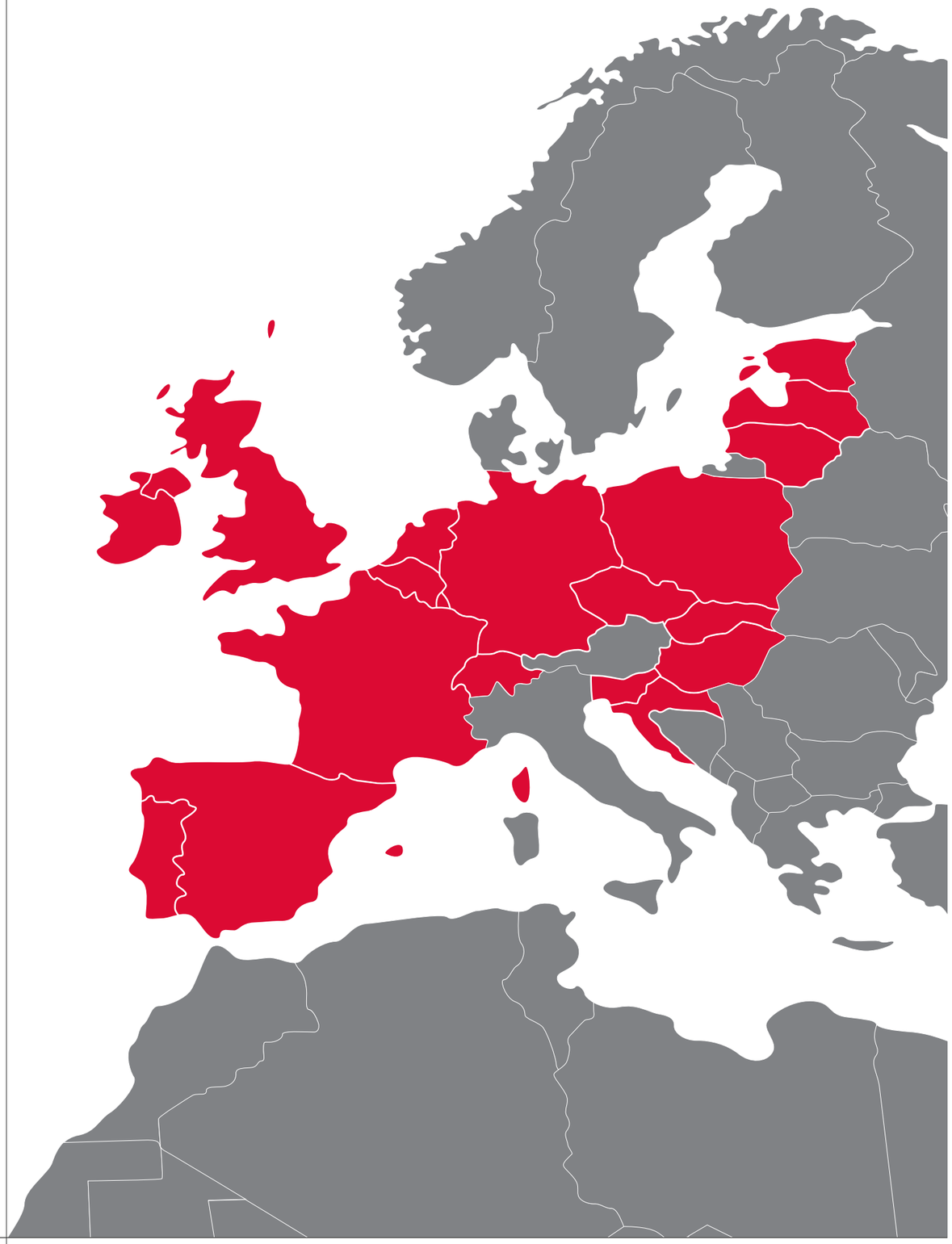
Eslovaquia
DPD Eslovaquia es la primera empresa del país en emplear furgonetas eléctricas diseñadas específicamente para zonas urbanas.

Eslovenia
DPD Eslovenia se dedica a reducir las emisiones de CO_2 mediante el reparto en bicicleta del 20 % de los paquetes en la zona urbana de Liubliana.

España
SEUR está entre las 100 Mejores Ideas de Actualidad Económica por sus centros urbanos.

Suiza
DPD Suiza ganó el Premio «Golden Headset» en la categoría «enfoque al empleado».

Reino Unido
DPD Reino Unido ganó el premio «Green Apple» a las mejores prácticas ambientales gracias a sus logros en la reducción de emisiones de CO_2.



2020-2030 la década de la acción:

Diez años para lograr el desarrollo sostenible

Apenas quedan diez años para cumplir la visión de 2030 de la ONU de un mundo más justo y sostenible, que lucha contra la profundización de la desigualdad social, el cambio climático y la pérdida de biodiversidad. Alcanzar la escala y el impacto necesarios para conseguir los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) requerirá un esfuerzo de colaboración importante y una rápida innovación. DPDgroup está comprometido con el apoyo a los ODS que defendemos para marcar una mayor diferencia, a medida que seguimos esforzándonos en crear valor para nuestras *partes interesadas*.

Los cuatro ODS apoyados por DPDgroup son:

	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
¿Por qué?	Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible y un trabajo digno para todos es fundamental para nuestro éxito empresarial. Como empleador de 77.000 trabajadores en Europa, DPD tiene la responsabilidad de crear puestos de trabajo seguros y productivos.	Con la segunda red de transporte urgente más grande de Europa tenemos la verdadera oportunidad de contribuir a crear ciudades más seguras, sólidas y sostenibles reduciendo nuestro impacto en la calidad del aire y ayudando a aumentar el bienestar de los ciudadanos.	Se necesitan medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos sociales y económicos. Con un negocio principal que depende del transporte, DPDgroup tiene un papel importante que desempeñar en la transición hacia bajas emisiones de carbono, como parte de los esfuerzos mundiales para evitar que las temperaturas superen los 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales.	La colaboración es fundamental para que todos los países logren cumplir los ODS de las Naciones Unidas. Esto conlleva fortalecer las asociaciones existentes y crear otras nuevas para tomar acciones colectivas. Las empresas, incluyendo DPDgroup, pueden contribuir de forma importante.
En la próxima década...	... queremos apoyar los puestos de trabajo de alta calidad, innovación y espíritu empresarial. Deseamos dar prioridad a la igualdad de oportunidades y de remuneración y asegurar que todos los derechos de los trabajadores se respeten en el lugar de trabajo, en particular los de los más vulnerables.	... queremos mejorar la experiencia de vivir en las ciudades ayudando a promover un aire más limpio.	... queremos incluir planes para prevenir el cambio climático en todos los aspectos de nuestro trabajo.	... queremos trabajar con múltiples socios, privados y públicos, compartiendo nuestros conocimientos teóricos y prácticos y nuestra experiencia para crear un impacto positivo y ayudar a cumplir los ODS.
Estamos...	...haciendo esto otorgando poder a nuestros empleados, potenciando la inclusión y la diversidad, garantizando la seguridad de nuestro personal y subcontratistas y aprovechando el espíritu empresarial innovador para el bien social.	... haciendo esto a través de la reducción del impacto de nuestra flota de reparto en última milla de los centros urbanos y ofreciendo una mayor cantidad de opciones de entrega para optimizar las distancias recorridas y reducir el impacto de los contaminantes. Vigilaremos también la calidad del aire y colaboraremos con las autoridades públicas para apoyar estrategias de aire limpio.	... haciendo esto mediante la reducción de nuestras emisiones de carbono un 30 % por paquete para 2025 y asegurando que el 100 % de nuestras entregas emitan cero emisiones. Involucrar a nuestros empleados, socios y clientes a través de campañas de educación y comunicación será vital para nuestro éxito.	... haciendo esto intensificando nuestra participación en iniciativas comunitarias, trabajando con ONG de toda Europa, asociándonos con empresas de nueva creación para dimensionar soluciones innovadoras e involucrando a múltiples partes interesadas para abordar temas clave, como la calidad del aire.

United Nations Global Compact

Los compromisos de los ODS de DPDgroup

Nuestra estrategia DrivingChange™ se fundamenta en los fuertes valores de la empresa y en una cultura de integridad. Como miembro comprometido del Pacto Mundial de las Naciones Unidas Global Compact nos hemos sumado a las empresas responsables de todo el mundo para definir exactamente cómo podemos apoyar mejor los ODS específicos. Esto comienza con la integración de los ODS en nuestra actividad empresarial. Junto con nuestras unidades de negocio y el equipo de Global Compact hemos dado prioridad a los objetivos y metas que son más relevantes para nuestro negocio y en los que podemos lograr el mayor impacto. De esta manera, hemos seleccionado los cuatro objetivos que mejor podemos apoyar mediante la estrategia DrivingChange™.

Nuestro programa DrivingChange™

Teniendo siempre presente el deseo de lograr un negocio más sostenible, DrivingChange™ es el programa de RSC de DPDgroup: un programa inherente a quiénes somos y cómo hacemos nuestro trabajo. DrivingChange™ se centra en cuatro áreas prioritarias en las que sentimos que podemos marcar la diferencia más significativa dentro del sector de transporte urgente y más allá: al reducir y neutralizar nuestra huella de carbono; al proporcionar soluciones de entrega en ciudades más inteligentes y eficientes; al impulsar la innovación, interna y externamente; y al desarrollar conexiones significativas en las comunidades donde trabajamos. La esencia de estas cuatro prioridades es la de ser una empresa preferida para trabajar. Proporcionar un lugar de trabajo consciente, respetuoso y ético para todos los empleados y socios es la base de nuestro negocio y un objetivo con el que todos queremos contribuir en nuestras prácticas diarias.

Proporcionar un lugar de trabajo consciente, respetuoso y ético para todos nuestros empleados y socios.

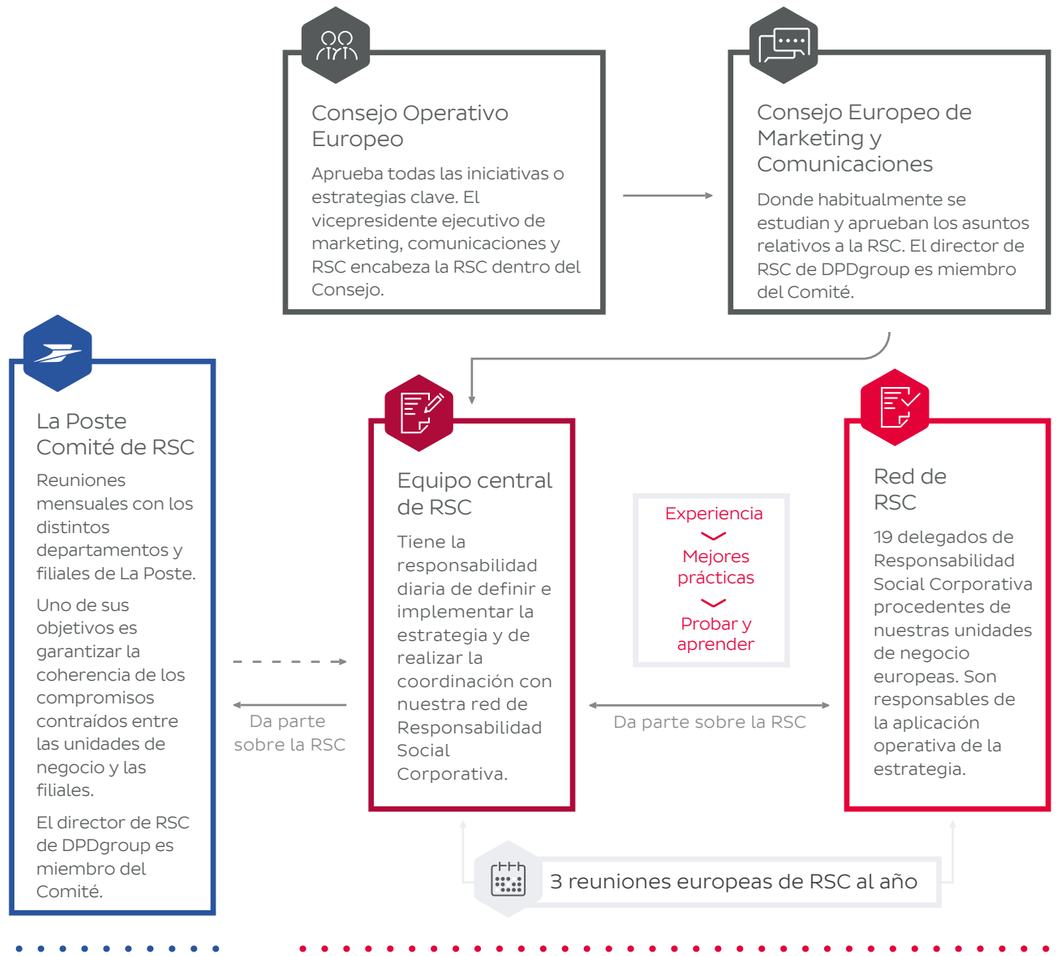
Gestión de la RSC

DPDgroup lanzó su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) DrivingChange™ en 2016, en la que se reflejan los altos estándares y las ambiciones de los líderes en el sector del Grupo la Poste. Nuestra gestión y los estrechos vínculos con la Poste en asuntos de RSC nos permiten asegurar que nuestros compromisos sean coherentes con los del grupo.

Los encargados de la toma de decisiones más veteranos de DPDgroup ayudan a definir nuestra estrategia de RSC y supervisan su implementación, con el apoyo de una sólida estructura de gobierno diseñada para permitir la gestión de temas ambientales, sociales y éticos en toda nuestra empresa.

El papel del equipo de RSC central es definir las direcciones clave, proporcionar experiencia y herramientas y ayudar a los países a conectarse y compartir prácticas.

Esta es una organización descentralizada, por lo que cada una de las 19 unidades de negocio que participan en la estrategia Driving Change adaptan los planes de acción e iniciativas de RSC a las necesidades locales.



La empresa preferida para trabajar

Proporcionar un lugar de trabajo consciente, respetuoso y ético para todos nuestros empleados y socios

Como organización de ámbito europeo tenemos la responsabilidad de permitir que nuestros empleados desarrollen su potencial y contribuyan al éxito de nuestra empresa. Ayudamos a garantizar que todos nuestros empleados compartan nuestros valores y actúen con ética e integridad.

Ambición

Proporcionar un lugar de trabajo consciente, respetuoso y ético.

Cifras clave en 2019

100 % de las unidades de negocio ha implementado nuestro Código de Conducta Empresarial.

84 % del personal tiene contrato indefinido.

+37 % de aumento en la formación por empleado entre 2017 y 2019 **(14,3 horas respecto a 10,4).**

29 % de mujeres en la plantilla.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Fomentar el trabajo digno para todos es fundamental para nuestro éxito empresarial. Como gran compañía que somos, tenemos la responsabilidad de crear un ambiente de trabajo seguro, protegido e igualitario. Procuramos que se respeten todos los derechos de los trabajadores en el lugar de trabajo, particularmente los de los más vulnerables.

¿Cómo?

Proporcionar un lugar de trabajo consciente, respetuoso y ético para todos nuestros empleados y socios.

En nuestro viaje para ser una empresa preferida para trabajar nos centramos en dos pilares fundamentales de nuestro negocio:

Nuestros empleados

Nuestra ética

«Como compañía responsable y atractiva, el ser una empresa preferida para trabajar infunde un clima en el que las personas se sienten seguras, respetadas, reconocidas, comprometidas y apoyadas para desarrollar sus talentos: cuidar de nuestro personal y de la gestión del talento es crucial.»

Marie-Hélène Michon
Vicepresidenta ejecutiva encargada de Recursos Humanos y Administración Corporativa

Cuidar
de nuestra plantilla

Atraer a empleados que compartan nuestros valores

La gestión del talento es muy importante para ser una empresa preferida para trabajar. Procuramos atraer y retener a empleados leales y comprometidos ofreciendo las mejores oportunidades de formación, desarrollo y progresión profesional. Como empresa responsable, tratamos de contratar empleados que compartan nuestros valores y ambiciones. Estamos comprometidos en promover la salud y la seguridad de nuestros empleados y con dar prioridad al bienestar de nuestro personal. Reconocemos y premiamos la dedicación y el rendimiento, inspirando a los empleados a poner todo de su parte, al tiempo que alcanzamos altos niveles de productividad.

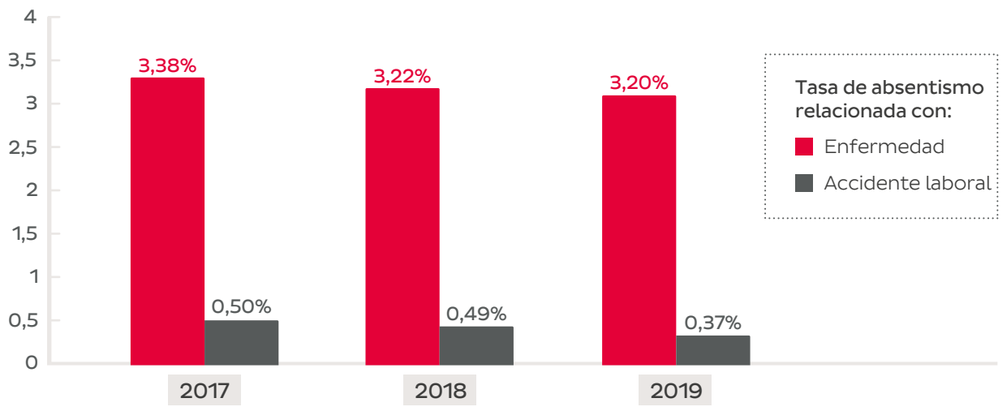
Garantizar una buena gestión de los recursos humanos

Aunque contamos con un equipo central de recursos humanos (RR. HH.), los equipos locales de RR. HH. son relativamente autónomos y tienen la capacidad de responder eficazmente a las necesidades locales. Todas nuestras unidades de negocio se reúnen dos veces al año para tratar asuntos operativos de RR. HH. y compartir las mejores prácticas. En 2019, 22 unidades de negocio compartieron 64 iniciativas para atraer y retener a los conductores, muchas de ellas relacionadas con los 5 temas operativos prioritarios: formación, procesos operativos, sistema de bonificaciones e incentivos, comunicación e información y proceso de incorporación.

La salud y la seguridad son esenciales

La salud y la seguridad son fundamentales en el sector de la entrega de paquetes, donde los trabajadores realizan tareas como la elevación de cargas pesadas y conducción, que conllevan retos inherentes. En DPDgroup es una prioridad absoluta y un esfuerzo continuo garantizar la seguridad de nuestros empleados. Mantenemos estrictas normas de seguridad y nos aseguramos de que nuestro personal pueda llevar a cabo su trabajo de forma segura. Proporcionamos continuamente más formación a los empleados y procuramos involucrar también a nuestros contratistas. Desde 2017, los días de baja por incidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo han disminuido del 0,5 % al 0,37 % y del 3,38 % al 3,2 % del total de día trabajado respectivamente.

Tasa de absentismo a nivel de grupo – desglose por razón



Proporcionar formación en seguridad

Ofrecer una formación de seguridad de alta calidad es esencial para promover la salud y la seguridad de los empleados y garantizar que nuestros trabajadores tengan las habilidades y los conocimientos que necesitan para llevar a cabo su trabajo de forma segura. En 2019 proporcionamos más de 48.800 horas de formación en salud y seguridad para los empleados, un aumento significativo con respecto a 2018 (un aumento de + 300 % frente a las 11.893 horas). Más de 24.500 trabajadores participaron al menos en una sesión de formación, con un aumento de las horas de formación por empleado desde 10,42 horas en 2017 hasta 14,29 horas en 2019. Nuestro compromiso de permitir que nuestros empleados desarrollen sus aptitudes llevó a la implementación de nuestro programa «Aprender, Mejorar y Compartir experiencia», una plataforma fácil de usar que ofrece cursos de formación ***online***.

Ejemplo práctico

DPD Reino Unido: Actuación para prevenir incidentes

Comprender por qué se llegan a producir incidentes es vital para prevenir accidentes reales y mantener una cultura de seguridad en el lugar de trabajo. En 2019, DPD Reino Unido lanzó una iniciativa para obtener una perspectiva más detallada de los incidentes facilitando un sencillo formulario online para que todos los gerentes pudieran notificarlos en cuanto se produjeran. En los primeros ocho meses los gerentes notificaron 472 incidentes y un gerente compró dos desfibriladores e impartió formación para que el personal de primeros auxilios supiera cómo reaccionar ante una emergencia.

Cuidar del bienestar de nuestros empleados

Escuchamos a nuestros empleados y tomamos medidas para abordar sus preocupaciones. En 2018, el 73 % de los trabajadores de DPDgroup de 18 países europeos respondieron a nuestra encuesta de satisfacción de los empleados. El 72 % de ellos estaba satisfecho con su entorno de trabajo y el 73 % dijo comprender la forma en la que su trabajo contribuía en los objetivos de la empresa. Hemos continuado promoviendo el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar y compartimos conocimientos sobre las mejores prácticas entre nuestros equipos de RR. HH. Integramos también los comentarios de los hubs y los equipos de logística vial. Con el fin de facilitar el trabajo de los conductores y evitar las horas extraordinarias y la fatiga estamos replanteándonos la función de los conductores: desplazamos de un modelo en el que se les exige clasificar y entregar paquetes, a uno en que ambas funciones estén claramente separadas.

Ejemplo práctico

Chronopost se esfuerza por ser una empresa preferida para trabajar

Con el objetivo de lograr la satisfacción de los empleados, mantener condiciones de trabajo seguras, limitar la rotación de personal y ofrecer un servicio al cliente de alta calidad, Chronopost lanzó un plan de formación integral para los empleados en 2019: este plan impartió formación a 1.855 conductores nuevos en 2019 (con un objetivo de 2.300 para finales de 2020) y proporcionó a todos los conductores un manual de seguridad. Chronopost también se ha fijado como objetivo de mejorar las condiciones de trabajo en 20 hubs para finales de 2020.

Una compañía justa e inclusiva

DPDgroup pretende ser una compañía justa e inclusiva para todos, tanto para empleados como para colaboradores

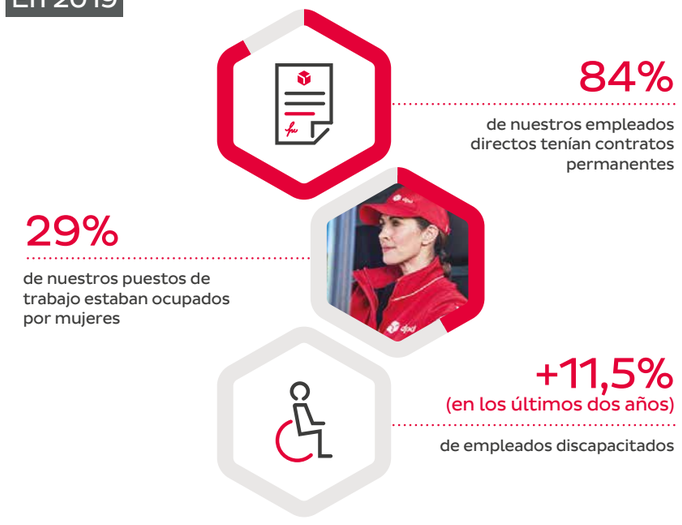
Proteger los derechos humanos

Deseamos proteger los derechos humanos de todas las personas que trabajan para DPDgroup, respetando los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo, y los Principios guía de las Naciones Unidas sobre Negocios y Derechos Humanos. Nuestro compromiso se ha visto reforzado por nuestro acuerdo global sobre derechos humanos y libertad de asociación con el Sindicato Global UNI desde 2017.

Promover la inclusión y la diversidad

77.000 personas trabajan para DPDgroup en toda Europa, incluyendo empleados, colaboradores y subcontratistas. En 2019, el 84 % de nuestros empleados directos tenían contratos indefinidos, frente al 78 % en 2017. Seguimos fomentando una fuerza laboral más diversa e inclusiva y damos prioridad al equilibrio de género y a las personas con discapacidad. El 29 % de nuestros puestos de trabajo estaban ocupados por mujeres en 2019, una subida del 50 % en ciertos grupos, incluyendo técnicos y empleados. Mientras tanto, el número de empleados con discapacidad en DPDgroup ha aumentado un 11,5 % en dos años, de 530 en 2017 a 591 en 2019.

En 2019



Ejemplo práctico

DPD República Checa: Hacia una mayor inclusión de repartidores, colaboradores y subcontratistas

Para atraer a nuevos repartidores y subcontratistas, DPD República Checa ha lanzado la iniciativa «Ride with us», un paquete de 30 actividades que se centra en atraer y retener a los repartidores con una estrategia de bienvenida inclusiva. La primera campaña dio como resultado más de 400 solicitudes en 4 semanas, mientras que la rotación del personal de mensajería disminuyó del 40 al 25 %. Este proyecto recibió un premio de Calidad y Gestión de empresas en enero de 2020.

Otorgamos poder a los empleados

La estrategia de ADN

Para que nuestros empleados puedan ofrecer un servicio de alta calidad implementamos un programa galardonado para otorgarles poder llamado «estrategia de ADN». Apoyamos a cada unidad de negocio en la contratación de empleados y subcontratistas para satisfacer las necesidades locales impulsados por un liderazgo sólido y una visión inspiradora. En los últimos 10 años desde que se lanzó esta iniciativa, hemos implementado la «estrategia de ADN» en 13 países, con más países programados para 2020.

Entender nuestra misión

Todos los negocios adquieren una comprensión profunda de la misión, visión y valores del grupo a través de una campaña de comunicación dedicada, en la que se anima a todos a ayudar a conseguir los objetivos compartidos. Nuestro personal integra todo lo que aprende en su trabajo diario, respaldado por la formación y por sistemas y procesos claros.

Tomar impulso

Los diversos programas de la estrategia de ADN continúan realizando progresos, con nuestras unidades de negocio demostrando un interés y compromisos importantes. Nuestro Comité de Empresa Europeo también ofrece su pleno apoyo al programa, promoviendo el progreso de toda la empresa.

Involucrando a nuestro personal para apoyar la retención de empleados

Para abordar el desafío que supone para todo el sector los elevados niveles de rotación del personal, todas las unidades de negocio están tomando medidas para mejorar las tasas de retención de conductores trabajando estrechamente con los empleados, colaboradores y subcontratistas para mantenerlos seguros y comprometidos. En 2019, las tasas de rotación de personal disminuyeron al 15 % (18 % en 2018).

Ejemplo práctico

DPD Suiza

Para atraer y retener a los empleados que comparten los valores de DPDgroup, DPD Suiza creó el programa «Conquer Swiss Hearts» en 2019. La empresa integró valores claramente definidos en su proceso de contratación y animó a los empleados a apoyar la visión de la empresa a través de ejercicios de formación de equipos.

Ejemplo práctico

Lituania y los Países Bálticos

Para otorgar poder a sus empleados con el fin de lograr la excelencia en los repartos, DPD Lituania y Países Bálticos se centran en ofrecer una excelente experiencia del cliente, valor para los accionistas, responsabilidad medioambiental, rendimiento de los empleados y asociaciones eficientes.

Compromiso *Carbon neutral*

Nos esforzamos para que con cada paquete que entregamos a nuestros clientes se emitan cero emisiones sin ningún coste adicional

El transporte representa una cuarta parte de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Unión Europea, y esta cifra está aumentando. Según el Pacto Verde Europeo, se necesitará una reducción del **90 % de las emisiones del transporte** para 2050 a fin de lograr la neutralidad climática. Consciente del mayor impacto en el carbono asociado con su modelo de negocio, DPDgroup se compromete a garantizar que cada paquete que se entrega sea neutro en carbono, sin coste adicional para nuestros clientes. Queremos reducir nuestras emisiones de CO_2 por paquete un 30 % para 2025.

Ambición

1. Reducir nuestras emisiones de CO_2e por paquete un 30 % para 2025.

2. Mantener nuestro liderazgo al realizar el 100 % de las entregas neutras en carbono.

Cifras clave en 2019

-14 % de emisiones de CO_2 por paquete en 2019 (respecto a 2013).

100 % de compensación de emisiones de nuestro transporte y consumo energético en 2019 (el equivalente a **1.046.184 toneladas de CO_2e**).

#1 en el sector voluntario de compensaciones del sector CEP.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Se necesitan medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos sociales y económicos. Con un negocio principal que depende del transporte, DPDgroup tiene un papel importante que desempeñar en la transición hacia bajas emisiones de carbono, como parte de los esfuerzos mundiales para evitar que las temperaturas superen los 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales.

¿Cómo?

Estamos reduciendo nuestro impacto en el cambio climático y llevamos siendo neutros en carbono desde 2012 al haber adoptado una estrategia de tres pasos:

Medimos
nuestra huella de carbono con herramientas y métodos que se someten a una auditoría externa.

Reducimos
nuestras emisiones de CO_2 por paquete.

Compensamos
las emisiones restantes de transporte y consumo energético.

«Hemos integrado nuestro compromiso *Carbon neutral* en nuestra cultura de empresa estableciendo el objetivo de convertirnos en el líder en Reino Unido en repartos sostenibles y fijando un objetivo de 600 vehículos eléctricos de entrega en la última milla para finales de 2020. En 2019, hemos continuado implementando innovaciones operativas y tecnológicas, incluyendo procesos de optimización de rutas para aumentar las paradas de reparto por ruta, consiguiendo un impacto positivo en las emisiones.»

Dwain McDonald
Director ejecutivo de DPD Reino Unido

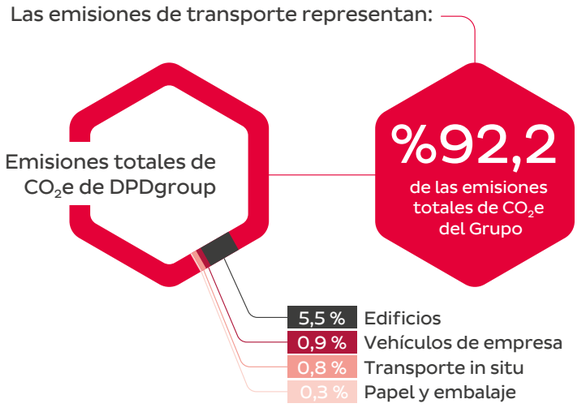
1. comparado con 2013

Medimos

Desde que lanzamos nuestro compromiso *Carbon neutral* en 2012, hemos entregado 7.700 millones de paquetes neutros en carbono. Día tras día, los repartidores de DPDgroup entregan más de 5 millones de paquetes diarios a través de nuestras 19 filiales que forman parte de nuestro programa DrivingChange™. Para alcanzar este ambicioso compromiso *Carbon neutral*, medimos nuestro impacto, lo reducimos tanto como sea posible y compensamos las emisiones restantes. Proporcionamos certificados de neutralidad de carbono a petición, lo que permite a nuestros clientes promover el transporte neutro en carbono a sus propios clientes.

Medición de nuestro propio impacto

Para medir las emisiones de carbono de DPDgroup utilizamos una herramienta interna de informes llamada «RESPIRE» que recopila datos de consumo de energía relativos al transporte, los hubs y los centros de las 19 filiales que son propiedad de DPDgroup. Esta herramienta se ajusta a normativas internacionales como la ISO 14064, la normativa europea EN 16258, la normativa francesa BEGES y nuestro protocolo interno, y los datos se auditan externamente una vez al año para garantizar su exactitud. Esto nos permite tener un conocimiento profundo de nuestro impacto en carbono a lo largo de nuestra cadena de valor.



Implicamos a los clientes en la medición de su impacto

Desde 2016, DPDgroup proporciona a los clientes un Informe sobre el carbono que les permite medir el impacto de cada paquete, teniendo en cuenta su ruta exacta. Esto permite a los clientes y a las empresas comprender mejor su huella de carbono. También responde a las necesidades de la creciente base de clientes respetuosos con el medio ambiente de DPDgroup. El análisis se realiza en cada paquete que entra en la red de transporte del grupo y la herramienta ha sido verificada de forma independiente por SGS[1] para confirmar su exactitud y cumplimiento con las normativas europeas.

«Las empresas de transporte tienen la responsabilidad de actuar de una forma sostenible y medir y reducir continuamente su impacto en el medio ambiente a través de la innovación y la optimización de sus procesos.»

Dominique Mamcarz
Director de RSC de DPDgroup

1. **ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible

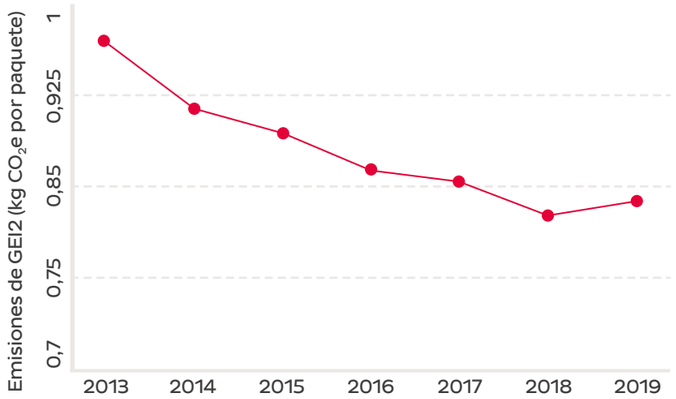
Reducimos

Los volúmenes de paquetes están aumentando drásticamente, debido a un incremento del comercio electrónico, que ha crecido casi un 12 % en Europa desde 2017. Esta tendencia está, a su vez, afectando a las emisiones de carbono. Para que un paquete sea neutro en carbono, todas las unidades de negocio que participan en el programa DrivingChange™ han establecido un plan de reducción para minimizar sus emisiones de CO_2 tomando medidas para optimizar sus operaciones de transporte. Se estima que se repartirán 3,4 millones de paquetes mediante nuestra flota de bajas emisiones.

Nuestro objetivo de reducción de carbono

Para lograr nuestro objetivo de reducir las emisiones de CO_2e por paquete en un 30 % para 2025 (en comparación con 2013) estamos promoviendo un planteamiento sistemático para todo el grupo, centrándonos en dos palancas de acción para reducir nuestras emisiones de carbono directas e indirectas. Estamos mejorando nuestra flota mediante la innovación en el transporte y ayudas a las diferentes unidades de negocio para financiar la transición a través de nuestro Fondo para el carbono.

En general, DPDgroup ha reducido sus emisiones de carbono por paquete en un 13,9 % desde 2013. En 2019 hemos visto un ligero aumento del 1,4 % en emisiones de carbono por paquete, en comparación con 2018. Esto se ha debido a aumentos significativos en dos unidades de negocio. En una de ellas se debe a los cambios realizados en la presentación del informe y en la mayor precisión de los datos comunicados. No obstante, mientras que otras tres unidades de negocio han experimentado ligeros aumentos o ningún movimiento en sus emisiones por paquete, la mayoría de las unidades de negocio lograron reducirlas en 2019. 14 de las 19 unidades de negocio disminuyeron la cantidad de emisiones por paquete, incluyendo 5 de ellas en un 10 % o más.



Objetivos basados en la ciencia

Seguimos comprometidos con lograr nuestro objetivo de reducción de carbono, por eso, alcanzar el nivel de reducción de la iniciativa «Objetivos basados en la ciencia» es un reto, teniendo en cuenta la importante tasa de crecimiento del sector del reparto de paquetes. Seguiremos garantizando mejoras en relación con nuestro impacto en el carbono y evaluaremos de nuevo la ambición de nuestros objetivos con frecuencia, a medida que vayan evolucionando nuestro negocio y nuestro sector.

Mejora de nuestra flota a través de la innovación en el transporte

Mejoramos nuestra flota al atender y mejorar toda nuestra gama de opciones de transporte. Para bajar la huella de carbono de nuestros viajes de largo recorrido, por ejemplo, nos hemos comprometido a operar solo con vehículos de larga distancia con una edad media de menos de cinco años para 2025. Para nuestras operaciones de entrega en última milla utilizamos cada vez más vehículos comerciales ligeros y eléctricos para recoger y entregar paquetes a nuestros clientes. La utilización de **vehículos eléctricos** y bicicletas de carga en los centros de las ciudades nos ayuda a lograr repartos con cero emisiones y prevenir las congestiones de tráfico. Utilizamos también vehículos de gas natural y proporcionamos a nuestros conductores formación sobre conducción eficiente en el consumo de combustible.

Para 2025
5.000
vehículos de bajas emisiones en funcionamiento

Para 2025, esperamos tener una flota de reparto de bajas emisiones de 5.000 vehículos en funcionamiento, lo que representa el 10 % del total, para ello invertiremos en nuevas tecnologías más fiables y asequibles y utilizaremos hubs urbanos más pequeños y numerosos para reducir la distancia media de nuestras rutas de reparto. Hemos alcanzado casi la quinta parte de nuestro objetivo en 2019, con un total de 900 vehículos de bajas emisiones.

2. **GEI:** Gases de efecto invernadero

Nuestro Fondo para el carbono

Para ayudar a las filiales a invertir en iniciativas de reducción de carbono de las unidades de negocio, tales como vehículos alternativos, formación en sostenibilidad y gestión energética de edificios, DPDgroup creó en 2017 un Fondo para el carbono dirigido a apoyar las inversiones en innovación y reducción de carbono de las unidades de negocio año tras año.

El plan sigue cosechando éxitos en 2019: 16 unidades de negocio han presentado proyectos y el plan ha ayudado a financiar 3 hubs urbanos, 30 vehículos de bajas emisiones, 83 puntos de carga para vehículos eléctricos y casi 500 luces LED. Estas iniciativas ahorrarán aproximadamente 355 toneladas de CO_2e al año.

Ejemplo práctico

Utilizar bicicletas de carga para revolucionar la entrega en última milla en Londres

Para ayudar a lograr repartos sin emisiones en el centro de Londres, el Fondo para el carbono de DPDgroup ha proporcionado financiación para la compra de tres bicicletas de carga eléctricas, que se han desplegado en tres de los hubs urbanos más centrales de la capital: Westminster, Shoreditch y Hyde Park. Esta inversión ayudará a ahorrar 6 toneladas de CO_2e al año.

Ejemplo práctico

DPD Polonia consigue avances en la reducción de emisiones de carbono con motocicletas eléctricas y energía solar

Con el apoyo del Fondo para el carbono de DPD, DPD Polonia ha implementado el uso de diez bicicletas scooter urbanas e instalado paneles solares en dos almacenes. Estas bicicletas scooter permitirán a los mensajeros y a los empleados de reparto hacer entregas más eficientes y puntuales, evitando los retrasos relacionados con la disponibilidad limitada del estacionamiento. Utilizando una mochila cuidadosamente cargada, se podrán repartir 50.000 paquetes al año, evitando la emisión de 4 toneladas de CO_2e. Los paneles solares podrían ayudar a ahorrar 30,3 toneladas de CO_2 al año.

Ejemplo práctico

SEUR sigue optimizando la eficiencia de la flota

En 2019, la flota de transporte de larga distancia de SEUR introdujo 10 cabezas tractoras de GNL para ayudar a reducir las emisiones nocivas, optimizando la configuración de los camiones para mejorar la eficiencia del reparto de paquetes. Aprovechar el gas natural como combustible genera un ahorro significativo en comparación con el diésel, algo que beneficia tanto al transportista como a SEUR. Con cada una de estas tractoras se ahorrará un 10% de consumo de combustible en cada ruta con respecto al gasoil, consiguiendo un ahorro anual de 50.000 litros de combustible. SEUR ha alcanzado la cifra total de 10 megatrailers propulsados por GNL con la incorporación de estas unidades.

1. **GNL:** gas natural licuado

Compensamos

Para ayudar a lograr la neutralidad en carbono, compensamos todas nuestras emisiones de CO_2 restantes. Esto incluye tanto las emisiones directas generadas por nuestras operaciones de transporte como el consumo de energía y las emisiones indirectas del transporte subcontratado. En 2019, repartimos 1,3 millones de paquetes neutros en carbono.

DPDgroup, N.º 1 en el mercado voluntario de compensaciones de carbono del sector de correo urgente y paquetería (CEP)

Hemos desarrollado nuestro nuevo programa de compensación a tres años en colaboración con el experto en neutralidad de carbono CO_2logic, que se centra en energías renovables y limpias y proyectos de economía circular. Cada proyecto se selecciona en función de sus beneficios sociales y medioambientales y está verificado por el riguroso programa Verified Carbon Standard (VCS) para garantizar medidas precisas de ahorro en CO_2e. Nuestra cartera de proyectos compensará el 100 % de nuestras emisiones residuales de CO_2 en el reparto de paquetes, al tiempo que promociona la energía sostenible y mejora la calidad de vida de las comunidades locales. Por ejemplo, estamos apoyando proyectos de energía eólica en la India y ayudando a financiar otro proyecto en Brasil que produce energía limpia a partir del gas de vertederos. Nuestra actividad de compensación de carbono es voluntaria, no está exenta de impuestos y no tenemos inversiones de capital en los proyectos que respaldamos.

«El programa de compensación de DPDgroup es muy claro, ya que apoya proyectos de compensación certificados vinculados a la energía limpia en los países donde se encuentran las ubicaciones de negocio de DPDgroup. A día de hoy, este programa de compensación está totalmente alineado con las mejores prácticas. Para 2020, trabajaremos en mejorar las normas de gestión de carbono y en ayudar a DPDgroup a comunicar mejor sus sólidos compromisos en materia de carbono, que no se limitan solo a la compensación, sino que en realidad cubren los 3 pilares de la gestión del carbono: calcular, reducir y compensar.»

Mathieu Cribellier
Director de proyecto,
CO_2logic

Apoyo a la energía eólica en la India

Hindi Wind, en la India, es una de las iniciativas apoyadas por nuestro programa de compensación. Hindi Wind ayuda anualmente al funcionamiento de 802 aerogeneradores que generan 809.473 MWh de electricidad limpia para casi 704.000 personas y ahorra 754.619 toneladas de CO_2e. La electricidad producida se canaliza a la red nacional de suministro de la India lo que reduce la dependencia del país de los combustibles fósiles. Asimismo, el proyecto ha tratado de mejorar la vida de las personas que viven cerca de sus plantas. En 2019, ayudó a capacitar a unas 190 mujeres para que se independizaran económicamente, fomentó la importancia de la educación entre 400 niños, proporcionó materiales de aprendizaje gratuitos para otros 350 alumnos y lanzó un programa de biblioteca en beneficio de 800 alumnos.

Reparto Urbano Inteligente

Mejoramos la vida cotidiana en la ciudad ofreciendo un mayor abanico de opciones de entrega, al tiempo que reducimos nuestro impacto en la carretera.

Unos 40 millones de personas en las 115 ciudades más grandes de la Unión Europea están expuestas a una mala calidad del aire, que supera las directrices de la Organización Mundial de la Salud. Como una de las mayores empresas de distribución de paquetería de Europa, DPDgroup tiene un papel importante que desempeñar en la **limitación de su impacto en la calidad del aire** y en **mejorar el bienestar y la comodidad** de las personas en todos los lugares donde opera.

Ambición

1. Ser una parte interesada fiable para las autoridades de la ciudad.

2. Contribuir a crear centros urbanos sostenibles.

Cifras clave en 2019

4,55 años de antigüedad media de la flota, respecto a 4,96 en 2018

82 % de nuestra flota de recogida y reparto cumple, como mínimo, los requisitos de la norma Euro 5 (respecto al 75 % en 2018)

+9 % de puntos Pickup en Europa en 2019 respecto a 2018 (de 42.000 a 46.000)

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Con la segunda red de entrega de transporte urgente más grande de Europa, tenemos una verdadera oportunidad de contribuir a crear ciudades más seguras sólidas y sostenibles reduciendo nuestro impacto en la calidad del aire y ayudando a aumentar el bienestar de los ciudadanos.

¿Cómo?

Reducimos
el impacto de nuestra flota de entrega en la última milla.

Actuamos
para que haya mayores opciones de entrega que mejoren la vida cotidiana.

Utilizamos
hubs urbanos para optimizar las distancias recorridas.

Tomamos medidas
para monitorizar la calidad del aire y reducir los contaminantes producidos por nuestra flota.

«Estamos abriendo un nuevo capítulo para nuestro sector en la responsabilidad social y ambiental. Los repartos en París con el 100 % de furgonetas de bajas emisiones marcan el primer paso en la implementación de entregas limpias en toda Francia.»

Martin Piechowski
Presidente
Chronopost

Soluciones logísticas urbanas

DPDgroup reparte diariamente más de 5 millones de paquetes en toda Europa. Nos esforzamos por liderar el sector en la innovación hacia soluciones de entrega urbanas inteligentes y sostenibles, adaptando nuestros servicios a las necesidades de cada ciudad y ayudando a mejorar la calidad de vida, incluyendo la reducción de nuestras emisiones de transporte y compartiendo información sobre la calidad del aire con los ciudadanos. Procuramos anticiparnos a la legislación local optimizando continuamente nuestras operaciones. Asimismo, estamos tomando medidas para mejorar el impacto medioambiental de los 50.000 vehículos que operamos en 18 países, ayudando a reducir las emisiones de carbono y los contaminantes.

Respuesta proactiva a las expectativas de sostenibilidad de los clientes

Dado que los e-shopper habituales representan el 85 % de las compras online en Europa, comprender sus necesidades y comportamientos es fundamental para el mercado del comercio electrónico del continente. Entre la información revelada en el E-shopper Barometer que realiza cada año DPDgroup en 22 ciudades europeas, es claro el deseo de un comercio electrónico más sostenible. En 2019, por primera vez, identificamos las principales tendencias comunes, incluyendo la creciente popularidad de las tiendas de paquetería y un número mayor de clientes que busca entregas sostenibles. Es importante destacar que los compradores preocupados por el medio ambiente y dispuestos a pagar más por servicios sostenibles («e-shopper eco-selectivos») representan un segmento de mercado en crecimiento. Por lo tanto, existe una oportunidad para que toda la industria del comercio electrónico adopte una mentalidad ecológica y proponga servicios más ecológicos y más limpios.

La oportunidad de un comercio electrónico más sostenible:

Con el cambio climático ganando importancia entre el público, los consumidores de todo el mundo son cada vez más respetuosos con el medio ambiente y adaptan sus decisiones de compra en consecuencia. Esta tendencia incluye el sector del comercio electrónico, en el que los e-shopper eco-selectivos demuestran su preocupación por el impacto ambiental de su consumo tanto a través de los productos que eligen como de la expectativa que tienen de que las empresas sean responsables.

El 70 %

de los e-shopper habituales europeos consideran que las marcas y las empresas deben ser responsables con el medio ambiente.

15% of European e-shoppers

El e-shopper epicúreo

Muy exigentes con respecto a la entrega y las devoluciones.

El 85 %

de los e-shopper epicúreos creen que las empresas deben ser **ambientalmente responsables.**

17% of European e-shoppers

El **e-shopper** eco-selectivo

Se preocupa por el medio ambiente, está dispuesto a pagar más por servicios más sostenibles, busca flexibilidad y múltiples opciones de entrega.

El 52 %

de los e-shopper eco-selectivos están dispuestos a pagar más por productos que respetan el medio ambiente.

Optimización de los repartos urbanos

Puesto que comprendemos cómo evolucionan las expectativas de nuestros clientes, y ante la creciente demanda de servicios flexibles y sostenibles, estamos innovando para adaptar nuestros servicios de reparto a las necesidades de las personas. Por ejemplo, para optimizar nuestra oferta de servicios hemos mejorado y ampliado nuestros servicios actuales Predict y Pickup en toda Europa.

Con **nuestro servicio Predict,** los clientes pueden seleccionar un plazo de entrega a la hora que les convenga, recibir actualizaciones y cambiar el plazo si fuera necesario. Al mejorar la tasa del primer intento de entrega hemos mejorado nuestra eficiencia y reducido nuestras emisiones de CO_2 por paquete en una media del 4 %.[1]

En 2019, DPD Reino Unido lanzó **la Notificación Verde,** un mensaje automático para los clientes del servicio Predict, que les permite saber si su paquete será entregado por un vehículo de bajas emisiones, así como el tipo (como vehículos eléctricos o de GNL, o bicicletas de carga). En respuesta a la demanda de un servicio más innovador y sostenible, Chronopost adoptó la Notificación Verde en septiembre de 2019. Se desplegará también en Alemania y en SEUR en 2020.

Nuestra red de puntos Pickup ofrece a los clientes la oportunidad de recoger sus paquetes en 46.000 puntos de recogida de 19 países, con casi el 95 % de las recogidas a tan solo 15 minutos de los domicilios de los clientes. Estamos desarrollando continuamente nuestra red para mejorar el nivel de flexibilidad que ofrecemos a los clientes. La nueva tienda Chronocity de Chronopost en París, por ejemplo, es un espacio compartido que permite a los clientes preparar sus paquetes, recogerlos y probarse ropa.

CIFRAS CLAVE

Francia

Chronopost realiza repartos
en el 100 %
del centro de París con flotas de bajas emisiones desde octubre de 2019.

Irlanda

Nuestro almacén urbano de Dublín utiliza
el 100 %
de electricidad procedente de renovables.

Alemania

2.200 paquetes
se entregan en Hamburgo diariamente utilizando una mezcla óptima de vehículos alternativos.

Reino Unido

DPD Reino Unido aspira a que
el 10 %
de su flota sea eléctrica en 2021

España

En Madrid cubrimos
50.000 km
anualmente usando vehículos de bajas emisiones.

Brasil y Singapur

La red de entregas fuera del domicilio de DPDgroup también utiliza **350 puntos Pickup** en Singapur y **780** en Sao Paulo.

1. En comparación con una entrega clásica de última milla.

Nuestros almacenes urbanos

DPDgroup está adaptando su logística para promover repartos urbanos inteligentes y responsables. Para implementar esto estamos ubicando nuestros hubs urbanos cada vez más cerca de los clientes, a la vez que adaptamos nuestras estrategias a ciudades individuales. Nuestro objetivo es ubicar nuestros almacenes urbanos dentro o cerca de los centros de la ciudad, próximos a zonas donde experimentamos un gran volumen de reparto de paquetes. Estos espacios urbanos pueden variar desde pequeñas superficies de almacenamiento hasta infraestructuras totalmente mecanizadas según las ubicaciones disponibles en los centros de las ciudades.

Puesto que tenemos un gran interés en mejorar la huella medioambiental de nuestros almacenes, estamos explorando opciones de energía limpia con el depósito urbano de Dublín utilizando energía 100 % renovable. También queremos ofrecer altos niveles de flexibilidad y de servicios innovadores para los clientes, entre los que se incluyen taquillas disponibles las 24 horas en Tallin, Estonia, y una red de 45 hubs urbanos con vestidores in situ en Polonia, que permiten realizar devoluciones de ropa instantáneas si fuera necesario.

A finales de 2019, DPDgroup contaba con 110 almacenes urbanos en 13 países que permiten el reparto a pie, por bicicleta de carga o en vehículo eléctrico.

Almacén urbano de Varsovia

CO_2
6,8 toneladas
de emisión de CO_2 ahorradas al año

20.000 km
de distancia al año cubiertos por vehículos de bajas emisiones

Flota alternativa
21
bicicletas de carga y vehículos eléctricos

Ejemplo práctico

DPD Estonia ofrece múltiples lugares de entrega

Los clientes de Tallin, Estonia, pueden beneficiarse de múltiples opciones de entrega. Entre ellas se incluyen 36 sistemas de taquillas inteligentes colocados en lugares prácticos y abiertos 24/7, cuatro torres robot que permiten la clasificación y entrega automática de los paquetes a los clientes y diez robots autónomos. Con esta innovadora mezcla de soluciones de reparto urbano inteligente, DPD Estonia está ahorrando 288 toneladas de CO_2 al año, el 50 % de las cuales proviene exclusivamente del uso de taquillas.

2 y 3. En comparación con una entrega clásica de operación en última milla.

NOx PM

Reducir la polución localmente

DPDgroup da prioridad a la reducción de dos contaminantes atmosféricos importantes, partículas (PM) y óxido de nitrógeno (NOx) que son especialmente perjudiciales para la salud. La exposición a estos contaminantes inhalables puede provocar dolores de cabeza, enfermedades respiratorias y cardiovasculares o incluso cáncer de pulmón. Puesto que estos contaminantes son emitidos principalmente por el transporte, estamos trabajando para limitar aquellos emitidos por nuestra flota con el fin de mejorar la calidad del aire en nuestros lugares de reparto. Por esta razón estamos sustituyendo nuestros vehículos de reparto de diésel y combustible por alternativas como los vehículos eléctricos, biogás o las bicicletas, para reducir la contaminación y mejorar la calidad de vida.

Un nuevo planteamiento para el análisis de los contaminantes de DPDgroup

En 2019, DPDgroup encargó un análisis independiente de los contaminantes emitidos por su flota a los expertos en clima EcoAct. Utilizando una completa metodología para evaluar las emisiones de DPDgroup, EcoAct tuvo en cuenta factores como la velocidad, carga y antigüedad de los vehículos para estimar la contaminación asociada con las operaciones de la compañía.

La relativamente alta proporción de emisiones de NOx identificada se debe a los vehículos diésel que comprenden la mayoría (99 %) de la flota de DPDgroup. Las soluciones para reducir la contaminación incluyen la reducción de la velocidad de los vehículos en autovías, la optimización de la eficiencia de la carga y la sustitución de los vehículos diésel por vehículos de gas natural o eléctricos, la principal prioridad de DPDgroup.

Emisión total de contaminantes en 2019:

1.8000 millones de km recorridos en 2019

1.075 toneladas de NOx

106 toneladas de PM

Mejorando nuestra flota de reparto

Puesto que la contaminación atmosférica sigue siendo un importante ámbito de acción para las ciudades de toda Europa, es vital que mejoremos continuamente la eficiencia de nuestras flotas. La amplia flota de recogida y entrega de DPDgroup representa la mayor parte de su impacto en carbono en las zonas urbanas. Para ayudar a reducir la congestión y la contaminación en los centros de las ciudades, utilizamos vehículos comerciales ligeros y de bajas emisiones para las entregas en última milla, incluyendo vehículos de gas natural, eléctricos y bicicletas de carga. Para reducir el impacto de los vehículos convencionales, utilizamos la normativa Euro, una escala de 6 grados establecida para medir el nivel de contaminación emitida por los vehículos en Europa. Se otorga el nivel de Euro 6 a los vehículos menos contaminantes. El 82 % de nuestra flota cumple actualmente las normativas Euro 5 o 6, frente al 75 % en 2018.

En 2019 lanzamos nuevas iniciativas de reparto urbano Inteligente en toda Europa. Desde octubre, el 100 % de las entregas de Chronopost en París se han realizado con vehículos de bajas emisiones, lo que contribuye a bajar las emisiones de tubo de escape y CO_2 en un 87 %, y se han desplegado 139 vehículos eléctricos en el Reino Unido.

Programa de monitorización de la calidad del aire

Puesto que la calidad del aire es cada vez más importante para la agenda de salud pública, es vital que las empresas de transporte innoven para reducir su impacto en la calidad del aire que respiramos. En DPDgroup se nos ha brindado una gran oportunidad para apoyar las iniciativas de aire limpio de las ciudades, entendiendo y reduciendo los contaminantes emitidos por nuestra flota. Estamos haciendo esto a través de la colaboración con diversos socios.

Una asociación única para el seguimiento de partículas finas

DPDgroup ha establecido una asociación única con Pollutrack que permite la utilización del primer sistema de medición de calidad del aire de esta escala y precisión. Pollutrack es el primer sistema móvil de seguimiento para partículas finas ($PM_{2,5}$). Fue diseñado y probado en París durante la COP21 y al principio ayudó a proporcionar una imagen clara de los diversos y cambiantes niveles de contaminación del aire en París. DPDgroup es la primera empresa que se ha comprometido a implementar sensores en su flota en toda Europa.

Pollutrack: puntos calientes de **partículas finas $PM_{2,5}$ en Lisboa, junio 2019**

Emprender acciones para medir la calidad del aire

A través de nuestro programa de monitorización de la calidad del aire, que ya se ha implementado en París, Lisboa y Madrid, estamos midiendo partículas finas ($PM_{2,5}$) en tiempo real a través de sensores láser Pollutrack instalados en nuestros vehículos de reparto, almacenes urbanos y puntos Pickup. Estos sensores recopilan datos cada 12 segundos, calle por calle de la cantidad de partículas PM2.5 respirables. El «diagnóstico de la calidad del aire» resultante ofrece una perspectiva de los niveles de calidad del aire urbano en las zonas donde trabajamos, que se muestran en mapas de alta resolución. Proyectamos ampliar el programa a 20 ciudades europeas para 2021, comenzando con Rotterdam y Dublín, y aprovechar los resultados para adaptar nuestra estrategia de reducción de contaminantes.

«Esta asociación es una triple victoria: para DPDgroup y Pollutrack a la hora de conseguir su despliegue en toda Europa, para los responsables de la toma de decisiones, que obtienen acceso a datos completos sobre la contaminación del aire con los que abordar los problemas de la calidad del aire, y para los clientes de DPDgroup y el público en general. Gracias a esta asociación, París cuenta ahora con la mayor capacidad de monitorización de aire respirable que beneficia tanto a las ciudades como a los ciudadanos.»

Eric Poincelet
Cofundador de Pollutrack

Actuar localmente en beneficio de las ciudades y los ciudadanos

Para ayudar a mejorar la calidad de vida y la salud en las ciudades, nuestro objetivo se centra en desempeñar un papel clave en el seguimiento de la calidad del aire. Con este fin estamos poniendo a disposición de las ciudades y los ciudadanos los resultados de nuestro programa de monitorización de la calidad del aire a través de interfaces basadas en la web.

Proporcionar información sobre la calidad del aire en una escala muy precisa permitirá a los funcionarios de la ciudad aprovechar los datos para planificar iniciativas y normativas que reduzcan los contaminantes, y permitirá a los ciudadanos conocer el nivel de calidad del aire en sus puertas o en la dirección que elijan y ajustar su actividad en consecuencia.

Monitorización de la calidad del aire en Lisboa

DPD Portugal se asoció con la ciudad de Lisboa en su compromiso de Capital Verde Europea 2020. Gracias a los datos medidos por Pollutrack utilizando 73 sensores móviles y 19 sensores fijos en la ciudad, en nuestra flota y en nuestros puntos Pickup, las autoridades de Lisboa pudieron diseñar su nueva zona de bajas emisiones en el centro de la ciudad. De esta manera, señalaron los puntos calientes de la calidad del aire y ahora proyectan lanzar un servicio que permita a los consumidores ver los niveles de calidad del aire.

Los puntos calientes de polución por $PM_{2,5}$ señalados por Pollutrack permitieron la toma de decisiones objetivas en beneficio de los ciudadanos de Lisboa y de la calidad del aire que respiran.

«Obtener acceso a información relativa a la calidad del aire es muy útil para nuestra ciudad, ya que nos permite identificar y abordar los puntos calientes y comprender dónde y cuándo el aire es más limpio. Nuestra colaboración con DPDgroup servirá de base a nuestros esfuerzos constantes para mejorar la calidad del aire y fomentar la salud pública.»

Miguel Gaspar
Alcalde adjunto de Lisboa
Portugal

Más cerca de la sociedad

Acercamos a las personas para apoyar y desarrollar las comunidades que tenemos más cerca

Para hacer una contribución positiva a la sociedad, DPDgroup aprovecha sus recursos, experiencia y cercanía a las comunidades locales para apoyarlas lo mejor que podamos. Al asociarnos con organizaciones sin ánimo de lucro en cada uno de los países en los que operamos, **respondemos mejor a las expectativas de los consumidores y aumentamos la satisfacción de los empleados.** Animamos a los empleados a ofrecerse como voluntarios y a actuar con nosotros para trabajar hacia un mundo mejor, lo que nos ayuda a conseguir **un nivel de satisfacción de los empleados del 72 %,** según una encuesta de los empleados de DPDgroup en 18 países.

Ambición

Para contribuir a la mejora de la participación de nuestros empleados y socios en iniciativas comunitarias.

Cifras clave en 2019

100 % de las unidades de negocio han presentado iniciativas «Más cerca de la sociedad».

27.007 unidades de negocio implicadas.

3 fundaciones nacionales (SEUR en España, DPD Alemania, DPD Polonia).

312 organizaciones han contado con nuestro apoyo.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

La colaboración es fundamental para que todos los países logren cumplir los ODS de las Naciones Unidas. Esto supone fortalecer las asociaciones existentes con todos los actores, incluyendo el sector público y las organizaciones sin ánimo de lucro, además de crear nuevas asociaciones para la acción colectiva.

¿Cómo?

Apoyamos a las comunidades de dos maneras:

Transporte solidario

Aportando nuestros conocimientos en transporte y logística a proyectos locales.

Compromiso de los empleados

Compartiendo nuestro tiempo, pasión y habilidades.

«Al permitir que todos participen plenamente en nuestro planteamiento hacia las organizaciones y causas que apoyamos, deseamos hacer que nuestros empleados adopten los valores comunes de la empresa de proximidad y de compartir con la comunidad, que cobrarán una mayor importancia para el mundo del mañana, después de la actual crisis sanitaria.»

Amélie Ranaivojaona
Directora de RSC, DPD Francia

*comparado con 2013

Programa Más cerca de la sociedad

Con operaciones de reparto en toda Europa, DPDgroup interactúa con las comunidades locales a diario, lo que nos permite comprender los retos locales y apoyar causas dignas. Tratamos de realizar una contribución positiva a las comunidades a las que estamos más próximos utilizando nuestra flota para prestar apoyo a organizaciones benéficas y a la comunidad, e invitamos a los empleados de DPDgroup a proponer proyectos que les interesen especialmente. Nuestra plantilla participa en una amplia variedad de actividades de voluntariado, compartiendo su tiempo, aptitudes y conocimientos para marcar la diferencia en la comunidad. También nos asociamos con ONG, fundaciones y comunidades locales para asegurarnos de que apoyamos una mezcla diversa e inclusiva de iniciativas, proporcionando apoyo logístico y creando asociaciones a largo plazo para ampliar nuestro impacto de forma continua.

entrevista

Frank Vergien
Miembro de la Junta Directiva de la Fundación de DPD Alemania

Apoyo de DPD Alemania a la Fundación DPD

DPD Alemania está comprometido a actuar como un ciudadano corporativo responsable y lograr un impacto social positivo más allá de su negocio principal. La Fundación DPD se centra en tres áreas principales. En primer lugar, el Fondo de Ayuda de DPD asiste a empleados, operadores de transporte y personal de reparto que se enfrentan a una situación de emergencia. En segundo lugar, los aprendices de DPD Alemania participan como patrocinadores y están en contacto con niños necesitados de África, Asia y América Latina. Y, en tercer lugar, la Fundación DPD apoya proyectos benéficos y sin ánimo de lucro dirigidos por la organización Plan International y otros socios. Por ejemplo, estamos actualmente apoyando un proyecto en Ruanda que promueve la educación de la primera infancia y ayuda a los niños a crear un futuro mejor.

¿Por qué se creó el Fondo de Ayuda de DPD?

Cualquier persona puede encontrarse inesperadamente en una emergencia financiera, ya sea debido a una enfermedad, desastres naturales, un accidente o circunstancias familiares. Queremos ayudar a los empleados de DPD, operadores de transporte, personal de reparto y contratistas de salas de clasificación y sus dependientes, si se produjera una desgracia personal.

El Fondo proporciona asistencia financiera rápida y flexible y en cinco años ha ayudado a 51 miembros de la familia DPD.

¿Cómo pueden los empleados participar en la Fundación?

Los empleados pueden implicarse de muchas maneras diferentes. Pueden hacer una donación voluntaria mensual, optando por dar la cantidad de céntimos que va detrás del punto decimal de su salario neto o elegir una cantidad determinada. En la actualidad, casi 6.000 empleados participan en esta iniciativa de «Rest Cent». Además, hay campañas regulares de recaudación de fondos, por ejemplo, rifas o ventas de pastelería en diversos almacenes y ubicaciones. La recaudación se destina a la Fundación.

La Fundación DPD también está involucrada en Ruanda, ¿por qué Ruanda en particular?

La Fundación DPD trata de mejorar las oportunidades educativas y la calidad de vida de los niños en Ruanda, un lugar en el que las personas se han enfrentado a grandes desafíos desde el genocidio de 1990.

Comenzamos apoyando el establecimiento de cuatro centros para educación de la primera infancia para unos 2.000 niños hasta la edad de seis años.

La fundación DPD apoya ahora un proyecto de tres años para asistencia a la infancia llamado «Good education for Children» que ayudará a mejorar la educación de 11.000 niños en 20 escuelas y 25 guarderías en las regiones de Bugesera y Nyaruguru.

Transporte solidario

Utilizamos nuestra experiencia en los repartos para asistir a las comunidades en las que operamos, proporcionando ayuda de emergencia y reparto de suministros esenciales a los grupos vulnerables.

Suiza

Apoyo a los refugiados con donaciones de ropa

1.800 € de costes de transporte cubiertos

Los solicitantes de asilo que llegan a la isla de Lesbos a menudo se enfrentan a duras condiciones de vida. DPD Suiza se asoció con la organización de ayuda humanitaria de emergencia Lighthouse Relief para transportar ropa donada a los refugiados en la costa norte de la isla, que ayudan a proporcionar condiciones dignas a los refugiados en los primeros días tras su llegada. DPD Suiza ha donado la mitad de los costos de transporte y patrocinado la campaña de recogida de ropa.

Hungría

Ayudar a los niños hospitalizados en Navidad

Repartos a 9 hospitales en Hungría

DPD Hungría unió fuerzas con la iniciativa húngara «One Table Love» como donante y socio de reparto para transportar juguetes, ropa y otros artículos a niños en nueve hospitales tanto en Budapest como en zonas rurales. En particular, DPD Hungría hizo donaciones por valor de 2.800 € al departamento de cirugía Infantil de los Hospitales de San Juan y de Bethesda.

Eslovaquia

Reparto de paquetes para niños gravemente enfermos

100 paquetes distribuidos

DPD Eslovaquia se asoció con la fundación Angel Wings Foundation para prestar ayuda a niños gravemente enfermos y a sus familias mediante la entrega de paquetes de alimentos, medicinas, ropa y juguetes. La Fundación proporciona apoyo financiero, emocional y material junto con estancias para rehabilitación, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de estos niños y sus familias.

Letonia

Prestar valioso apoyo a los refugios para animales

Suministros esenciales donados a 5 refugios de animales

En Letonia hemos recogido donativos para refugios de animales a través de una campaña llamada «Warm the paws» que ayuda a los animales a sobrevivir en los fríos meses de invierno. Para promover esta iniciativa, DPD Letonia invitó a los empleados y a las comunidades locales a donar alimentos, juegos y accesorios, camas para animales y areneros y arena para gatos y los repartió a refugios de animales de todo el país.

Lituania

Hacer realidad los sueños de los niños

3.048 regalos para niños desfavorecidos

Junto con la ONG Vaikų svajonės (sueños de niños), que colabora con trabajadores sociales para ayudar a niños de familias desfavorecidas, DPD Lituania lleva ya seis años entregando regalos navideños a niños desfavorecidos. En 2019, DPD Lituania entregó más de 3.000 regalos a niños de todo el país.

Portugal

Reparto de regalos navideños a niños desfavorecidos

2.355 paquetes entregados

DPD Portugal continuó su apoyo al Ejército de Salvación repartiendo regalos navideños a niños desfavorecidos. Se invitó a donar regalos a través del Programa «Angel Tree» enviándolos a un punto Pickup de DPD para ser recogidos y entregados al Ejército de Salvación.

Programa
Más cerca de la sociedad

Compartimos nuestro tiempo, pasión y habilidades para ayudar a las comunidades donde operamos, aprovechando nuestra experiencia para crear un impacto positivo a nivel local.

Países Bajos

Apoyo en el adiestramiento de dos perros de asistencia

Donación de 40.000 €

Los perros pueden proporcionar asistencia, bienestar y compañía a personas que viven con discapacidades físicas y mentales. DPD Países Bajos ha donado 40.000 € a la fundación Assistance Dogs Foundation de los Países Bajos para apoyar el adiestramiento de dos perros, que ayudarán a la organización a enseñarles hasta 70 habilidades diferentes en su preparación para asistir a personas con variedad de enfermedades y trastornos.

Francia

Cambiar la vida de los niños a través del deporte

160 empleados participantes

En 2019 Chronopost lanzó el «Chrono United Tour», con el patrocinio de carreras regionales que permiten a los empleados recaudar 5 € por cada kilómetro que corran. Los empleados recaudaron 10.000 € para la asociación Premiers de Cordée que ofrece actividades deportivas gratuitas a los niños en hospitales y trata de concienciar sobre la importancia de fomentar que los niños discapacitados participen en actividades deportivas. Asimismo, los empleados de Angers recaudaron 1.000 € para financiar equipos especializados para ayudar a niños a recuperarse de enfermedades.

Francia

Lucha contra el cáncer infantil

3 millones de pasos para recaudar 10.000 €

DPDgroup invitó a los empleados a participar en un «Steps Challenge» para recaudar fondos para la organización benéfica contra el cáncer infantil «Larger than life». Los 3 millones de pasos colectivos han ayudado a recaudar 10.000 € que ayudarán a financiar tratamientos innovadores para los niños enfermos de cáncer en Francia.

Croacia

Donación para apoyar la atención médica de los niños

Donación de 4.000 €

DPD Croacia hizo una donación de 4.000 € a la red de asociaciones Naša djeca que ayuda a niños gravemente enfermos a obtener acceso a la mejor atención médica, incluyendo alojamiento y la donación de equipo médico y tecnología.

Bélgica

Ayudar a financiar equipos vitales de DEA en el exterior de las escuelas

Segundo año de apoyo a las escuelas

DPD Bélgica donó 300 € a Heartsaver, una organización benéfica que tiene como objetivo instalar desfibriladores externos automáticos (DEA) en el exterior de las escuelas para ayudar a salvar la vida de las personas en caso de paro cardíaco. El acceso a DEA es vital en los primeros momentos después de un ataque cardíaco y puesto que las escuelas ocupan una posición central en la comunidad, son un lugar clave para situar los kits de DEA.

Francia

Correr para luchar contra el cáncer

4.250 € recaudados por 30 empleados

30 empleados de DPD Francia corrieron o caminaron en la carrera benéfica «Course des Héros» a fin de recaudar fondos para la Asociación RoseUp que ayuda, informa y defiende los derechos de las mujeres enfermas de cáncer. Los empleados optaron por participar en las carreras de 2,6 o de 10 km y recaudaron 4.250 € para ayudar a la asociación a apoyar a las mujeres que luchan contra el cáncer.

Apoyo al emprendimiento

Compartimos nuestros conocimientos y espíritu emprendedor para contribuir al desarrollo de las empresas locales

El espíritu empresarial y la innovación son una parte esencial de DPDgroup. Innovamos para satisfacer las necesidades de los clientes, potenciando nuestra creatividad para responder al auge del comercio electrónico. Con el objetivo de crear un valor compartido en nuestras comunidades, apoyamos y potenciamos a los empresarios locales.

Ambición

Poner en marcha programas de apoyo al emprendimiento para fomentar la innovación y el espíritu emprendedor.

Cifras clave en 2019

61 emprendedores han contado con nuestro apoyo.

14 iniciativas de 9 unidades de negocio europeas.

16 emprendedores sociales de la red de Ashoka se han visto beneficiados por parte de DPDgroup desde 2011.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

La promoción de la innovación es una parte esencial de DPDgroup y es fundamental para encontrar soluciones sostenibles. En la próxima década, nuestro objetivo es apoyar el espíritu empresarial en todos los lugares donde operamos y ayudar a dimensionar innovaciones impactantes.

¿Cómo?

Apoyamos el emprendimiento de tres maneras:

Estimulamos
la innovación de los trabajadores.

Potenciamos
a los emprendedores sociales.

Ayudamos
a los emprendedores innovadores en las comunidades donde operamos.

«Nuestro objetivo es optimizar los procesos de innovación online con nuestras prioridades de RSC. Estas innovaciones nos permiten añadir valor para nuestros clientes.»

Łukasz ZEMBOWICZ
Director de ventas y marketing y miembro del Consejo, DPD Polonia

*comparado con 2013

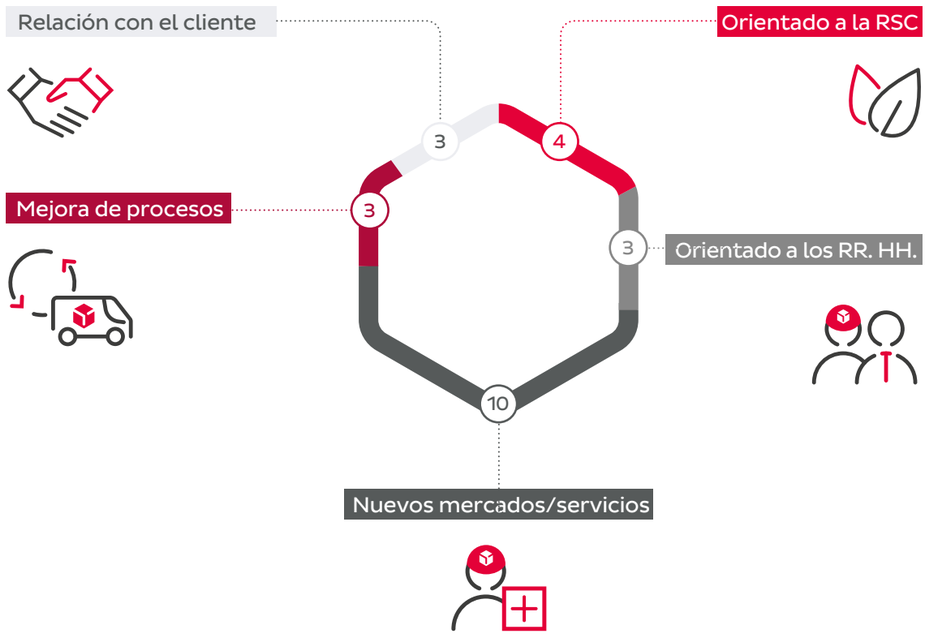
Fomentamos la innovación de los trabajadores

Programa de innovación de los empleados

Sacar partido a los talentos y la experiencia de nuestro personal es un elemento clave para fortalecer nuestro negocio. A través de nuestro programa de emprendimiento invitamos a los empleados de toda la empresa a desarrollar sus ideas innovadoras mediante la presentación de un argumento comercial. Un jurado interno selecciona los proyectos ganadores. En 2019, 52 equipos de 12 unidades de negocio presentaron 23 propuestas que abarcaban los sectores de la sostenibilidad, la innovación de servicios, RR. HH. y servicio al cliente. El proyecto ganador de 2019 fue propuesto por DPD Irlanda con una idea para mejorar la comunicación digital con el cliente. El equipo dirigirá el desarrollo de este proyecto con la ayuda de los expertos de DPDgroup y con financiación corporativa.

Categorías de innovación

Resultados de la campaña de emprendimiento de 2019



DPD Irlanda

Ganador de 2019: Mejora de la comunicación con el cliente

DPD Irlanda ha desarrollado una idea para mejorar su comunicación con los clientes a través del envío de una notificación y un vídeo automatizado que ofrece la ubicación precisa de los paquetes entregados (un lugar seguro o el domicilio de un vecino, por ejemplo) mediante la tecnología de satélite. Esto mejora la confianza de los clientes en las entregas y ayuda a evitar la necesidad de llamar al servicio de atención al cliente.

Se ha otorgado una financiación de 30.000 € procedente de DPDgroup y contará con el apoyo de expertos de DPD Irlanda. El proyecto, que será implementado en 2020, refleja la estrategia del grupo de fomentar la lealtad de los clientes a través de la mejora continua de sus servicios. Además, ayudará a reducir las consultas a nuestros equipos de atención al cliente y logística, reforzando nuestra eficiencia.

ACTUALIZACIONES

DPD Países Bálticos

Ganador de 2018: Buy World permite entregas transfronterizas innovadoras

Dado que el 10 % de los e-shopper no puede acceder a entregas de productos de comercio electrónico en sus países, el proyecto «Buy World» es una solución de expedición de paquetes desarrollada por los empleados de DPD Países Bálticos para los consumidores que compran artículos a través de sitios web extranjeros. Les proporciona la dirección de un centro de consolidación en el país más cercano para utilizar como dirección de entrega. DPDgroup organiza entonces el transporte transfronterizo permitiéndoles evitar las restricciones de entrega de paquetes en su propio país y comprar online con mayor flexibilidad. Con el respaldo y la financiación de DPDgroup, el equipo ganador finalizará su proyecto y lo preparará para su implementación inicial en Letonia en 2020.

DPD Polonia

Desarrollo de una herramienta online innovadora

En 2018, DPD Polonia desarrolló una herramienta online para ayudar a los clientes a optimizar sus embalajes de acuerdo a sus necesidades. Entre otras cosas, esta herramienta ayuda a minimizar y optimizar el embalaje para reducir los residuos y utilizar mejor el espacio. Estamos ampliando continuamente la gama de embalajes disponibles para introducir materiales reutilizados o reciclados.

Potenciamos a los emprendedores sociales

2019 es el noveno año de nuestra asociación con Ashoka, la red global de emprendedores sociales más grande del mundo. Juntos hemos apoyado a numerosos emprendedores que resuelven desafíos sociales con ideas innovadoras para crear un cambio positivo.

Patrocinio de los emprendedores de Ashoka

Para ayudar a apoyar a los futuros agentes de cambio, Ashoka identifica a los emprendedores sociales más prometedores del mundo, aprende de las tendencias en innovación e inspira a las personas en todo el mundo a crear cambios. DPDgroup comparte esta ambición y apoya los esfuerzos de Ashoka, al tiempo que identifica posibles oportunidades para involucrar a los empleados o aprovechar las innovaciones de los emprendedores, de forma que beneficien a las comunidades donde operamos.

Nuestra asociación ha evolucionado desde el apoyo de DPDgroup a cinco miembros de Ashoka en 2011 hasta el lanzamiento de un concurso europeo de «cocreación» y de los «Changemaker days» en París en 2014, que ayudan a afianzar nuestros esfuerzos conjuntos dentro de los principales objetivos sociales y medioambientales de DPDgroup, además de amplificar nuestro impacto y respaldar nuestro crecimiento futuro.

2011-2014

Comienzo de la asociación

5 emprendedores de Ashoka reciben apoyo de DPDgroup

2014-2016

Reorganización de la asociación en torno a 3 acciones clave

- Apoyo a 3 emprendedores sociales innovadores
- Lanzamiento de un concurso europeo de cocreación para fomentar las asociaciones entre emprendedores sociales y negocios que recibió 338 propuestas de 34 países.
- Organización de las jornadas «Changemaker Day» en París, eventos de dos días que reúnen a más de 550 actores de innovación y agentes de cambio.

2017-2019

Alineación de la asociación con DrivingChange

- Una alineación más fuerte con los temas clave de DrivingChange.
- Una mejor dinámica europea con la participación de países clave (por ejemplo, Francia, Suiza, España, Alemania y Polonia).
- Una mayor participación de los empleados del DPDgroup en la asociación a fin de desarrollar una cultura de innovación y compromiso social.

SPEAK: Potenciar la inclusión y la igualdad multilingüe

Las barreras lingüísticas pueden impedir que los migrantes se integren dentro de las comunidades locales. SPEAK, desarrollado por el emprendedor de Ashoka de 2018, Hugo Menina, potencia la inclusión y la igualdad a través de intercambios lingüísticos y culturales entre migrantes y residentes locales. Seleccionado en Portugal en 2018 y reconocido por el gobierno portugués, el proyecto está activo en Portugal, España, Alemania e Italia y ha llegado hasta 13.900 personas en diez ciudades. Unas 5.700 personas han participado en eventos de SPEAK, mientras que más de 6.100 personas han asistido a grupos de intercambio lingüístico. Los empleados de DPDgroup también han participado, reflejando nuestro compromiso global con la inclusión y la diversidad.

EasyPeasy: Capacitar a los padres para educar a sus hijos

El éxito de los niños en la escuela depende del apoyo y la estimulación temprana que reciben de los padres. Pero muchos padres carecen de tiempo y recursos para poder ayudar a sus hijos de la mejor manera. La tecnología EasyPeasy de la emprendedora de Ashoka de 2018, Jen Lexmond, ayuda a capacitar a los padres del Reino Unido para salvar esta brecha enviando ideas divertidas y educativas directamente a sus smartphones. Ha llegado a unos 30.800 hogares, ayuda a mejorar el rendimiento cognitivo de los niños tras solo diez semanas y es particularmente activo en comunidades desfavorecidas. DPDgroup adopta esta tecnología como un medio eficaz para que los padres puedan iluminar la vida de sus hijos a través de la educación.

Cuidados paliativos para niños

El emprendedor de Ashoka de 2019, Ricardo Martino, está ayudando a crear el primer sistema nacional español de cuidados paliativos domiciliarios para niños con enfermedades terminales. Ayuda a que estos niños tengan una vida plena y feliz, permaneciendo en casa durante el mayor tiempo posible y alivia el sufrimiento de las familias. Hasta la fecha, 800 niños y sus familias se han beneficiado de este servicio digno, disponible las 24 horas al día, del Hospital Niño Jesús de Madrid, donde el 65 % de los niños que han recibido los cuidados han fallecido en sus domicilios. Más de 300 médicos y enfermeras han participado en la formación ofrecida por la fundación de Ricardo que cuenta con 62 colaboradores entre ONG, negocios, hospitales y escuelas.

Apoyamos el emprendimiento externo

Apoyamos a empresarios innovadores en nuestras comunidades locales ayudándolos a desarrollar sus ideas a través de iniciativas que reflejen nuestras tres prioridades de innovación. Esto incluye apoyo financiero, capacitación y prestación de servicios de envío gratuitos o con descuento.

DPDgroup cuenta con tres pilares para la innovación

Transformación digital y ecommerce

A través del desarrollo de tecnologías que den control total a los consumidores, incluyendo entregas bajo demanda y notificaciones en tiempo real.

Logística urbana inteligente

La tecnología y los vehículos nos permiten responder mejor a las necesidades de los clientes, al mismo tiempo que afrontamos los retos de la sostenibilidad.

Mercados de alta tecnología

Fuerte innovación para apoyar los nuevos mercados de DPDgroup, como el del reparto de alimentos frescos y congelados.

Estonia

Reparto de paquetes con robots Starship

El innovador servicio de reparto de paquetes por robot de DPD Estonia lanzado en 2018, ofrece a los clientes repartos con alta tecnología, flexibles y convenientes. Los clientes de Tallin pueden optar por repartos mediante el robot Starship utilizando una aplicación desarrollada con el fabricante de robots Starship Technologies. En 2019, 308 paquetes fueron entregados por estos robots que pueden transportar paquetes desde tiendas o centros directamente a los clientes en un radio de 3 km en 5-30 minutos. El servicio se optimizará y ampliará para atender mejor las necesidades de los clientes.

Polonia

Concurso de emprendedores

Un grupo de estudiantes de Polonia ganó la competición de emprendedores con una aplicación móvil que permite acceder fácilmente a servicios entre los consumidores y las tiendas de reparación de aparatos electrónicos a través de servicios de correo de voz. Estos jóvenes innovadores de Ostrów Wielkopolski, una universidad técnica, vencieron a cinco finalistas para presentar su revolucionaria idea. Recibieron más de 2.000 euros en financiación, participaron en una feria de muestras en París y también se beneficiarán del acceso a un espacio de coworking.

España

Mejorar la eficacia de los repartos con el big data

El crecimiento del comercio electrónico ha provocado importantes cambios en el sector del transporte debido a la considerable variabilidad en los volúmenes de un día a otro. La gestión de esta realidad diaria en rápida evolución para satisfacer las expectativas de los clientes requiere una previsión precisa y una planificación de recursos eficiente. Desarrollada por el experto en big data PiperLab para la empresa SEUR de DPDgroup en España, la herramienta PiperLab Forecast Tool ayuda a 350 empleados de SEUR a gestionar mejor el flujo de pedidos de clientes mediante la previsión de los recursos necesarios para cualquier fecha o periodo de tiempo determinado. Muestra también tendencias históricas. La fiabilidad de la herramienta ha mejorado la eficiencia de los servicios de reparto de SEUR y gracias a ella la compañía ha ganado varios premios en logística.

Alemania

Prevención del desperdicio de alimentos con SirPlus

Más de 20 millones de toneladas de alimentos se desperdician anualmente en Alemania, el equivalente a 500.000 cargamentos. Para ayudar a prevenir el desperdicio y apoyar a los que necesitan alimentos, el emprendedor de 2018 de Ashoka, Raphael Fellmer, desarrolló SirPlus, un supermercado para el exceso de alimentos. SirPlus recoge alimentos en la fecha de caducidad procedentes de los supermercados y distribuidores de alimentos y los vende a precios más bajos a los consumidores, a la vez que proporciona alimentos gratuitos a las organizaciones benéficas. DPD Alemania apoya a SirPlus con soporte logístico vital, ayudando a la organización a llegar a más personas, incluyendo entregas a domicilio. También ayudamos a crear conciencia sobre el trabajo y la visión de la organización patrocinando eventos. El ahorro de alimentos ayuda a reducir la presión en los recursos naturales, el suelo y el agua y a reducir las emisiones de carbono.

Ética

La buena ética es una parte esencial de nuestro negocio. A medida que las partes interesadas buscan cada vez más una transparencia radical y **altos niveles de comportamiento ético,** nosotros continuamos integrando la responsabilidad corporativa en la forma en la que trabajamos, trascendiendo nuestros objetivos comerciales para ser una fuerza para el bien en la sociedad. Hacemos que nuestras políticas evolucionen de acuerdo con normas reconocidas internacionalmente y con directrices y reglamentos cada vez más rigurosos.

Solidaridad

Respeto

Transparencia

Responsa-
bilidad

Mentalidad
abierta

5 valores

La postura ética de DPDgroup establece un marco global para todo el grupo y se fundamenta en **5 valores esenciales.**

Preocuparnos

por las personas no solo por los paquetes

Reconocer y dar respuesta

a las necesidades de cada cliente

Pensar y actuar rápido

para dar seguridad

Arrancar una sonrisa

en cada interacción con los clientes

4 compromisos

La práctica empresarial ética también se refleja en los **4 compromisos** de la cultura de servicio del grupo.

Código de Conducta

Nuestro Código de Conducta Empresarial es la columna vertebral de todas nuestras actividades. Está basado en derechos y mejores prácticas definidos a nivel global, ratificados por los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y debe ser interpretado por cada unidad de negocio de conformidad con la legislación nacional. El cumplimiento del Código es obligatorio para todos los empleados y proveedores de servicios externos y es un componente clave de la toma de decisiones y la participación de las partes interesadas. Como parte de nuestras revisiones periódicas actualizamos la guía en 2017 para asegurar su alineación con la reciente Ley Sapin II francesa y en particular el tema de la lucha contra la corrupción. En 2019, tras una revisión crítica decidimos actualizarla para incluir más ejemplos situacionales. Esta nueva versión se publicará a principios de 2020.

Procuramos asegurar el cumplimiento de nuestro Código de Conducta Empresarial a través del sistema de gestión de DPDgroup. La responsabilidad de la gestión recae en los ejecutivos veteranos, en colaboración con un responsable de lucha contra la corrupción y un responsable de cumplimiento de la competencia, que supervisan nuestros programas de competencia justa y lucha contra la corrupción. El responsable de ética gestiona los problemas que se producen en unidades de negocio individuales. Los empleados pueden denunciar infracciones del Código contactando con las oficinas de los responsables mencionados anteriormente o utilizando nuestro sistema de denuncia de irregularidades completamente anónimo.

Lucha contra la corrupción

Conforme a nuestro Código de Conducta Empresarial y nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, DPDgroup prohíbe toda forma de corrupción en nuestras relaciones con partes interesadas. Siendo una filial del Grupo la Poste, hemos integrado sus tres principios clave que rigen el plan de lucha contra la corrupción: cero tolerancia, todos implicados y todos atentos.

Más allá de esto, en 2019 desarrollamos nuestro nuevo programa de lucha contra la corrupción. Este riguroso programa, en pleno cumplimiento de la Ley Sapin II introducida en Francia, se basa en un ejercicio exhaustivo y detallado de mapeo de riesgos para el cual cada unidad de negocio completó un cuestionario de lucha contra la corrupción. Esto nos ha ayudado a identificar y medir todos los riesgos relacionados con nuestras actividades. Junto con un experto externo hemos desarrollado una estrategia y una hoja de ruta para prevenir y abordar cualquier caso de corrupción dentro del grupo.

Cumplimiento del comercio internacional

DPDgroup, al igual que todos los actores de la industria del transporte, está sujeto a obligaciones internacionales, tales como sanciones decididas por las Naciones Unidas, la Unión Europea y las autoridades nacionales. Por lo tanto, DPDgroup adopta una estrategia estricta de cumplimiento dentro del comercio y apoya a todas las unidades de negocio en el cumplimiento de todas las restricciones pertinentes y las leyes y los reglamentos de sanciones económicas relativas a los embargos. Dentro de este marco, DPDgroup ha implementado un programa de cumplimiento para asegurar que comerciamos con socios legítimos, en el que se incluye la aplicación de nuestra política global de sanciones, un marco de cumplimiento definido y la implementación de la herramienta de evaluación GeoCheck.

Protección de datos personales

Con el objetivo de cumplir el nuevo Reglamento general de protección de datos (RGPD) de la Unión Europea, que entró en vigor en mayo de 2018, hemos puesto en marcha una importante iniciativa de protección de datos en DPDgroup para integrar los cambios específicos en los procesos y la cultura de la organización. En 2019, implementamos nuestro plan de acción respaldado por sólidos mecanismos de gestión. Mantenemos una visión global de la evolución de los datos del grupo, mientras que cada unidad de negocio europea ha designado un punto de contacto para el RGPD. Para ayudar a nuestras empresas europeas a seguir cumpliendo el RGPD hemos desarrollado herramientas para evaluar todos los nuevos proyectos desde una perspectiva de datos. Para apoyar nuestro continuo progreso en el cumplimiento del RGPD en 2019 llevamos a cabo una auditoría de nuestras acciones en los dos años previos y creamos un comité para supervisar las labores en curso. El comité se reúne regularmente, realiza un seguimiento de las actualizaciones reglamentarias y dirige la estrategia de protección de datos del grupo.

Acerca de este informe

Este es el cuarto informe de Responsabilidad Social Corporativa de DPDgroup, publicado en junio de 2020. Este informe cubre 19 unidades de negocio de toda Europa, todas ellas bajo la plena propiedad de DPDgroup. Estas empresas representan el 89 % de los ingresos del grupo.

Estamos trabajando para incluir progresivamente otras unidades de negocio participadas al 100 % o bajo el control financiero del programa DrivingChange™.

Salvo que se indique lo contrario, este informe solo incluye información relativa a 2019.

DPDgroup opera bajo las siguientes marcas: DPD, Chronopost, SEUR y BRT. La información contenida en este informe se ha recopilado mediante herramientas de presentación de informes, información documentada y entrevistas con los interesados internos y externos.

Nos gustaría dar las gracias a todos los que han contribuido a la elaboración de este informe.

Por favor, envíe las preguntas sobre el presente informe o sobre los temas relacionados con nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa a
drivingchange@dpdgroup.com

Descubra nuestra página web de RSC:
www.dpd.com/group/en/sustainability

dpdgroup

Red de entrega de transporte urgente de GeoPost

26, rue Guynemer - 92130 Issy Les Moulineaux, Francia
drivingchange@dpdgroup.com | dpdgroup.com | @DPDgroup_news

FSC