

# DrivingChange™

Informe de Responsabilidad Social  
Corporativa 2016



# Índice

Nuestra visión .....	04
Carta de Alberto Navarro (CEO de SEUR) .....	05
Aspectos destacados de la RSC en 2016 .....	06
Aspectos destacados de SEUR en 2016 .....	08
Somos DPDgroup .....	10
DrivingChange™ .....	21
● Compromiso <i>Carbon neutral</i> .....	23
● Reparto urbano inteligente .....	36
● Más cerca de la sociedad .....	43
● Apoyo al emprendimiento .....	50
Alcance del informe .....	57
Cifras clave de 2016 .....	58
Correspondencia con los principios del Pacto Mundial (Global Compact) .....	62



Descubre el informe de RSC digital en los sitios web:  
[www.dpdgroupdrivingchange.com](http://www.dpdgroupdrivingchange.com) y en  
[www.seur.com/es/compania/nuestro-compromiso](http://www.seur.com/es/compania/nuestro-compromiso)



« Nuestro compromiso radica en adaptar continuamente nuestra organización e infundir una cultura sostenible y orientada a las personas que nos permita afrontar los próximos desafíos. »

Paul Marie Chavanne  
Presidente y CEO de GeoPost







Somos DPDgroup

## Nuestra visión



El 27 de abril de 2016, comprometí a DPDgroup en un paso importante de su historia reciente expresando nuestro apoyo a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Al hacerlo, acordamos integrar el Pacto Mundial y sus principios en la estrategia, la cultura y las operaciones cotidianas de nuestra empresa, y comprometernos a participar en proyectos positivos y colaborativos.

Nuestro enfoque pretende ser pragmático. Nuestras acciones están diseñadas para ser tan eficientes como sea posible, por lo que hacemos hincapié en ámbitos donde podamos marcar la mayor diferencia. En 2016, nos reafirmamos en nuestro compromiso de RSC a través del lanzamiento del programa DrivingChangeTM.

Concentramos nuestras ambiciones de RSC en cuatro prioridades estrechamente relacionadas

con nuestro negocio y sobre las que podemos ejercer un impacto directo y positivo. En particular, nuestro compromiso *Carbon neutral* aspira a conseguir que nuestras operaciones sean tan eficientes en CO<sub>2</sub> como sea posible antes de neutralizar nuestras emisiones de transporte restantes en el mercado voluntario de carbono. Además, DPDgroup considera el diálogo social, la negociación colectiva y las relaciones constructivas con los sindicatos como un activo fundamental de desempeño sostenible. Como resultado de una fructífera cooperación, DPDgroup firmó un acuerdo global con UNI Global Union en materia de derechos humanos fundamentales y libertad de asociación.

Tras un año en el que DPDgroup ha crecido rápidamente a través de unos volúmenes de comercio electrónico sin precedentes y de importantes nuevas adquisiciones, nuestro compromiso radica en adaptar continuamente nuestra organización e infundir una cultura sostenible y orientada a las personas que nos permita afrontar los próximos desafíos. Nuestra fuerza motriz nos dicta ser y seguir siendo un socio amistoso, responsable y pragmático con las personas, empresas y comunidades con las que trabajamos a nivel local. Nuestra Responsabilidad Social Corporativa es un impulsor clave en nuestra estrategia de apoyo a estos cambios de manera positiva y sostenible.

En nombre de los empleados de DPDgroup, expreso mi apoyo permanente al Pacto Mundial y renuevo nuestro compromiso constante con la iniciativa y sus principios.

Paul Marie Chavanne  
Presidente y CEO de GeoPost





## Carta de Alberto Navarro

En 2016 SEUR ha consolidado su posición de liderazgo en el mercado gracias a un modelo de negocio sostenible y responsable, que busca la mejora del rendimiento económico, la protección del medio ambiente y el beneficio de la sociedad. Así, hemos cerrado el año con una cifra de negocio un 6% superior a la del año anterior y un aumento de volúmenes del 12%.

Para nosotros, la Responsabilidad Social Corporativa es parte fundamental de la estrategia y está implícita en todas nuestras operaciones. En 2016, junto con nuestro grupo DPDgroup, lanzamos DrivingChange™, el programa que engloba todas nuestras iniciativas en RSC. Somos plenamente conscientes de que nuestra actividad genera un impacto en nuestro entorno y de la necesidad de adecuar el crecimiento de nuestro negocio a las nuevas exigencias, como ocurre, por ejemplo, con las restricciones de tráfico en las ciudades. Por ello, asumimos todos los imperativos ambientales en nuestro modelo de negocio y los incorporamos a la gestión y a nuestra operativa diaria. De esta forma, en 2016 hemos llegado a entregar 120.000 envíos al mes libres de emisiones y hemos reducido un 16% nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>e por paquete entregado.

Ser una compañía socialmente responsable es también una demanda de los consumidores y, conscientes de la importancia para todas las empresas de compartir esta información y ser transparente con todos los grupos de interés, durante este año pusimos a disposición de nuestros clientes empresa el logotipo *Transporte Carbon neutral by SEUR*, que certifica ante sus clientes finales que sus productos tienen una menor huella de carbono. Además, en 2016 hemos realizado una firme apuesta por los vehículos y combustibles alternativos, adquiriendo vehículos ecológicos y participando en programas que ayuden a su desarrollo.



Las personas son el otro foco de nuestra acción responsable. El apoyo al emprendimiento es una de nuestras líneas de acción, para ello estamos colaborando con Campus Madrid, la incubadora de negocios de Google en la capital, con un programa basado en compartir experiencias con jóvenes profesionales y con nuevas ideas de negocio con el fin de establecer colaboraciones y sinergias fructíferas para todos.

Mención especial merece Fundación SEUR, que lleva años desarrollando programas de apoyo a la infancia más necesitada a través de su logística solidaria. El último ejemplo lo tenemos con la crisis mundial de los refugiados sirios, donde también aportamos nuestro granito de arena poniendo a disposición de diferentes ONG's e instituciones nuestra red de transporte para el traslado del material humanitario.

Para terminar, no puedo dejar de recordar que en 2017 SEUR celebra su 75 aniversario, una fecha que nos permitirá volver la vista atrás para repasar nuestra historia, pero también para afrontar el futuro cambiante en el que ya estamos inmersos con el convencimiento de que estamos en el buen camino.

Alberto Navarro  
CEO de SEUR



# Aspectos destacados de la RSC en 2016

Chronopost Francia se asocia con Enercoop



Después de París Concorde y Beaugrenelle, Chronopost despliega energías renovables suministradas por Enercoop en sus naves de logística urbana de Toulouse y Lille.

DPDgroup Lanzamiento del programa DrivingChange™



Con DrivingChange™, hacemos hincapié en cuatro prioridades en las que podemos ejercer un impacto directo y positivo. Nuestro objetivo es convertirnos en un socio responsable para nuestros grupos de interés.

DPD Francia Lanzamiento de un servicio personalizado denominado Mister Pasha



Tres empleados de DPD Francia propusieron un proyecto imaginativo, "Mr. Pasha", para atraer a nuevos clientes con un servicio de conserjería de paquetería seguido de soluciones de última milla todos los días de la semana.

DPD Polonia gana el premio "Eco-Responsabilidad en los Negocios"



DPD Polonia ha ganado el premio a la responsabilidad ecológica comercial "Eco-responsibility in Business Award" en la categoría de "Empresa", como compañía comprometida con la responsabilidad social.

DPDgroup Lanzamiento de la primera línea comercial regular con drones



Por primera vez en todo el mundo, DPDgroup ha recibido la autorización de la Autoridad de Aviación Civil Francesa (DGAC) para entregar paquetes en una ruta comercial regular de 15 km mediante drones.

DPD Alemania Lanzamiento de la Fundación DPD Alemania



Junto con la organización benéfica infantil Plan Internacional, la Fundación DPD Alemania da voz a los niños de África, Asia y América Latina. Más de un centenar de empleados y de nuestros jóvenes en prácticas se están involucrados en dar voz a los niños.

Enero

Febrero

Febrero

Abril

Septiembre

Octubre

Octubre

Octubre

Diciembre

Diciembre

Diciembre

DPD Reino Unido 25 Mejores empresas para trabajar



DPD Reino Unido ha sido incluido por primera vez en la prestigiosa lista de "Las mejores grandes empresas en las que trabajar" del Sunday Times, que remarca la excelencia en el compromiso con el lugar de trabajo y el empleado.

DPD Francia Nuevos vehículos alternativos



Después de Lyon, Grenoble y Estrasburgo este invierno, DPD Francia amplía una vez más sus entregas sostenibles en el centro de la ciudad con 35 vehículos que utilizan GNC (Gas Natural Comprimido).

DPD República Checa gana el premio "Top Responsible Company" otorgado a la empresa más responsable



DPD República Checa ha obtenido el Certificado de Oro de la empresa más responsable ("Top Responsible Company") por sus iniciativas de desarrollo sostenible y ha sido reconocida por su dilatada aportación a una conducta empresarial sostenible.

SEUR La nueva flota ecológica de Nissan



Con el objetivo de incentivar el uso de vehículos eléctricos para la distribución urbana de mercancías, y como parte de su compromiso de impulsar la movilidad sostenible, SEUR ha incluido en su flota veinte vehículos Nissan 100 % eléctricos.

DPD Reino Unido Recaudación de fondos para "Save the Children"



Con ocasión de la jornada "Christmas Jumper Day", todas las unidades de negocio de DPD Reino Unido han participado en la recaudación de fondos para la organización benéfica "Save the Children", que incluye a 120 países beneficiarios.



# Aspectos destacados de SEUR en 2016



Ponemos a disposición de nuestros clientes el logotipo Transporte Carbon Neutral by SEUR para que puedan hacer saber a sus clientes finales que sus productos tienen una menor huella de carbono.



Premios Corresponsables

En SEUR no solo tenemos un fuerte compromiso con la sostenibilidad, sino que además creemos que hacerlo saber es vital para que nuestros públicos de interés conozcan el esfuerzo que hacemos para cuidar el planeta. Gracias a ello, en 2016 fuimos finalistas de los VII Premios Corresponsables en la categoría de "Comunicación responsable".



MiComercionline

Con la intención de ayudar al pequeño comercio a digitalizarse y comenzar a vender online, SEUR lanza la plataforma MiComercionline.com, junto con los principales players del sector como Amazon, CaixaBank o Prestashop. La plataforma ofrece toda la formación y herramientas necesarias para abrir una tienda online.



Graduación Escuela de Líderes

Celebramos la graduación de los alumnos de la II Edición de la Escuela de Líderes, donde profesionales que destacan en la compañía reciben una formación de primer nivel en el IE Business School, con el objetivo de potenciar su talento.



Olimpiadas de las empresas

Como parte del proyecto SEUR Saludable, en 2016 varios empleados de SEUR participaron en las Olimpiadas de las Empresas junto con otras grandes compañías. Nuestros compañeros demostraron sus habilidades en deportes como el fútbol, running, bolos y el tenis.



Diesel a GNC

La primera furgoneta de reparto española transformada de Diésel a gas natural comprimido (GNC) llega a Madrid de la mano de SEUR. En este proyecto, resultado de una asociación público-privada, SEUR utilizará la furgoneta con el objetivo de obtener mediciones de uso real en este tipo de transformación para las entregas de última milla.



Exoesqueleto

Ayudamos con la investigación del primer exoesqueleto infantil del mundo. Gracias a la logística solidaria de Fundación SEUR, los científicos que lo desarrollan pueden transportar de forma gratuita el exoesqueleto, tanto para los ensayos pre-clínicos y clínicos, como a ferias internacionales para impulsar el proyecto.



Campus Madrid by Google

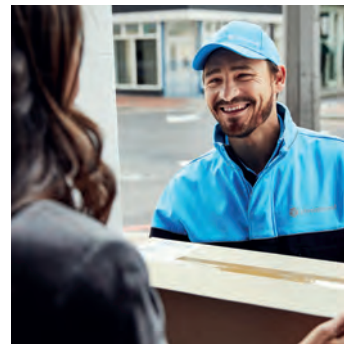
Participamos en Campus Madrid, la incubadora de negocios de Google en Madrid, a través de jornadas en las que nuestros expertos comparten claves y experiencias para definir un modelo de negocio exitoso.



# Nuestro negocio



6.200  
millones €  
Ingresos en 2016



>28.000  
Puntos de recogida  
en la red Pickup

La 2ª mayor  
red de entrega de  
paquetería de Europa

800  
plataformas  
y naves

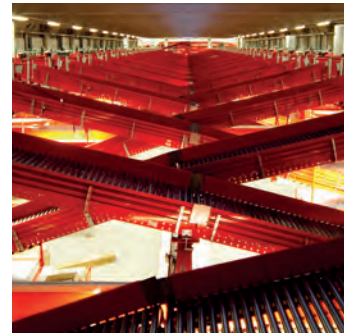
30.000  
empleados

Entregas  
en todo el mundo

39.000  
vehículos



4 millones  
de paquetes  
entregados cada  
día





## Nuestro negocio



DPDgroup es la red internacional de entrega de paquetería de GeoPost, una sociedad de cartera propiedad del grupo francés Le Groupe La Poste (ingresos de 23.294 millones de euros en 2016).

En 2016, GeoPost registró unas ventas de 6.200 millones de €, un 26 % de los ingresos de Le Groupe La Poste.

DPDgroup es el nº 2 en Europa, con una cuota de mercado del 12 % (un crecimiento del +0,4 % respecto al año pasado) del mercado CEP (mensajería y paquete urgente) gracias a su gran red de carretera a nivel europeo (datos de 2015).

Somos una empresa multidentificada y hemos desarrollado nuestra extensa red internacional mediante un crecimiento externo, adquiriendo compañías nacionales ampliamente conocidas en cada mercado.

Contamos con una sólida presencia en toda Europa, donde nos basamos en la responsabilidad local (marcas nacionales fuertes, proximidad local a los clientes) al tiempo que actuamos a escala mundial de manera coherente, manteniendo la misma imagen y reputación con respecto a todos nuestros grupos de interés.

El crecimiento de nuestra red se basa en nuestra experiencia heredada en el segmento B2B con el objetivo de desarrollar una sólida red paneuropea de B2C, que actualmente representa el 36 % de nuestros volúmenes.

Actualmente, somos la compañía B2C de más rápido crecimiento en Europa, con 1,5 millones

de paquetes entregados cada día a clientes finales.

Creemos en el desarrollo de relaciones más estrechas con todos nuestros clientes. Nos esforzamos por conocer y entender sus ambiciones y desafíos, de modo que nuestro negocio pueda evolucionar y apoyar su crecimiento.

Nuestro Grupo combina tecnología innovadora y conocimiento local para proporcionar un servicio flexible y fácil de usar para empresas y compradores, remitentes y destinatarios. Con nuestros reputados servicios líderes en el sector, Predict\* y Pickup\*\*, DPDgroup está estableciendo un nuevo estándar de comodidad y flexibilidad. Nuestros grupos de interés depositan su confianza en DPDgroup para suministrar servicios de entrega fiables y a precios competitivos en cualquier parte del mundo.

Tenemos la ambición de ser un líder en B2ByB2C tanto a nivel local en cada mercado nacional, como a nivel paneuropeo, convirtiéndonos en la elección natural como socio logístico para nuestros clientes y sus clientes.

\* Nuestro pionero servicio Predict, disponible en veinte países, es un servicio de entrega interactiva único que ofrece a los compradores online una notificación avanzada con una ventana de entrega de una hora, dándoles la oportunidad de volver a programar la fecha o el lugar de entrega si así lo desean a través de su móvil o por Internet. DPDgroup es el primer operador en ofrecer este servicio en toda Europa.

\*\* Pickup es nuestra extensa red paneuropea de 28.000 centros de recogida y consignas de paquetería en 23 países europeos, que ofrece flexibilidad y comodidad a todos nuestros clientes, remitentes y destinatarios. El 95 % de la población en el Reino Unido, Francia y Bélgica vive a menos de quince minutos de un punto de recogida.





## Y además en SEUR...

### Nuestros clientes, lo primero

El cliente se sitúa en el centro de nuestra estrategia y trabajamos día a día para construir experiencias personalizadas y mejorar su satisfacción. Nuestro compromiso nos impulsa al desarrollo de soluciones innovadoras, de calidad y respetuosas con el entorno. Para ello, un paso indispensable es conocer sus necesidades, su percepción sobre la compañía y cómo contribuimos al desarrollo de su negocio a través de nuestras soluciones.

En 2016 hemos afianzado este compromiso creando una **nueva dirección de Clientes**, así como la **dirección de Comunicación y Experiencia de Cliente**, con el objetivo de definir e implantar una experiencia única y diferenciadora para todos los clientes de SEUR.

Así, en el último año hemos realizado **más de 185.000 encuestas** para conocer la opinión de nuestros clientes. Gracias a esta escucha activa, sabemos que **más de un 63%** de nuestros clientes empresas **nos valoran con más de un 7** y que **el 42%** de nuestros clientes destinatarios puntúan a SEUR con **10 puntos** sobre 10.



Más de 185.000 encuestas

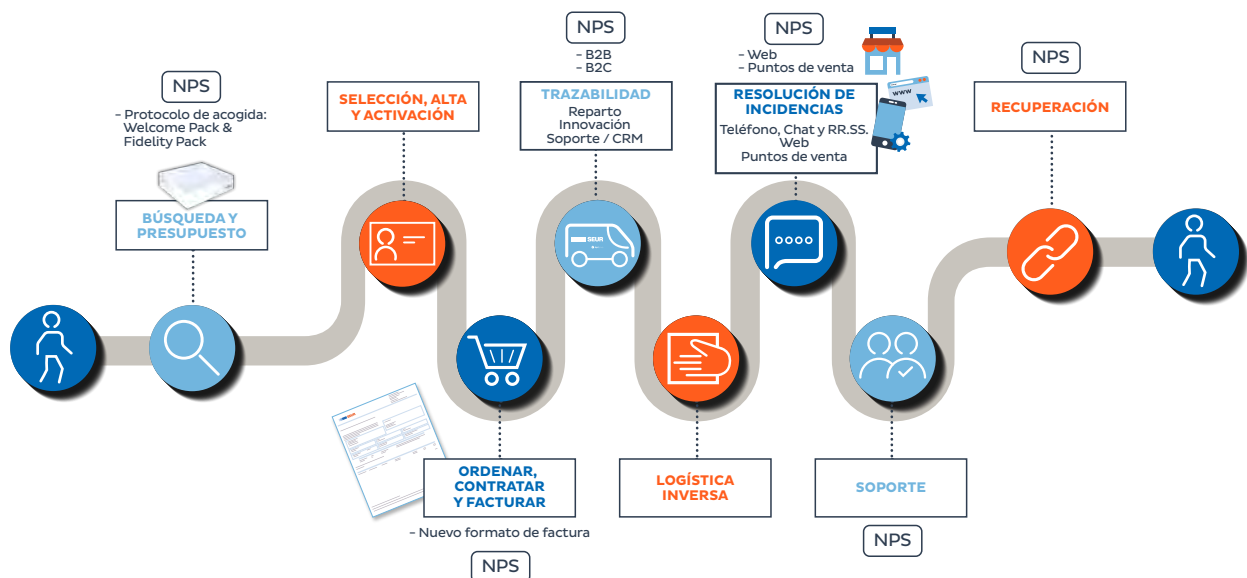


63% de nuestros clientes empresas nos valoran con más de un 7



42% de nuestros clientes destinatarios nos dan un 10 de 10

### ASÍ ES EL VIAJE DEL CLIENTE SEUR



# Nuestro equipo

“Nuestro equipo es nuestra fuerza”

En DPDgroup creemos que cada persona, con su propia individualidad, contribuye al éxito de nuestra empresa. Conseguir que nuestros 30.000 empleados sean responsables es por lo tanto un reto importante y la mentalidad de “sí es posible” es una parte integral de nuestra cultura.

## Iniciativas

### Derechos humanos, derechos de los trabajadores

En 2008, GeoPost suscribió un Convenio de Empresa Europea (CEE) cuyo ámbito de aplicación incluye a todas las unidades de negocio europeas. Este acuerdo se estableció a fin de desarrollar un diálogo social coherente con nuestros valores. Están representados dieciséis países europeos, con diecinueve representantes de los empleados.

Cinco años más tarde, GeoPost y el CEE renovaron su compromiso firmando una Carta de RSC, que abarca la no discriminación, la intolerancia respecto al trabajo forzoso e infantil, la salud y la seguridad en el trabajo, etc.

En marzo de 2017, se firmó un nuevo acuerdo con UNI Global Union que reafirma el compromiso del Grupo con el respeto de los derechos humanos fundamentales, en reconocimiento a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

“GeoPost se encuentra en una posición perfecta, tanto en Europa como a nivel mundial, para demostrar que el empleo decente y el respeto por los sindicatos crean negocios sostenibles.”

**Philip Jennings,**  
Secretario General de UNI Global Union.



### DPDgroup, cuidamos de nuestro equipo

GeoPost y el CEE coincidieron en que el bienestar en el trabajo es nuestra principal prioridad, por lo que en 2015 se firmaron las recomendaciones europeas sobre calidad de vida en el trabajo.

DPDgroup se compromete a llevar a cabo cada dos años una encuesta de opinión de los empleados en todas las unidades de negocio europeas, así como a desarrollar planes de acción para mejorar la satisfacción de los empleados. En 2016, alrededor de tres cuartas partes de los empleados de DPDgroup respondieron a esta encuesta en 17 países y, en promedio, el 80 % de ellos estaban satisfechos con su entorno laboral. En 2017, cada unidad de negocio presentará al CEE su propio plan de acción en materia de calidad de vida laboral para mejorar los resultados de 2016.

“En DPD Estonia, nuestros empleados pueden conciliar el trabajo con su vida personal. Mientras los adultos trabajan para garantizar que todos los paquetes de nuestros clientes se entreguen a tiempo, los miembros más pequeños de la familia se divierten en campamentos de verano de una semana de duración.”

**Annika Oruaas, gerente de Recursos Humanos.**





# Nuestro equipo

En España, SEUR se compromete a fomentar la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados en un proceso de mejora continua. Se imparte formación sobre temas de seguridad y, en lo que respecta a la salud, SEUR proporciona información sobre muchos aspectos de estilos de vida saludables, promueve la participación en actividades deportivas e incluso tiene un blog de salud. El proyecto SEUR Saludable desarrolló en 2016 más de 25 iniciativas en este sentido.

### Empleados cualificados y motivados para un negocio sostenible

La adquisición de nuevas destrezas puede mejorar el rendimiento empresarial, el dinamismo interno y el atractivo de empleabilidad de nuestro personal.

En 2016, DPDgroup impartió formación al 63 % de sus empleados, lo que representa 42.807 días de formación en total.



La formación se centra en la iniciativa del Grupo DPD Lise, la plataforma de aprendizaje en línea creada en 2016 y dedicada a la cultura de servicio. LISE (Learn, Improve and Share Expertise; es decir: Aprender, Mejorar y Compartir Experiencia) es una plataforma fácil de usar que consta de diez cursos formativos en cultura de servicio y competencias sociales para el equipo de ventas, los conductores, los equipos de atención al cliente y los gerentes.

Hoy, LISE es más que una plataforma: es una comunidad de gerentes de formación que comparte mejores prácticas, materiales educativos y módulos digitales de diseño conjunto sobre cultura de servicio.



“Para mí, más que nunca, cada empleado es el rostro de nuestra marca/servicio y todos debemos asumir la responsabilidad personal de promover y fomentar de manera continuada que los clientes disfruten de experiencias favorables que nos distingan de la competencia.”

**Daniel Sweeney,**  
**Gerente de Atención al Cliente, DPD Irlanda.**

### Potenciar las capacidades de nuestro equipo

Las óptimas condiciones laborales, las iniciativas formativas y los distintos premios de reconocimiento de los empleados de DPDgroup son aspectos que contribuyen al valor que aportamos a nuestros empleados.

DPD Reino Unido ha sido la unidad de negocio pionera en este enfoque de potenciar las capacidades de los empleados, denominado “estrategia de ADN”, que aborda la estrategia de recursos humanos, el plan operativo y el análisis de métricas para:

- Desarrollar y compartir las mejores prácticas de negocio y las habilidades de liderazgo, e
- Inspirar contribuciones individuales del personal.

Este enfoque se aplica desde hace más de 18 meses, continúa en 2017, y se está desarrollando ahora en otras unidades de negocio de DPDgroup como Bélgica, Francia, Países Bajos, Portugal, España y Suiza.

# Nuestro equipo

## Cifras clave de 2016

### Formación

**63%**

En 2016, DPDgroup formó al 63 % de sus empleados, lo que representa 42.807 días de formación en total.

### Aprendizaje en línea

**10**

Desde el lanzamiento de la plataforma de aprendizaje en línea (Lise) en 2016, DPDgroup ha creado diez módulos de formación digital.

### Calidad de vida laboral

**80%**

En 2016, alrededor de las tres cuartas partes de los empleados de DPDgroup respondieron la encuesta TNS Sofres en 17 países sobre su calidad de vida laboral. De media, el 80 % de los empleados estaban satisfechos con su entorno laboral y el 75 % eran optimistas sobre su futuro.

## Objetivos para 2017

Cada unidad de negocio está trabajando actualmente en su propio plan de acción en materia de calidad de vida laboral para mejorar los resultados de 2016 a nivel local.

En cuanto al aprendizaje en línea, nuestro objetivo es proponer módulos cortos traducidos a todos los idiomas. Estos módulos formarán parte de un completo programa de integración para los nuevos empleados.

En 2017 seis países comenzarán la implementación de la “estrategia de ADN”.



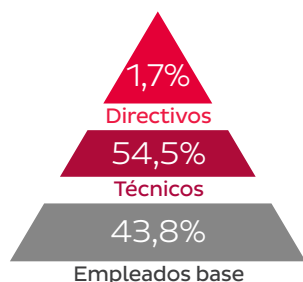


Somos DPDgroup

## Y además en SEUR...

### Nuestro equipo

En la última encuesta de clima, realizada en el 2016, la puntuación ha sido de un 4,29 sobre un máximo de 5 puntos y un 92% de los encuestados se sienten orgullosos de trabajar en SEUR.

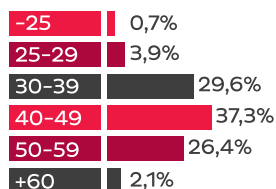


#### Tipo de contrato:

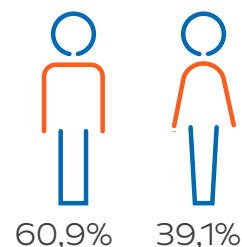
Indefinido tiempo parcial: 22,2%  
Indefinido tiempo completo: 61,1%  
Contratos eventuales: 16,7%

Empleados con discapacidad: 2%

#### Por edades:



Media de edad  
40 años



### Apostamos por la formación

Durante este año hemos impartido más de 47.327 horas totales de formación, un incremento de más del 4% con respecto al pasado año, lo que corresponde a una inversión de más de 585.00€ en desarrollo del talento y mejora de la trayectoria profesional de nuestros colaboradores.



Escuela de ventas  
1.300 alumnos en 2016



Plan de formación de mandos intermedios  
44 participantes más en 2016  
(740 horas)



Escuela de líderes  
80 alumnos entre la 1ª y 2ª promoción se han graduado  
(9.200 horas)



Píldoras formativas para repartidores  
15.000 asistentes han pasado por 10 nuevas píldoras formativas (mínimo entre 1-2 sesiones al mes por repartidor)

Consolidamos nuestro **Modelo de Gestión por Competencias** con la apuesta por el desarrollo profesional de las personas.

### La salud y seguridad en el trabajo, nuestra prioridad

Nuestro compromiso con el bienestar y la salud de todos los que formamos parte de SEUR es el objetivo principal del proyecto SEUR Saludable. En SEUR, trabajamos en equipo para mantener los pilares fundamentales de nuestra política de Prevención de Riesgos Laborales traducidos en:

- Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención, estableciendo un sistema de seguimiento y control enfocado a mejorar del ambiente físico del trabajo
- Mejorar el ambiente emocional de nuestros trabajadores con el fomento de hábitos saludables
- Potenciar la marca SEUR como empresa saludable y comprometida con la sociedad, sus clientes y trabajadores, mediante la certificación de los centros de trabajo en OHSAS 18001 y la integración con otros sistemas de Gestión.



**2.700** horas  
de formación en PRL



Visitas periódicas a los  
centros



Auditorías de procesos

Principales iniciativas de **SEUR Saludable** en el 2016:



Nos adherimos al **Programa Solidaridad en la Empresa** de la **Asociación Española Contra el Cáncer**



Participamos en las **Olimpiadas de las Empresas** como parte del objetivo de **fomento del deporte**

**SEUR**  
*Saludable*

Nuestro blog **SEUR Saludable** alcanza las **16.000 visitas**

# Ética

**“Hacer negocios en un marco ético y a todos los niveles”**

**La Responsabilidad Social Corporativa implica una conducta empresarial interna y externa responsable, moral y transparente, es decir, realizar negocios de manera ética. Nuestros programas éticos tienen como objetivo desarrollar y mantener una cultura de cumplimiento dentro de la empresa, prevenir las prácticas de incumplimiento y detectar infracciones:**

**2015: nombramiento de un responsable de Cumplimiento de la Competencia**

**2016: nombramiento de un responsable de Anticorrupción y desarrollo de programas de competencia y lucha contra la corrupción.**

## Iniciativas

### Un Código de Conducta Empresarial

Las prácticas de competencia leal y las medidas anticorrupción están respaldadas por el Código de Conducta Empresarial de 24 páginas de GeoPost, promulgado en 2012. Este Código se revisa continuamente y la última actualización es de 2016.

Todas las unidades de negocio del DPDgroup tienen la obligación de desarrollar el Código de Conducta Empresarial. Su objetivo es dar a todos los empleados las claves para lograr un alto grado de prácticas profesionales, de acuerdo con los mejores estándares de la profesión y en línea con los valores de GeoPost. Entre las muchas cuestiones que aborda se incluyen la conducta personal y el respeto por los demás, la confidencialidad, la privacidad, la conducta de los empleados con respecto a las partes interesadas externas, la honestidad, la integridad, la prevención de conflictos de intereses,

la competencia, la salud y seguridad de los empleados, la diversidad y el desarrollo personal.

GeoPost ha implementado una herramienta interna de denuncias, una valiosa herramienta de detección temprana para reducir los riesgos. Todos los empleados pueden conectarse a la herramienta y recibir asesoramiento o ayuda con respecto a una situación delicada o denunciar un delito posible o probado a personas que posean las habilidades necesarias para evaluar los aspectos prácticos y legales de la situación.

### El Código Ético de SEUR

En SEUR, el Comité Ético es el órgano transversal que velará por el cumplimiento de dichos principios y la prevención de delitos. Adicionalmente, se ha nombrado a un responsable de prevención de delitos, encargado de implantar el modelo y supervisar su funcionamiento, y se ha establecido un canal de consultas y denuncias que permitirá detectar los posibles incumplimientos del Código y proceder a su análisis y vías de resolución.

En línea con nuestro compromiso de transparencia, este código, además de estar disponible en el site de RSC, se ha hecho público a través de seur.com y se ha compartido con nuestros proveedores vía firma de contrato y / o carta de adhesión.

De esta manera, SEUR consolida la gestión y el comportamiento ético de todos sus empleados como eje esencial en el desarrollo del servicio, sobre el que día a día construimos y consolidamos la confianza de clientes, empleados, propietarios y la sociedad en general.

### Cumplimiento de prácticas de competencia leal

En Francia, DPDgroup, a través de su *holding* GeoPost, ha publicado un documento de referencia de 48 páginas basado en legislación sobre competencia. Este documento ofrece ejemplos de prácticas





# Ética

anticompetitivas, relaciones comerciales transparentes, prácticas restrictivas de la competencia, investigaciones realizadas por organismos públicos e información práctica sobre el terreno.

Además de este documento de referencia, DPDgroup también ha publicado una guía práctica para su uso por parte de los empleados sobre el comportamiento que se debe adoptar en presencia de competidores, por ejemplo, en reuniones de asociaciones comerciales. El objetivo final de esta guía es garantizar que nuestros empleados respeten los principios de las prácticas de competencia leal.

### Asegurar la continuidad ética

Además de la directriz disponible sobre “mejores prácticas y conducta en presencia de competidores”, los directivos y empleados de las empresas situadas en Francia (GeoPost, Chronopost y DPD Francia) han recibido formación sobre las normas de competencia. También tienen acceso a una herramienta de intranet que ilustra el documento de referencia.

### Trabajando contra la corrupción

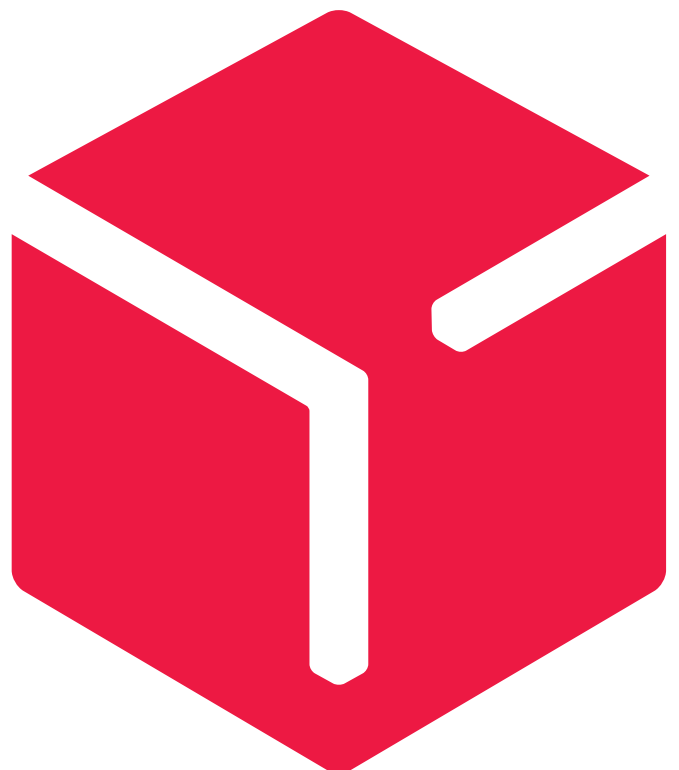
En Francia, la Ley Sapin II, promulgada el 9 de diciembre de 2016, exige que todas las empresas francesas apliquen un programa de cumplimiento contra la corrupción, no solo para ellas, sino también para todas sus filiales. Desde 2011, DPD Reino Unido se ha comprometido a conducir todos sus negocios de una manera honesta y ética, mediante una política antisobornos y anticorrupción con un enfoque de tolerancia cero ante cualquier forma de soborno y corrupción.

En julio de 2016, antes de esta ley, el CEO de GeoPost/DPDgroup, Paul-Marie Chavanne, se comprometió a aplicar el principio de tolerancia cero contra la corrupción y las medidas anticorrupción del Grupo La Poste dentro de DPDgroup.

### Desarrollo de un enfoque de contratación sostenible

Nuestro objetivo es poner en práctica prácticas de contratación sostenibles en todas nuestras unidades de negocio. Para comenzar, en 2016 se llevó a cabo una encuesta sobre contratación sostenible que abarcaba 16 unidades de negocio europeas. La respuesta general muestra un nivel mixto de madurez en esta cuestión. Más del 50 % de las unidades de negocio tienen una política de contratación sostenible en vigor.

La contratación directa se aplica a áreas tales como materias primas (combustible, etc.) y gestión de flotas, y la selección de proveedores se centra en criterios como la certificación ISO 14001/9001, etiquetas ecológicas y políticas de RSC. Algunas de las unidades de negocio prestan apoyo en materia de RSC a sus proveedores, por ejemplo, formándoles en la estrategia de RSC de nuestro Grupo o en conducción ecológica.



# Ética

## Cifras clave de 2016

### Código Ético



**19 unidades de negocio**

es el número de países que han puesto en práctica un código ético.

### Formaciones sobre ética



**100%**

de directivos formados en las normas de competencia en Francia.

## Objetivos para 2017

Desarrollar un programa de cumplimiento contra la competencia que sea continuado en GeoPost y sus filiales.

Asegurar que en algunas filiales se promuevan las mejores prácticas vigentes en lo que se refiere a la aplicación de un plan de lucha contra la corrupción requerido por ley.

Aumentar los compromisos anticorrupción en los contratos de clientes y proveedores.

Ejecutar herramientas de formación fáciles de usar para las filiales.

Desarrollar un enfoque de contratación sostenible con las unidades de negocio europeas y compartir las mejores prácticas.





# Nuestra red de RSC



### Gestión y gobernanza de la RSC

Preservar la confianza de sus clientes, empleados, socios y otros grupos de interés es esencial para DPDgroup. Esta es la razón por la que DPDgroup se esfuerza por ser transparente en sus prácticas de gobernanza mediante la creación de una organización que combina procesos de toma de decisiones eficaces y promueve un comportamiento respetuoso, sostenible y ético como parte de sus actividades.

La gobernanza de DPDgroup está estructurada para permitir una gestión eficiente de los asuntos ambientales, sociales y éticos en todos los niveles. Nuestra Junta Operativa Europea (JOE) es responsable de revisar y validar anualmente las orientaciones estratégicas de RSC. La estrategia ha sido diseñada de acuerdo con las directivas de Le Groupe La Poste, aplicadas de forma coherente por otras ramas del Grupo.

El departamento de RSC de DPDgroup, supervisado por un miembro de la JOE, asegura la puesta en práctica de la estrategia de RSC DrivingChange™ y coordina el proceso con una red de 19 corresponsales de RSC, responsables de la ejecución operativa en las unidades de negocio europeas.

La mayoría de los corresponsales de las unidades de negocio aseguran la efectividad de la implementación a través de comités directivos de RSC interdisciplinarios a nivel local.

### Una red activa

DPDgroup está en consonancia con las principales normas internacionales de Responsabilidad Social Corporativa.

- Somos miembros del Pacto Mundial desde 2016 y hemos publicado nuestra primera Comunicación sobre el Progreso (COP) en 2017.

- Seguimos las recomendaciones del estudio del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) para conseguir un mundo neutral en carbono a finales de siglo a través de nuestra asociación con EcoAct, una consultora internacionalmente reconocida en estrategias de carbono neutral.

- Cumplimos con las obligaciones de la Declaración Universal de Derechos Humanos y con todas las regulaciones aplicables a nivel regional y local.

### Normas internacionales: directrices para nuestra red

Las operaciones de DPDgroup cumplen todas las leyes y estándares aplicables.

DPDgroup adopta el estándar del sistema de gestión ISO 14001 en sus operaciones para proporcionar un enfoque coherente y estructurado a la gestión de los aspectos ambientales y su impacto posterior.

Las prácticas de competencia leal y las medidas anticorrupción están respaldadas por el Código de Conducta Empresarial de 24 páginas de GeoPost, promulgado en 2012.

### Referencia externa de RSC

DPDgroup recibió en 2016 el nivel de reconocimiento plata de EcoVadis, una plataforma internacional de calificación de sostenibilidad para la cadena de suministro global. Nuestra empresa pertenece al 13 % de las mejores empresas evaluadas por EcoVadis en todas las categorías.

## Nuestro programa de RSC: **DrivingChange™**

Con DrivingChange™ nos centramos en las áreas en las que podemos crear un impacto directo y positivo: reducir y neutralizar nuestra huella de carbono; proporcionar soluciones de entrega urbana más inteligentes y eficientes; impulsar la innovación, interna y externamente; y desarrollar conexiones significativas en las comunidades con las que trabajamos.

Este enfoque nos acerca aún más a nuestros clientes y otras partes interesadas, como nuestros empleados y proveedores, y nos permite impulsar cambios positivos en la forma en que operamos y hacemos evolucionar nuestros negocios.

### DrivingChange™

Para orientar nuestras actividades de RSC y diferenciar nuestro enfoque, nos centramos en cuatro prioridades (acordes a nuestro negocio principal) en las que creemos que podemos marcar la diferencia más significativa dentro de la entrega de paquetes y otros campos:

1. Estamos comprometidos a que cada paquete que entreguemos sea neutro en carbono, para todos nuestros clientes, sin ningún coste adicional.

Compromiso  
*Carbon neutral*

2. Reunir a la gente para apoyar y desarrollar las comunidades más cercanas a nosotros.

Más cerca de  
la sociedad

Reparto urbano  
inteligente

3. Mejorar la vida urbana ofreciendo más opciones de entrega y reduciendo al mismo tiempo nuestro impacto en la carretera.

Apoyo al  
emprendimiento

4. Compartir nuestra experiencia y espíritu emprendedor para ayudar a las empresas locales a prosperar.





# “Estamos comprometidos a que cada paquete que entreguemos sea neutro en carbono, para todos nuestros clientes, sin ningún coste adicional”

El sector del transporte es una fuente importante de emisiones de dióxido de carbono. En 2014 en Europa, el transporte por carretera representó el 21 % de las emisiones globales de CO<sub>2</sub>.

Como empresa de entregas urgentes, DPDgroup es un usuario importante del transporte para sus operaciones propias y subcontratadas, y como tal, desempeña un papel activo en el objetivo de reducir las emisiones de carbono.

En DPDgroup estamos liderando el camino en la entrega neutra en carbono al comprometernos a que cada paquete que entreguemos sea neutro en carbono, para todos nuestros clientes, sin ningún coste adicional.

Desde 2012, DPDgroup ha sido pionero en entregas neutras en carbono mediante la compensación del 100 % de las emisiones de entrega de paquetes, de manera voluntaria.

## Iniciativas

A través del Compromiso *Carbon Neutral*, en DPDgroup nos comprometemos a que cada paquete que entreguemos sea neutro en carbono, para todos nuestros clientes, sin ningún coste adicional para ellos. Nuestro enfoque pretende ser simple, pragmático y eficaz. Por lo tanto, nos centramos en medir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>, actuar para reducirlas y compensar las restantes.



1

Medimos



2

Reducimos



3

Compensamos





Compromiso  
Carbon neutral

## 1. Medir



### Medir para gestionar

Medimos con precisión la huella de carbono de nuestra red de transporte. Cada año se realiza una auditoría externa para verificar la cantidad de GEI emitidos y compensados. En 2016, el total de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) de nuestro transporte fue de 863.331 TCO<sub>2</sub>e (toneladas de dióxido de carbono equivalentes, que incluye las principales emisiones de gases de efecto invernadero).

La cantidad de emisiones se determina utilizando una herramienta interna de informes (RESPIRE), en la que cada unidad de negocio introduce datos trimestralmente. La herramienta cumple las normas internacionales, como ISO 14064, para calcular las emisiones de GEI y los principales indicadores que nos permiten medir nuestro comportamiento medioambiental.

Los vehículos son nuestra principal fuente de emisiones. Los cálculos de compensación se basan en las emisiones de estos, ya sean de nuestra propiedad, como arrendados o subcontratados.

Un auditor externo, independiente y reconocido, verifica y asegura el cumplimiento del protocolo con las normas en términos de recopilación y cálculos de datos y, por lo tanto, con la exactitud de las emisiones de CO<sub>2</sub> calculadas.

## 2. Reducir



### En 2016 se alcanzó el objetivo, con una reducción de -10,1 % de las emisiones de CO<sub>2</sub>e por paquete

Como grupo responsable, estamos comprometidos a reducir nuestra huella de carbono. Habíamos establecido el objetivo de reducir en un 10 % nuestros niveles de CO<sub>2</sub>e por paquete para 2020, en comparación con los niveles de 2013 y hemos cumplimos el objetivo en 2016, muy por delante de lo previsto. Hemos sido capaces de reducir la intensidad de carbono por paquete a un promedio de 0,747 kg CO<sub>2</sub>e, lo que nos permitió lograr una reducción del 10,1 %. Este desempeño ha sido el resultado de mayores volúmenes de paquetes transportados combinados con optimizaciones operativas diarias e iniciativas de reducción de carbono, lo que nos permite aprovechar mejor nuestros recursos y aumentar la eficiencia. Ahora que se ha alcanzado la meta, en 2017 trabajaremos en nuevos objetivos de reducción de carbono a medio y largo plazo.

Reducimos nuestras emisiones como parte de nuestras operaciones diarias. Aumentar el factor de carga de nuestros vehículos de transporte y utilizar las rutas más óptimas nos permite realizar mejoras importantes de eficiencia, ahorrando tiempo, costes y emisiones. Además de eso, actuamos en otros factores de impacto como son los vehículos, el combustible y el comportamiento del conductor mediante el uso de vehículos de combustible alternativo y la optimización de la carga con camiones de doble piso o vehículos largos y pesados.

## Vehículos con combustible alternativo



A finales de 2016, la flota de DPDgroup contaba con alrededor de 250 vehículos alternativos, es decir, alimentados con gas natural licuado (GNL), gas natural biológico (GNB), electricidad y asistencia eléctrica. Nuestra flota de vehículos alternativos recorrió más de 6,2 millones de kilómetros en 2016.

En septiembre de 2016 llegó a Madrid la primera furgoneta de reparto española transformada de Diésel a gas natural comprimido (GNC). Este proyecto es el resultado de una asociación público-privada. Como pioneros en España, SEUR utilizará esta furgoneta con el objetivo de obtener mediciones de uso real en este tipo de transformación para las entregas de última milla.



## Megatrailers, reducción de emisiones a través de la optimización de carga y las rutas

Los *megatrailers*, o vehículos largos y pesados, permiten que un solo camión lleve más carga y por lo tanto reduzca la distancia total cubierta. En 2016, DPD Holanda contaba con 21 de estos camiones.

**“2016 fue un año especial para nosotros, ya que fue el año en que el concepto de los *megatrailers* despegó realmente, con camiones de 162 m<sup>3</sup> de capacidad de carga (el volumen máximo autorizado) que nos permitieron estar en pleno control de nuestra estrategia de marca y operativa para un alto volumen de entregas.”**  
**Jako Bos, , Director de Red para DPD Holanda**

DPD Holanda ha sido testigo de beneficios muy tangibles mediante el uso de *megatrailers* especialmente las emisiones más bajas. En 2016, DPD Holanda ha evitado la emisión de 560 tCO<sub>2</sub>e mediante el uso de *megatrailers* y camiones alimentados por gas natural licuado (GNL) en lugar de diésel.



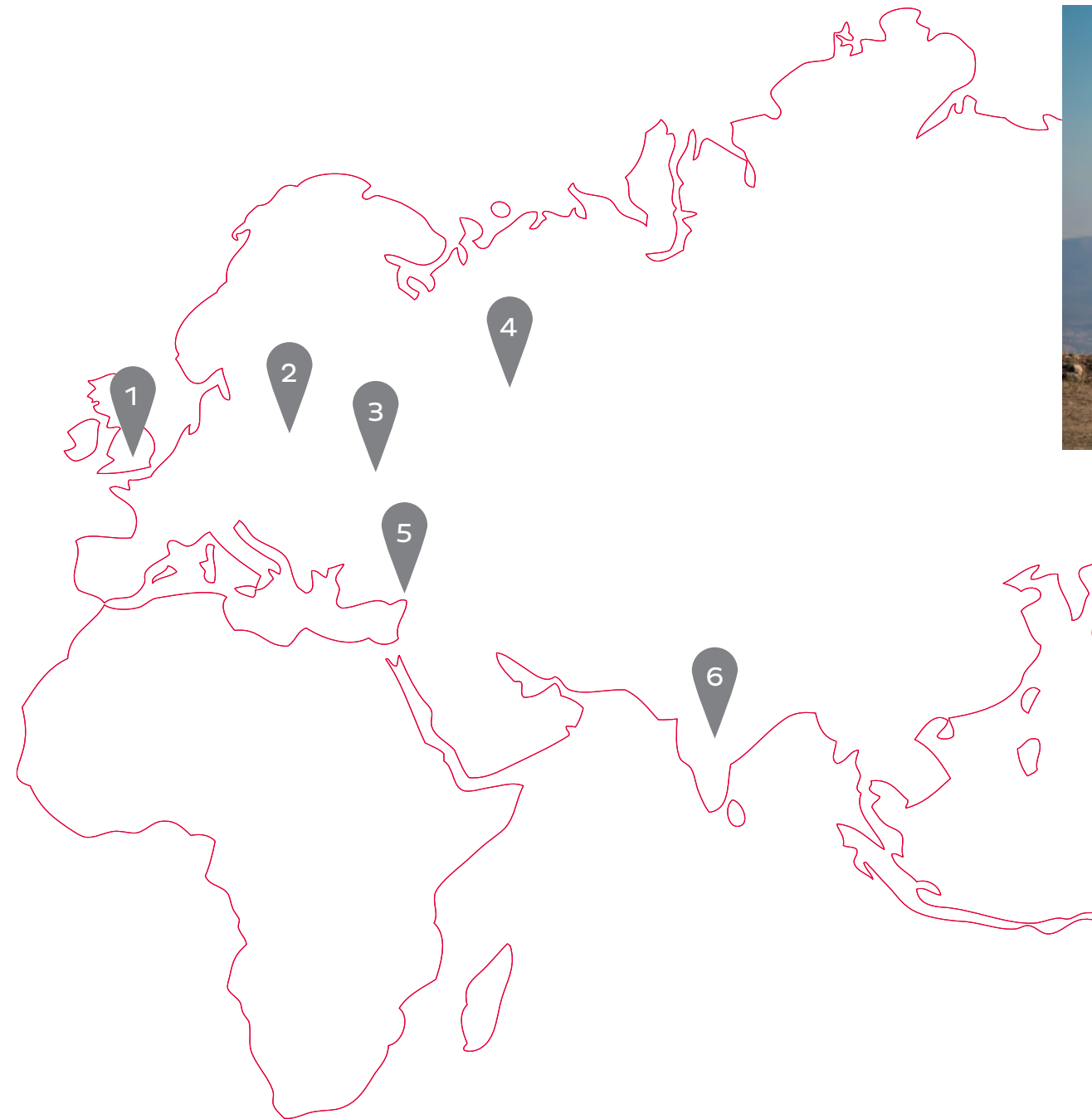
### 3. Compensar

De manera voluntaria, compensamos el 100 % de las emisiones de transporte, sin ningún coste adicional para todos nuestros clientes.

Desde 2012, DPDgroup ha sido pionero en las entregas neutras en carbono, compensando voluntariamente el 100 % de las emisiones derivadas de la entrega de paquetes, sin ningún coste adicional para todos nuestros clientes.

Nuestro programa de compensación consta de seis proyectos relacionados con la producción de energía renovable y más limpia. Los proyectos de compensación se localizan principalmente cerca de nuestras ubicaciones de negocio en Europa, Turquía y la India.

Junto con EcoAct, una consultora internacionalmente reconocida en estrategias *Carbon neutral*, hemos puesto en marcha un programa de compensación que cumple los más rigurosos estándares internacionales, al tiempo que impulsa mejoras sociales y económicas. Estos estándares proporcionan una verificación por parte de terceros que garantiza una contabilidad precisa del carbono.



1

**Reino Unido**  
Proyecto United Shire  
VCS



2

**Alemania**  
Proyecto Cleaning Ground  
VCS



3

**República Checa**  
Proyecto Waste Energy  
CC



4

**Polonia**  
Proyecto Green Binders  
CC



5

**Turquía**  
Proyecto Balikesir Wind  
Gold Standard



6

**India**  
Proyecto Indi Wind  
VCS



Los proyectos antes mencionados no solo compensan el 100 % de nuestras emisiones de GEI derivadas de la entrega de paquetes, sino que también impulsan mejoras sociales y económicas:

## 714

Energía producida por año (GWh), que cubre el consumo de unos 250.000 hogares

## 80.000

Toneladas de cenizas reutilizadas en la producción de aglutinantes al año

## 189

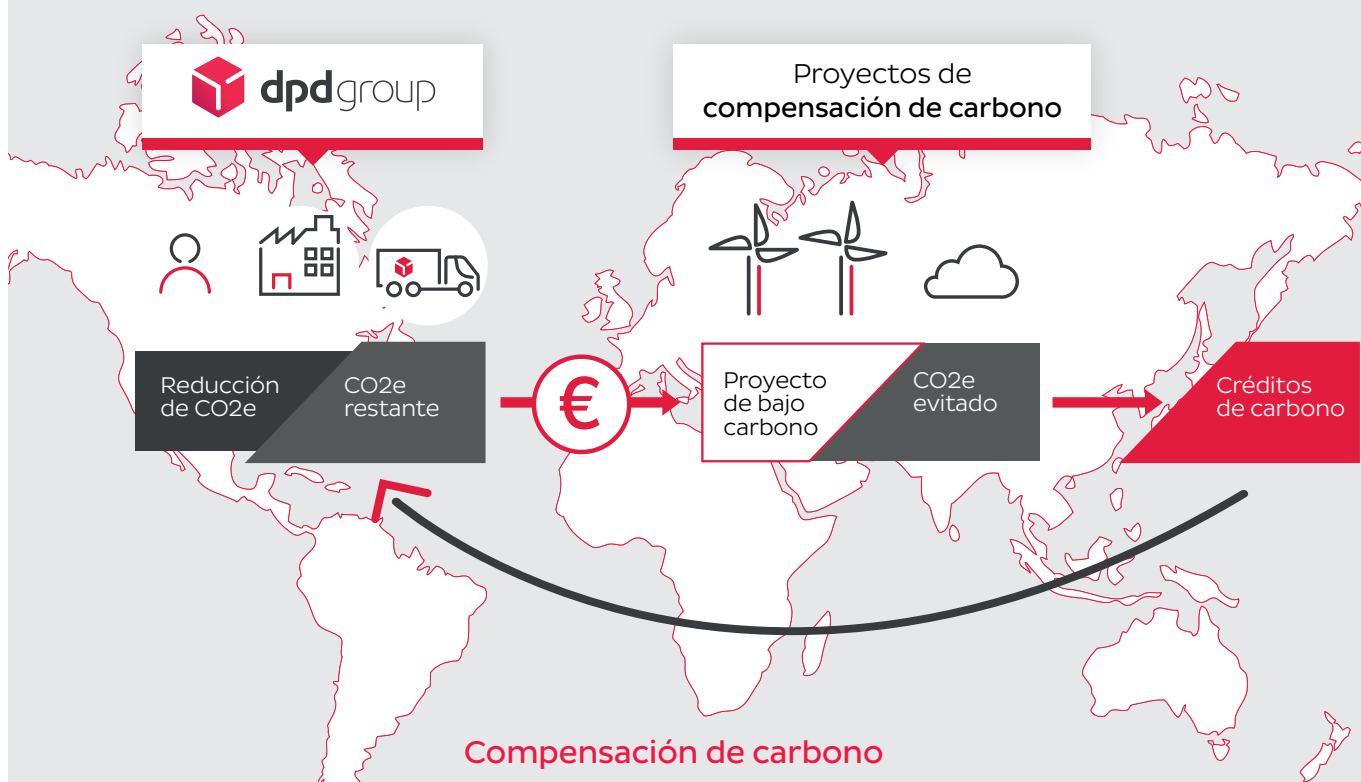
Número de puestos de trabajo creados

## 205.000

Residuos orgánicos reciclados al año (m³) y utilizados para la producción de energía

### El proceso de compensación

El proceso de compensación es el siguiente: primero medimos nuestras emisiones de GEI y ponemos en práctica acciones de reducción cuando es posible. Las emisiones restantes se compensan con la financiación de proyectos con bajas emisiones de carbono. Las emisiones que compensamos incluyen nuestras emisiones indirectas provenientes del transporte subcontratado.



## Cifras clave de 2016

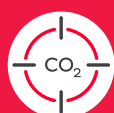
Líder en el mercado voluntario de carbono



**Número 1**

Líder del sector CEP (courrier, express, parcel) a nivel mundial en el mercado voluntario.

Reducción de CO<sub>2</sub>e por paquete



**-10.1%**

de las emisiones de CO<sub>2</sub>e por paquete a finales de 2016.

Número de paquetes neutros en carbono entregados



**1.066 millones**

de paquetes neutros en carbono entregados en 2016.

Compensación del 100 % de las emisiones de transporte



**813,996 t CO<sub>2</sub>e**

En 2016, DPDgroup compensó un total de 813.996 tCO<sub>2</sub>e (emisiones de transporte 2015) con 6 proyectos de compensación.

## Objetivos para 2017

Continuar reduciendo la huella de carbono por paquete y establecer nuevos objetivos de reducción a medio y largo plazo en 2017.

Seguir neutralizando las emisiones de carbono restantes relacionadas con el transporte y añadir un nuevo proyecto de compensación a nuestra cartera.



## Y además en SEUR...

### Plantación con el proyecto "Madrid Compensa"

Con el fin de sensibilizar a nivel local a nuestros grupos de interés sobre la necesidad de compensar nuestro impacto ambiental, en marzo realizamos una colaboración con el proyecto "Madrid Compensa". Una iniciativa que surgió de nuestra felicitación de Navidad y gracias a aquellos que la compartieron en redes sociales: por cada felicitación compartida, SEUR se comprometía a compensar un kilo de CO<sub>2</sub>. De esta manera, nuestros clientes nos ayudaron a compensar 100 toneladas de CO<sub>2</sub> más. Voluntarios de SEUR, junto con un grupo de voluntarios en representación de nuestros grupos de interés, tales como CITET, Apadrinaunolivo.org, Fundación SERES, el Ayuntamiento de Madrid, Corresponsables y Fundación SEUR, fueron los encargados de realizar la plantación de 672 árboles en el distrito de Villaverde de Madrid.



En [este vídeo](#) descubrirás más sobre "Madrid Compensa".

### Lanzamos el logotipo Transporte Carbon Neutral by SEUR

En SEUR, no solo tenemos un fuerte compromiso con la sostenibilidad, sino que además creemos que hacerlo saber es vital para que todos nuestros públicos de interés conozcan el esfuerzo que hacemos cada día para cuidar el planeta. Una apuesta que sin duda, se traduce en un valor diferencial y una ventaja competitiva tanto para SEUR como para sus clientes.

Durante este año hemos creado distintos materiales de comunicación para trasladar nuestro compromiso y el de nuestros clientes a todos

los grupos de interés. [Creamos varios vídeos](#), un logotipo que pueden utilizar nuestros clientes para identificar que sus productos tienen una menor huella de carbono y un cartel que presentamos en el CONAMA de Málaga, entre otras acciones, gracias al cual Corresponsables, reconoció nuestro esfuerzo al seleccionarnos finalistas de los VII Premios Corresponsables en la categoría de "Comunicación responsable".

Si quieres solicitar el logotipo "Transporte Carbon neutral" puedes hacerlo a través de [este formulario](#).



### Más sostenibles con cada envío

Con Transporte Carbon Neutral, en SEUR contribuimos a conseguir un entorno más saludable y respetuoso con el medio ambiente, sin coste extra para ti. Un compromiso con ambiciosos objetivos y medidas concretas, que llevamos a cabo en tres pasos.



Driving Change™ impulsando el cambio, [seur.com](#)





« En SEUR, no solo tenemos un fuerte compromiso con la sostenibilidad, sino que además creemos que hacerlo saber es vital para que todos nuestros públicos de interés conozcan el esfuerzo que hacemos cada día para cuidar el planeta. »







Compromiso  
Carbon neutral

# Otros aspectos medioambientales

“Nos comprometemos a reducir nuestra huella ambiental en las comunidades a las que prestamos servicios”

## Iniciativas

En la puesta en práctica de sus servicios, DPDgroup es consciente de las interrelaciones entre la logística del transporte y el medio ambiente. Nuestras iniciativas para la mejora continuada de nuestro desempeño ambiental también incluyen el consumo de energía, agua y otros consumibles, así como la gestión de residuos.

### Energía



Nuestros centros y almacenes utilizan electricidad para alimentar los sistemas de clasificación de paquetes, por lo que es un aspecto importante en nuestra empresa. Hemos logrado reducir el consumo en nuestra red de centros con iniciativas como las de los sistemas de iluminación LED y las redes inteligentes, que mejoran la eficiencia. Varias unidades de negocio han firmado contratos con proveedores de energía renovable, como Enercoop. La energía que proporcionan procede al 100 % de fuentes de energía renovables. En la plataforma de transbordo de Oldbury de DPD Reino Unido en West Midlands, que también es nuestra sede en el Reino Unido, en otoño de 2016, se instaló un sistema de panel solar de 1MWp en los tejados de los edificios.

### Papel

Realizamos un seguimiento del consumo de papel de oficina, etiquetas y material de comunicación externo. En 2016, se utilizaron más de 2,7 millones de kg de papel de manera responsable en el Grupo. Siempre que es posible, el papel se adquiere de fuentes responsables, que provienen de bosques gestionados de manera sostenible.

### Residuos



Las unidades de negocio de DPDgroup desempeñan un papel activo en la gestión de sus residuos y lo hacen tanto en los centros logísticos como en las oficinas. El papel, el cartón, los plásticos y los palés se envían a plataformas de reciclaje. Los materiales peligrosos, así como el equipo eléctrico y electrónico de desecho, también se gestionan de manera responsable y conforme a la normativa. En 2016, más de 11.000 toneladas de residuos se reciclaron o gestionaron en otros procesos de tratamiento.

### Agua

Aunque las actividades de DPDgroup no suponen un gran consumo de agua, las unidades de negocio están haciendo esfuerzos en esta área. Los centros controlan su consumo de agua en m<sup>3</sup> y cualquier aumento significativo en este consumo indica una posible fuga. En promedio, se utilizaron 73 litros por m<sup>2</sup> en 2016, lo que representa un 4 % menos que en 2015.

### Sistema de gestión ambiental

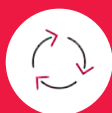
Como parte de nuestro compromiso medioambiental, nuestras unidades de negocio han implementado un Sistema de Gestión Ambiental que permite a las empresas medir y supervisar sus impactos ambientales en todos los aspectos de su actividad. 289 de los 445 centros pertenecientes a las unidades de negocio de DPDgroup cuentan con la certificación ISO 14 001, lo que representa el 65 % del total.



# Otros aspectos medioambientales

## Cifras clave de 2016

ISO 14001



65%

de los centros propios tienen la certificación ISO 14001.

Energía renovable



12%

de la electricidad consumida procede de un contrato de energía renovable.

Papel responsable



64%

del papel utilizado por DPDgroup proviene de fuentes responsables.

Residuos reciclados



Más de 11.000 toneladas

de residuos se reciclaron o se enviaron a otros centros de tratamiento (recuperación de energía, por ejemplo).

## Objetivos para 2017

DPDgroup mantendrá sus Sistemas de Gestión Ambiental y los posteriores certificados ISO 14001.

Trabajaremos para limitar el impacto negativo de nuestra actividad y nos centraremos en campañas de concienciación ambiental entre nuestros empleados y subcontratistas.



Compromiso  
Carbon neutral

## SEUR en cifras

# SEUR

Emisiones CO<sub>2</sub>e  
transporte  
(<sup>'15-'16</sup>) kgCO<sub>2</sub>/bulto



-16%

Consumo eléctrico  
(<sup>'15-'16</sup>) kWh/m<sup>2</sup>



-2,07%

Consumo eléctrico  
(<sup>'15-'16</sup>) kWh/bulto



-2,69%

% de consumo eléctrico  
de origen renovable



96,45%

Consumo de agua  
(<sup>'15-'16</sup>) l/m<sup>2</sup>



-3,88%

Residuos generados  
(<sup>'15-'16</sup>) kg/bulto



+52,57%

% Ratio consumo de  
papel responsable  
(reciclado + FSC + PEFC +  
neutro en carbono) V2016



84,47%







# “Mejorar la vida en las ciudades, proporcionando más opciones de entrega y reduciendo, al mismo tiempo, nuestro impacto en la carretera”

## El desafío del estilo de vida urbano y la creciente demanda de entregas

Más del 74% de la población europea vive en ciudades. A medida que entregamos más y más paquetes a los consumidores en las ciudades, tenemos que ser conscientes de nuestro impacto en las poblaciones y comunidades urbanas (como el aumento de la congestión de tráfico y la contaminación local) y ofrecer soluciones sostenibles que mejoren la calidad de vida de las personas.

La contaminación atmosférica es el principal factor de riesgo medioambiental para la salud en las ciudades europeas, cobrándose 600.000 víctimas mortales cada año. Provoca toda una serie de enfermedades y asimismo ejerce varios impactos negativos sobre los ecosistemas y la vegetación.

A pesar de los avances materializados, los ciudadanos europeos suelen respirar un aire que no cumple los estándares mínimos. El transporte urbano es uno de los principales contribuyentes a esta contaminación atmosférica.



\* Fuente: Ecommerce Europe

\*\* Fuente: Agencia Europea de Medio Ambiente

## Iniciativas

El Reparto Urbano Inteligente, una de las cuatro prioridades de DrivingChange™, es un compromiso estratégico con el objetivo de que DPDgroup mejore la vida en las ciudades ofreciendo más opciones de entrega y reduciendo a la vez el impacto en la carretera.

### Reducción del impacto de nuestra flota de reparto

Estamos renovando constantemente nuestra flota, para reducir aún más la contaminación causada por nuestra actividad y continuaremos midiendo y reduciendo nuestro impacto sobre el medio ambiente.

En 2016, estimamos que nuestra flota de reparto era responsable de la emisión de 15 toneladas de partículas y de 223 toneladas de óxidos de nitrógeno.

### Mejora de la vida en el centro de las ciudades ofreciendo mayores opciones de entrega

Ofrecemos a los clientes la flexibilidad de elegir el lugar y el día en que quieren recibir sus envíos, escogiendo el plazo de entrega que mejor se adapte a ellos, mediante nuestros innovadores servicios de entrega como Predict y Pickup.

#### Pickup



Pickup proporciona una solución flexible y práctica. Nuestros clientes pueden enviar y recibir paquetes en la tienda de conveniencia que les resulte más práctica, ya sea en una calle muy concurrida cerca de la oficina o algún lugar más próximo a su domicilio.

#### Predict



Con Predict, los destinatarios saben la hora exacta a la que llegaremos: la información de entrega se envía por mensaje de texto o por correo electrónico.

Esto ayuda a reducir las emisiones al aumentar el éxito en las primeras entregas, para una mayor eficiencia en nuestras rutas de reparto.



### Renovación de la flota de vehículos y cambio hacia combustible alternativo: reducción de la contaminación

Para mejorar la logística urbana, establecemos asociaciones locales de beneficio mutuo con socios estratégico (como la oferta de descuentos a los vehículos nuevos) y autoridades públicas (por ejemplo, para garantizar nuestra licencia para operar respetando al mismo tiempo un número cada vez mayor de normas de tráfico relacionadas con el medio ambiente).

Y miramos continuamente hacia el futuro, experimentando con soluciones innovadoras e integrando nuevos métodos -utilizando el transporte no motorizado- y tecnologías alternativas -como los vehículos híbridos, eléctricos y de gas natural comprimido (GNC)-, para hacer que enviar y recibir paquetes sea más fácil que nunca.

## Nuevas asociaciones innovadoras para la logística urbana inteligente:

Nuestro compromiso con el Reparto Urbano Inteligente no significa simplemente sustituir la flota estándar por vehículos de bajas emisiones, sino también estar bien posicionado para la introducción de soluciones innovadoras, inteligentes y limpias en pueblos y ciudades.

### Chronopost, Toulouse

En Toulouse, Chronopost ha consolidado su posición como actor responsable del mercado gracias a una asociación en mayo de 2016 con Alternmobil, especialista en transporte de última milla y movilidad eléctrica en las calles de Toulouse desde 2008, para el uso de bicicletas y vehículos eléctricos.



### SEUR Barcelona

En Barcelona, SEUR (unidad de negocio de DPDgroup en España), opera una flota de 20 vehículos eléctricos Nissan Leaf de cero emisiones, que complementan las bicicletas y los triciclos eléctricos ya utilizados.

Esta iniciativa tiene como objetivo promover y desarrollar una distribución urbana sostenible mediante el uso de vehículos y combustibles alternativos para las entregas de última milla. Esta flota alternativa permitió a SEUR realizar 500.000 entregas libres de emisiones en 2015.

“La movilidad sostenible es una cuestión clave para nuestra ciudad y estamos trabajando para asegurar que las compras se entreguen de la manera menos contaminante posible dentro de la ciudad, de acuerdo con los objetivos establecidos en el Plan 2013-2018. La distribución urbana de paquetería siempre dependerá de vehículos individuales y, en consecuencia, las flotas eléctricas son clave para alcanzar nuestros objetivos.”

**Mercedes Vidal, Consejera de Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona.**





## Primicia en Francia: un hotel de logística urbana

La Poste y DPDgroup, para quienes la logística urbana es una prioridad estratégica, han puesto en marcha varios proyectos para hacer frente a estos desafíos. Durante el último año, han servido el centro de la ciudad de Burdeos utilizando vehículos 100 % limpios, que funcionan con electricidad o gas natural. Más de 500 vehículos limpios viajan por las calles de la ciudad. Además, se instalaron 14 taquillas de recogida de la red Pickup Station de DPDgroup, que concentra varios puntos de entrega dentro de una zona y que son accesibles todos los días de la semana y a todas horas, en los lugares más concurridos de la ciudad.

“La ciudad de Burdeos quiere tomar medidas con respecto a la última milla y poner en práctica medios no contaminantes para realizar entregas en el centro urbano. El proyecto hotelero logístico de La Poste es una respuesta contundente a la cuestión de la última milla. Es la primera vez que se construye un centro logístico principal muy cerca de un centro urbano. Esperamos que se les ocurra a otros operadores la idea de agruparse para crear centros logísticos en los cuatro puntos cardinales de la ciudad.”

**Ciudad de Burdeos (Francia), Michel Duchène, Vicepresidente de Proyectos Principales de Planificación Urbanística/Ciudad de Burdeos.**

## Áreas Logísticas Urbanas, Francia

Chronopost Francia está en vías de desarrollar zonas de logística compartida próximas a diversas ciudades francesas. Permitirán a varios operadores utilizar la misma área logística en diferentes momentos del día, con mercancías transportadas en base a la "entrega de última milla verde", utilizando vehículos limpios.

Se prevé que el mercado de entregas urgentes de alimentos frescos y comestibles aumente considerablemente en los próximos años. DPDgroup participa de lleno en el desarrollo de este mercado, especialmente en lo que se refiere a las "áreas de logística alimentaria", suministradas por los mayoristas del sector de la alimentación con distribución a los clientes.



## Entrega en bici

En abril de 2016, DPD Eslovenia adquirió un nuevo vehículo, la bici DPD, para la entrega de paquetes a los destinatarios que viven principalmente en el centro de la ciudad de Liubliana. Las bicis de reparto no solo permiten la entrega de paquetes libres de emisiones a nivel local, sino que también son más prácticas y eficientes para circular entre el tráfico del centro de la ciudad.



## Objetivos para 2017

### Flota de reparto



73%

de nuestra flota de vehículos cumple con los requisitos de las normas Euro 5 y 6.

### Puntos de recogida en Europa



28.000

Pickup es nuestra extensa red paneuropea de 28.000 tiendas de conveniencia presente en 23 países europeos.

### Predict



20

son los países que ofrecen Predict.

## Objetivos para 2017

La renovación de nuestra flota seguirá adelante con más vehículos que cumplan al menos con la norma Euro 5.

Expansión de nuestra red Pickup en los países europeos.

Seguir mejorando las tasas de éxito en el primer intento de entrega gracias a nuestro servicio Predict.

## Reparto urbano en SEUR

Una de las claves para lograr un reparto urbano más eficiente es contar con vehículos y combustibles alternativos, para abordar el reto de la última milla.

Vehículos como SEUR City, bicicletas, triciclos eléctricos, vehículos de Gas Natural y GLP, furgonetas y motos eléctricas, forman parte de esta flota alternativa, gracias a la cual en el 2016 hemos entregado más de 120.000 los envíos al mes.

Nuestros vehículos más limpios ya están presentes en más de 20 ciudades españolas. Además, nuestro fuerte compromiso con la mejora de la calidad de vida en las ciudades nos hace invertir en esta flota ecológica, que en 2016 no ha parado de crecer.



En SEUR invertimos en el futuro de la distribución urbana, por eso las soluciones que desarrollamos buscan el beneficio de los clientes, del medio ambiente y de una mejor eficiencia operativa, lo que ha contribuido a posicionar a SEUR como la única empresa de transporte que ha sido reconocida en dos ocasiones con el Premio de Movilidad Sostenible otorgado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Driving Change™

### Vehículo respetuoso con el medio ambiente







# “Unir a la gente para apoyar y construir las comunidades de las que estamos más cerca”

Como experto en entregas, DPDgroup conecta con las comunidades locales todos los días. Nuestro personal dedica voluntariamente su tiempo, sus habilidades y recursos para apoyar a las comunidades necesitadas y crear beneficios mutuos. Nuestro objetivo consiste en realizar una contribución positiva a las comunidades más próximas a nosotros.

## Iniciativas

### Nuestra filosofía: involucrar a la comunidad de DPDgroup

Cada empleado puede marcar una diferencia positiva participando en iniciativas locales relevantes para su unidad de negocio alrededor de dos compromisos principales:



**Transporte solidario:** Apoyar a las comunidades en las que operamos gracias a la experiencia de DPDgroup en logística y transporte.



**Compromiso de los empleados:** dedicando nuestras habilidades y motivación para compartir nuestro saber hacer y prestar apoyo a las comunidades.

Una amplia diversidad de áreas en las que incidir:

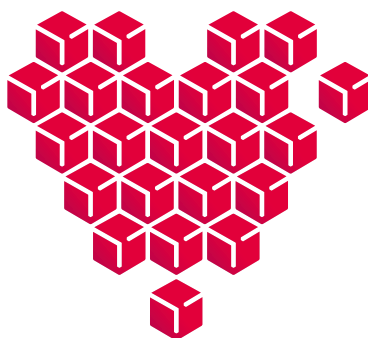
### Transporte solidario

**19 Unidades de negocio**

involucradas en 90 iniciativas

**530.000km**

recorridos para entregar  
2.500 toneladas  
de paquetería a las comunidades



### Compromiso de los empleados

**260.000 horas**

invertidas por 18.000 empleados  
implicados para prestar apoyo a  
300 asociaciones



Más cerca de la  
sociedad by DPDgroup



## Transporte solidario

### Fundación SEUR: "Plan de ayuda a los refugiados" (1)

Fundación SEUR desplegó su experiencia logística para respaldar a varias organizaciones españolas que prestan asistencia a los refugiados, transportando más de 200 toneladas de ayuda humanitaria para más de 200.000 refugiados.

A través de su colaboración con la Asociación de Apoyo al Pueblo Sirio, Fundación SEUR proporciona apoyo logístico gratuito a las ONGs para el transporte masivo de ayuda humanitaria (alimentos, ropa, calzado, etc.) donados y distribuidos a los refugiados. Casi todos los beneficiarios se encuentran en Grecia y Siria.

“Los beneficios para AAPS de esta colaboración son claros: hemos incrementado la cantidad de ayuda enviada, algo que ha sido posible únicamente gracias al personal dedicado de SEUR que ha trabajado sobre el terreno. Esta colaboración ha tenido tanto éxito que continuará en 2017, mostrando a los empleados de SEUR cómo han apoyado a la causa y agradeciéndoles su ayuda.”

**Tarek Al-droubi Franich,**  
Vicepresidente de AAPS.

### DPD Estonia: "Cebollas de Peipsi" (2)

DPD Estonia ayudó a la comunidad local de Peipsi a preservar sus conocimientos y su cultura, transportando gratuitamente 8 toneladas de su producción local de cebollas, promoviendo una agricultura respetuosa con el medio ambiente y fomentando el empleo local.

### Chronopost Portugal: "Apoyando a la Fundación Make-a-Wish" (3)

Las Navidades pasadas, Chronopost Portugal proporcionó el transporte de materiales de empresas que prestan apoyo a la Fundación Make-a-Wish, una organización sin ánimo de lucro que hace realidad los deseos de los niños con enfermedades potencialmente mortales. Gracias a esta iniciativa 20 niños han visto cumplidos sus deseos.

### DPD Holanda: "Unicef Kid Power" (4)

DPD Holanda entrega gratuitamente 376 paquetes en el marco del programa UNICEF Kid Power. Estos paquetes contienen podómetros para 10.000 escolares holandeses que les permitirán realizar un seguimiento de todos sus movimientos y los puntos que consigan se podrán convertir en bolsas de alimentos para niños malnutridos.





### DPD Irlanda: Transporte logístico para la Fundación Jack & Jill

DPD Irlanda contribuye con las actividades de recaudación de fondos de la Fundación Jack & Jill en la colecta de Legos que ya no se usan para venderlos en tiendas benéficas, proporcionando transportes logísticos y sus instalaciones como puntos de recogida.

### DPD Suiza: "Iniciativas de ventas de naranjas" (5)

Desde 2012, DPD Suiza colabora con "Terre des Hommes" para entregar y vender 2 toneladas de naranjas a personas y empresas con el objetivo de recaudar fondos. La asociación infantil permite a cientos de miles de niños y a sus madres que ejerzan su derecho a la nutrición y a la higiene de manera sostenible.

### DPD República Checa: "Firefly" (6)

Desde 2003, DPD República Checa ha apoyado las actividades de recaudación de fondos con fines benéficos a nivel nacional de la iniciativa Glow-worm liderada por el Fondo Benéfico de la Radio Checa. Miles de voluntarios están dispuestos a ofrecer más de 7 toneladas de antenas de luciérnagas para recaudar fondos en favor de personas ciegas o con graves discapacidades visuales.

### DPD Letonia, efecto mariposa

DPD Letonia está ayudando a los internos de los orfanatos a integrarse en la sociedad después de dejar la atención institucional mediante la recogida y entrega gratuita de paquetes donados, sobre todo para satisfacer las necesidades de materiales tópicos.

### Compromiso de los empleados

### Asociación entre Chronopost y Laurette Fugain (7)

En Francia, Chronopost presta apoyo durante un período de tres años a la Asociación Laurette Fugain. Chronopost respalda el nuevo proyecto de la Asociación en el Hospital Trousseau de París para ayudar a las personas que padecen leucemia a desarrollar su actividad física, fomentando el bienestar físico y emocional. Esta acción se enmarca en el "Chrono United Tour", creado por Chronopost para movilizar a los empleados para que donen fondos a una organización benéfica. Durante los últimos años, los empleados han participado en 5 carreras por toda Francia.

"Participar en la tarea de hacer más llevadera la vida de los pacientes jóvenes fue realmente lo que tocó la fibra de los empleados de Chronopost."

**Delphine Hoffman, development & gerente de desarrollo y alianzas de la Asociación Laurette Fugain.**



**DPD Reino Unido: "Save the Children" (8)**

El viernes 16 de diciembre de 2016, 500 empleados de todas las terminales de DPD Reino Unido participaron en una iniciativa de recaudación de fondos para la organización benéfica "Save the Children" vestidos con un traje especial de Navidad.

**DPD BeLux: "Perros para ciegos" (9)**

DPD Belux collects bottle caps and donates them to an organisation that sells them to train dogs for blind people. 420 employees were involved in the collect.

**DPD Croacia: "Limpieza voluntaria y mantenimiento del camino de Premužić" (10)**

El 16 de abril de 2016, 120 empleados voluntarios de DPD Croacia, en colaboración con la institución pública "Parque Natural de Velebit", organizaron la limpieza y el mantenimiento del camino de Premužić.

**DPD Polonia: "Ver el mar" (11)**

DPD Polonia patrocina cruceros marítimos, con el objetivo de organizar un crucero de unos días de duración para personas con discapacidad visual. Con la ayuda de miembros de la tripulación sin discapacidad, 50 participantes con discapacidad visual realizaron todas las tareas en la nave, incluida la navegación.

**DPD Hungría: "Fundación Hand in Hand" (12)**

Durante 3 años, DPD Hungría ha colaborado con la Fundación Hand in Hand para proporcionar una posibilidad de empleo a personas con discapacidad. Se formó a seis empleados discapacitados para que se reincorporaran en el mercado laboral, mientras que el resto de empleados han aprendido a trabajar con ellos.

**DPD Eslovaquia: "One Hour to Children" (13)**

"One Hour to Children" es una actividad de recaudación de fondos que dura todo un año, organizada por la Fundación Children of Slovakia. DPD Eslovaquia gestionó la logística durante un año de todo el proyecto mediante la entrega de 3 toneladas de artículos.

**DPD Alemania: "Fundación DPD" (14)**

Junto con la organización benéfica infantil Plan Internacional, la Fundación DPD Alemania da voz a los niños de África, Asia y América Latina. Más de un centenar de empleados y de nuestros jóvenes en prácticas se están involucrando en dar voz a los niños.



## Cifras clave en 2016

### Iniciativas



**90 iniciativas**

con el apoyo de 19 unidades de negocio.

### Empleados y beneficiarios



**260.000**

horas invertidas por 18.000 empleados voluntarios participantes en 300 asociaciones.

### Logística solidaria



**530.000**

kilómetros recorridos para entregar 2.500 toneladas de paquetes a las comunidades.

## Objetivos para 2017

Mantener esta amplia gama de apoyo a asociaciones y el elevado nivel de participación de los empleados.



# Fundación SEUR

## Tapones para una nueva vida®

El proyecto Tapones para una nueva vida® de Fundación SEUR nació en 2011 y tiene el objetivo de, a través del reciclaje de los tapones de plástico, ayudar a niños a acceder a un tratamiento médico que necesitan y muchas veces no está cubierto por la Seguridad Social. En 2016 alcanza unas sorprendentes cifras:

- Llegamos a los 125 niños beneficiados a través del proyecto Tapones para una nueva vida®
- Esta ayuda representa más de 903.000€ y 4.000 toneladas de tapones
- Gracias al reciclaje de estos tapones, hemos evitado la emisión de más de 6.000 toneladas de CO2 a la atmósfera
- Estamos a punto de alcanzar el millar de convenios con entidades, empresas y asociaciones
- Nuestros clientes también son solidarios. 181 clientes de SEUR forman parte del proyecto de Tapones para una nueva vida®

Y todo ello gracias a la solidaridad de los españoles, al trabajo de Fundación SEUR y a la implicación del equipo humano SEUR en la donación de una parte de su trabajo en beneficio de los más desfavorecidos.

## Ayudamos con la investigación del primer exoesqueleto infantil del mundo

En 2016 el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) presentó el primer exoesqueleto del mundo para niños de entre 3 y 14 años con atrofia muscular espinal, una enfermedad genética degenerativa por la que los afectados pierden la capacidad de caminar o no llegan a hacerlo nunca. El dispositivo, de 12 Kg de peso y fabricado con aluminio y titanio, está diseñado para ayudar al paciente a caminar, en algunos casos por primera vez.

Fundación SEUR, que desde el principio se ha implicado en este proyecto, ha acordado con Marsi Bionics, la empresa que desarrolla los exoesqueletos, el realizar su transporte de forma gratuita, tanto para los ensayos pre-clínicos y clínicos y a ferias internacionales para impulsar el proyecto y que llegue al mayor número de afectados posibles. En

total, en 2016 se han realizado 13 envíos con un valor superior a los 2.500 euros, la mayoría de ellos entre Marsi Bionics, en Madrid, y el Hospital San Joan de Deu en Barcelona. Todo ello con un fin: dar una oportunidad a todos aquellos niños que sueñan con poder andar y ofrecerles una mejor calidad de vida.

## Compartiendo y reciclando juguetes

Comparte y Recicla es la mayor campaña de recogida de juguetes de España, impulsada por la Fundación Crecer Jugando. Todos los años en verano, el público puede donar sus juguetes, llevándolos a cientos de puntos de recogida de todo el país. Los juguetes son entregados a un centro atendido por personas con discapacidad que se ocupa de su clasificación. Si se pueden reparar, también se encargan de ello, y si no es posible, se reciclan. Finalmente, los juguetes puestos a punto y en perfectas condiciones son donados a niños y niñas en situación de vulnerabilidad, tanto dentro como fuera del país. En 2016, se recogieron 110 toneladas de juguetes, de las que el 84% se han reutilizado. En total, se han podido repartir 23.923 juguetes entre niños y niñas, a través de 25 organizaciones.

Esta campaña también cuenta con la participación de los principales distribuidores de juguetes.

## Ayudamos a dar una segunda vida a la ropa usada

En 2016 hemos formado parte del proyecto impulsado por Inditex para dar una segunda vida a la ropa usada. Gracias a esta iniciativa, todos los clientes de la tienda online de Zara tienen la oportunidad de donar la ropa que ya no usan para darle una segunda oportunidad con un fin solidario. Desde SEUR, hacemos coincidir el momento de la entrega con la recogida de esa ropa y la enviamos a uno de los centros de Cáritas autorizados por Inditex, que se encargan de hacerla llegar a aquellos que la necesitan. En el caso de que los productos no puedan ser reutilizados, estos artículos se destinan bien a la creación de subproductos textiles que permitan conservar parte del valor o bien a un proyecto de fabricación de materia prima textil.



# “Compartir nuestra experiencia y espíritu emprendedor para ayudar a las empresas locales a prosperar”

## El espíritu emprendedor y la innovación forman parte de nuestro ADN.

Nuestro desarrollo ha sido posible a través de adquisiciones de empresas locales expertas en logística y transporte y caracterizadas por su excepcional espíritu emprendedor, en su mayoría dirigidas por emprendedores y directores con un gran nivel de dedicación. Nuestra organización descentralizada, que preserva la autonomía e identidad de sus unidades de negocio y favorece los procesos de desarrollo conjunto, facilita la acción y agilidad para la innovación.

El negocio tradicional de logística y transporte está siendo remodelado por el crecimiento del comercio electrónico y las entregas personalizadas. Como resultado, apoyamos el emprendimiento innovador dentro y fuera de nuestro negocio. Esto tiene un impacto positivo en nuestra actividad y promueve un enfoque de beneficio mutuo. Es una oportunidad para construir relaciones sólidas con empresarios innovadores para mejorar el reconocimiento de la marca, atraer nuevos clientes y fortalecer las asociaciones con los clientes existentes.

## Iniciativas

Estimulamos la creatividad interna y la innovación ofreciendo a nuestros empleados la posibilidad de proponer ideas innovadoras que mejoren nuestros procesos internos y agreguen valor al cliente.

Apoyamos a los emprendedores con ideas innovadoras para resolver los desafíos sociales a través de nuestra asociación con Ashoka (la mayor red mundial de los principales emprendedores sociales) desde 2011.

También trabajamos con todo tipo de clientes (desde cuentas clave hasta pequeños empresarios), transportando sus paquetes, creciendo juntos y desarrollando conjuntamente soluciones innovadoras.







1

Estimular



2

Capacitar



3

Apoyar

### Fomentar proyectos internos que sean nuevos y revolucionarios

Estimulamos la creatividad y la innovación interna dando a nuestros empleados la posibilidad de proponer ideas innovadoras que mejoren nuestros procesos internos y agreguen valor al cliente.

Al permitir a los empleados desarrollar nuevas ideas, les alentamos a proponer y desarrollar nuevos proyectos innovadores.

#### “Mr Pasha”, DPD Francia

En Francia, tres empleados de DPD Francia presentaron un proyecto creativo, “Mr Pasha”, para atraer a nuevos clientes con un servicio de conserjería de paquetes que cuenta con soluciones de entrega a clientes finales todos los días de la semana. La empresa ha apoyado su iniciativa con entusiasmo en cada momento, en cada etapa y con cada necesidad, de acuerdo con su idea inicial.

<http://misterpasha.com/>

#### “Grand Prix DPD”, DPD Polonia

A través de desafíos internos, animamos a los empleados a proponer y desarrollar nuevos proyectos innovadores. El Grand Prix DPD es un concurso de la empresa que premia las mejores ideas innovadoras en DPD Polonia. Alienta a los empleados a crear y presentar ideas que mejoren nuestros procesos o agreguen valor a los clientes.



500 horas invertidas,  
11 proyectos ganadores

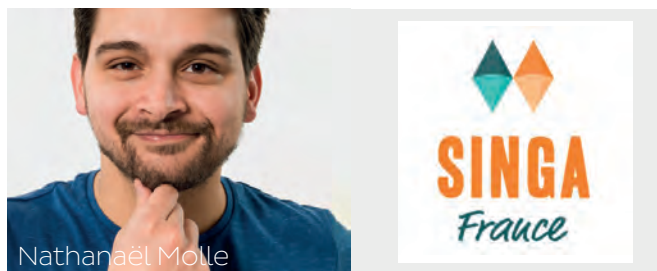
### Motivar a los emprendedores sociales

Apoyamos a los emprendedores sociales con ideas innovadoras para resolver los desafíos sociales a través de nuestra asociación con Ashoka (la mayor red mundial de los principales emprendedores sociales). Desde 2011 mantenemos el compromiso de desarrollar una fructífera colaboración, que ya ha dado lugar a una relación sólida y sostenible.

Apoyar a emprendedores sociales con ideas innovadoras. En 2016, apoyamos financieramente a Singa, una organización que está cambiando la mentalidad de las personas acerca del valor de los refugiados en la sociedad y ayudando a este colectivo (que tiene una fuerte imagen negativa de “cargas para la sociedad”) a superar los desafíos de la integración sin dinero, redes sociales ni reconocimiento académico.

<https://www.singafrance.com/>





“La acción de Singa forma parte de una ambición doble: por una parte, acompañar a los refugiados y, por la otra, cambiar la forma en que la sociedad les percibe.”

**Nathanaël Molle, cofundadora de SINGA.**

Apoyo a la creación conjunta. La Comisión Europea reconoció las acciones relacionadas con la creación conjunta de Ashoka y sus socios como una práctica innovadora para el desarrollo de una economía sostenible e inclusiva.

### Apoyo al emprendimiento externo / Programa de empresas de nueva creación

Apoyamos el espíritu emprendedor innovador con un impacto positivo en los negocios mediante el desarrollo de un enfoque de beneficio mutuo.

Compartimos nuestra experiencia y espíritu emprendedor para ayudar a las empresas locales a prosperar y estimular ideas innovadoras mediante el desarrollo de relaciones más estrechas con nuestros socios comerciales, impartiendo cursos de formación, concediendo premios y proponiendo tarifas especiales para los pequeños emprendedores.

#### "Start up program", DPD Suiza

Con su "Start-up program", DPD Suiza ha creado una oferta especial para ayudar a las jóvenes empresas de la comunidad a enviar sus productos desde el principio, incluyendo descuentos en los precios de entrega publicados, precios atractivos para la recogida de paquetes, soluciones electrónicas, etc.

[https://www.dpd.com/ch\\_en/home/services/national/startups/startup\\_offre\\_speciale](https://www.dpd.com/ch_en/home/services/national/startups/startup_offre_speciale)

“Webparcel es una solución rentable y fiable para pequeñas empresas como la nuestra. Las entregas se realizan generalmente al día siguiente, y la función de seguimiento nos permite rastrear el paquete en cualquier momento.”

**Anurima Das, de St.Legier – La Chiesaz en Vaud, dirige una tienda en línea de comida india.**



20  
empleados  
participantes



80  
organizaciones  
apoyadas

#### Asociación con Enercoop, Chronopost Francia



Chronopost Francia encomienda a Enercoop, una cooperativa que produce el 100 % de energía renovable, el suministro de electricidad ecológica a 5 espacios logísticos urbanos. La relación de Chronopost con Enercoop es más que una simple relación cliente-proveedor: se trata de una asociación construida a lo largo de los años. Ambas entidades se benefician mutuamente de sus experiencias para adquirir habilidades sobre cómo lograr una transición energética en el marco de las empresas.



Es especialmente importante que Chronopost disponga de energía renovable en los centros logísticos urbanos porque la mayor parte de su flota de vehículos eléctricos se encuentra en esas terminales. Se ha evitado la emisión de aproximadamente 96 toneladas de CO<sub>2</sub> anuales.

En 2017, Chronopost Francia irá más allá de la simple adquisición de electricidad y colaborará en un proyecto destinado a la producción de electricidad renovable *in situ* con paneles solares. <http://www.enercoop.fr/>

“Con Chronopost, no mantenemos una mera relación cliente-proveedor, sino que trabajamos juntos por la transición energética y nos ayudamos mutuamente a construir una economía más sostenible.”

**Gregory Dissoubray, Gerente de Ventas B2B.**



### Entrega mediante drones

A finales de 2016, tras dos años de pruebas, en DPDgroup recibimos el visto bueno de las Autoridades Francesas de Aviación Civil (DGAC) para operar una ruta comercial a través de drones,

lo que nos permitirá entregar paquetes a una docena de *start-ups* tecnológicas que trabajan en una incubadora de empresas. Esta primicia mundial surgió como resultado de un estrecho proceso de colaboración entre DPDgroup y la pyme Atechsys. <https://www.youtube.com/watch?v=ljUfTH6YtsQ>



### Club Innovación y Empresa

A ayudamos a las nuevas empresas a crecer a través de la asociación con el Club Innovación y Empresa (IE Club).

Desde 2014, GeoPost se ha asociado con IE Club para facilitar las relaciones entre *start-ups* y grandes cuentas, promoviendo su experiencia en Francia, Europa y otros continentes (América del Norte y Oriente Medio).

Algunos innovadores proyectos de Geopost son abordados por empresarios sénior de IE Club que también están asesorando a algunos de nuestros altos ejecutivos.

Por último, IE Club, ha puesto en marcha un observatorio empresarial de innovación en el transporte y la logística en beneficio de GeoPost, a través de sus capítulos en Boston, Montreal y Tel Aviv.



## Seminarios de comercio electrónico, DPD Lituania

DPD Lituania, junto con sus socios, organiza una serie de seminarios sobre la expansión del comercio electrónico a los mercados extranjeros para ayudar a las tiendas online a expandirse y aumentar el número de ventas. DPD Lituania comparte sus conocimientos sobre transporte internacional y otros consejos y trucos en materia de logística. Se ha prestado apoyo a 50 organizaciones.

## Premios al e-Emprendimiento



Chronopost Portugal organizó un premio que promueve los mejores proyectos online en Portugal, en términos de ideas innovadoras, con varias asociaciones destinadas a promover o apoyar sus negocios.

<http://www.chronopost.pt/en/node/262>



## Objetivos para 2017



Apoyo a los emprendedores sociales	 <b>3</b> emprendedores sociales respaldados con la asociación Ashoka.
Estimular la innovación	 <b>170</b> ideas innovadoras apoyadas por DPDgroup tanto interna como externamente invirtiendo 1.828.000 € y 1.950 horas.

## Objetivos para 2017

Continuaremos creando valor compartido y desarrollando la creación conjunta con emprendedores sociales.

## Y además en SEUR...

### Lanzamos MiComercionline

Con la intención de ayudar al pequeño comercio a digitalizarse y comenzar a vender online, SEUR lanzó en octubre del 2016 la plataforma [MiComercionline.com](http://MiComercionline.com), junto con CaixaBank, Amazon, SEUR, Roca Salvatella, PrestaShop, BrainSINS, Confianza Online, DMS Consulting y Red.es. En la plataforma, las personas que se registren de forma gratuita, encontrarán cursos online específicos para dominar las claves de un *e-commerce*: desde la plataforma, hasta el método de pago, pasando por los envíos y devoluciones.

A través de esta iniciativa, en SEUR ponemos a disposición de las pequeñas y medianas empresas todo nuestro conocimiento sobre el *e-commerce*, sector en el que somos pioneros y acompañamos a todos los que quieren dar su salto online a gestionar la logística de su tienda virtual.

### Mercado 47: el mercado tradicional se digitaliza

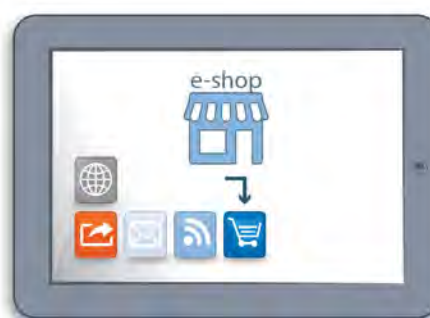
[Mercado 47](#) es la iniciativa de Hermeneus para ayudar al mercado tradicional de Madrid a digitalizarse. Todos los puestos de los 47 mercados de Madrid pueden ofrecer sus productos online a través de este *Marketplace* en el que SEUR participa como socio logístico principal. Los puestos de mercado que lo necesiten no solo podrán contar con el transporte de calidad de SEUR, sino con el asesoramiento de nuestro equipo para poner en marcha la logística de su comercio en Internet.

### Participamos en Campus Madrid by Google

Participamos en [Campus Madrid](#), la incubadora de negocios de Google en Madrid a través de jornadas en las que nuestros expertos comparten claves y experiencias para definir un modelo de negocio exitoso. Además, participamos en un "Pitch Day" en el que los emprendedores de Campus Madrid nos exponen sus ideas.

### Presencia en ferias

Dentro de nuestra estrategia de Marketing del 2016 hemos participado en numerosas ferias del sector *e-commerce* en las que hemos compartido nuestra experiencia en el sector y las claves para tener éxito en el panorama competitivo de Internet. En ellas, nuestro equipo ha asesorado de forma personal a todos aquellos pequeños y medianos empresarios que tenían dudas sobre cómo gestionar la logística de su *e-commerce*. Algunos ejemplos de estas ferias son: eShow, Madrid Retail Congress o la feria de Tiendas Virtuales.



Descubre cómo ayuda la tecnología al *e-commerce*

#eForumSEUR

### Escuela de Líderes

Con el objetivo de potenciar el talento de nuestros empleados y ayudarles a desarrollar sus capacidades de liderazgo, en 2016 celebramos la graduación de los alumnos de la II Edición de la Escuela de Líderes, donde profesionales que destacan en la compañía reciben una formación de primer nivel en el IE Business School. Este programa que se creó en 2014 continua en 2017 con su tercera edición y ya podemos celebrar que 80 empleados se han pasado por las aulas de este exigente y motivador programa de dirección.



# Alcance del informe



Este primer informe de RSC de DPDgroup cubre nuestras principales unidades de negocio de Europa. Para representar las operaciones y actividades de DPDgroup, el alcance de este informe se aplica al enfoque de control financiero. Como resultado, el informe de RSC abarca las unidades de negocio Europeo en las que DPDgroup posee el 100 % de las acciones. DPDgroup incluirá progresivamente nuevas unidades de negocio en su ámbito, teniendo en cuenta la regla de control de plena participación.

La información y los datos sobre los proyectos de compensación de carbono también incluyen proyectos en Turquía y la India, donde DPDgroup ha adquirido créditos de carbono proporcionados por socios externos.

DPDgroup opera bajo las siguientes marcas: Chronopost, SEUR, DPD.

**El alcance comprende las siguientes unidades de negocio:**

- Chronopost Francia
- Chronopost Portugal
- DPD Bélgica/Luxemburgo
- DPD Croacia
- DPD República Checa
- DPD Estonia
- DPD Francia
- DPD Alemania
- DPD Hungría
- DPD Irlanda
- DPD Letonia
- DPD Lituania
- DPD Países Bajos
- DPD Polonia
- DPD Eslovaquia
- DPD Eslovenia
- DPD Suiza
- DPD Reino Unido
- SEUR

**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. Al final de este informe se puede encontrar más información detallada sobre el alcance de los informes, la fiabilidad y la verificación de la información, así como sobre el proceso y las herramientas.**

# Cifras clave en 2016

## Nuestro equipo

### Formaciones



**63%**

En 2016, DPDgroup formó al 63 % de sus empleados, lo que representa 42.807 días de formación en total.

### Aprendizaje electrónico (*E-learning*)



**10**

Desde el lanzamiento de la plataforma de *e-learning* (Lise) en 2016, DPDgroup ha lanzado 10 módulos de formación digital.

### Calidad de vida laboral



**80%**

En 2016, alrededor de tres cuartas partes de los empleados de DPDgroup respondieron la encuesta de TNS Sofres realizada en 17 países sobre la calidad de la vida laboral. De media, el 80 % de los empleados estaban satisfechos con su entorno de trabajo y el 75 % eran optimistas sobre su futuro.

## Ética

### Código de Conducta



**19 unidades de negocio**

Es el número de países que han implementado un código de conducta.

### Formación ética



**100%**

de directivos formados sobre las normas de competencia en Francia.



## Compromiso Carbon neutral

Líder en el mercado voluntario de carbono



**Número 1**

Líder del sector CEP (*courier, express, parcel*) a nivel mundial en el mercado voluntario.

Reducción de CO<sub>2</sub>e por paquete



**-10.1%**

de las emisiones de CO<sub>2</sub>e por paquete a finales de 2016.

Número de paquetes neutros en carbono entregados



**1.066 millones**

Paquetes neutros en carbono entregados en 2016.

Compensación del 100 % de las emisiones de transporte



**813.996 t CO<sub>2</sub>e**

En 2016, DPDgroup compensó un total de 813.996 tCO<sub>2</sub>e (emisiones de transporte 2015) con 6 proyectos de compensación.



## Otros aspectos medioambientales

ISO 14001



65%

de los centros propios tienen la certificación ISO 14001.

Energía renovable



12%

de la electricidad consumida procede de un contrato de energía renovable.

Papel responsable



64%

del papel utilizado por DPDgroup proviene de fuentes responsables.

Residuos reciclados



Más de 11.000 toneladas

de residuos se reciclaron o se enviaron a otros centros de tratamiento (recuperación de energía, por ejemplo).

## Reparto Urbano Inteligente

Flota de reparto



73%

de nuestra flota de vehículos cumple con los requisitos de las normas Euro 5 y 6.

Puntos de recogida en Europa



28.000

Pickup es nuestra extensa red paneuropea de 28.000 tiendas de conveniencia presente en 23 países europeos.

Predict



20

países que ofrecen Predict.

## Más cerca de la sociedad

### Iniciativas



**90 iniciativas**

con el apoyo de 19 unidades de negocio.

### Empleados y beneficiarios



**260.000**

horas invertidas por 18.000 empleados voluntarios participantes en 300 asociaciones.

### Logística solidaria



**530.000**

kilómetros recorridos para entregar 2.500 toneladas de paquetes a las comunidades.

## Apoyo al emprendimiento

### Apoyo a los emprendedores sociales



**3**

emprendedores sociales respaldados con la asociación Ashoka.

### Estimular la innovación



**170**

ideas innovadoras apoyadas por DPDgroup tanto interna como externamente invirtiendo 1.828.000 € y 1.950 horas.

# Correspondencia con los principios del Pacto Mundial

Este documento representa el informe de comunicación sobre los avances materializados por DPDgroup en 2016. La tabla de transposición se refiere a los capítulos que contienen información sobre la aplicación de los 10 principios del Pacto Mundial.

---

## Derechos humanos

## Compromisos de DPDgroup

- 01 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente
- 02 Asegurarse de que no son cómplices de abusos contra los derechos humanos

Derechos humanos  
→ Visión estratégica  
→ Nuestro equipo  
→ Gobernanza - Red de RSC

---

## Trabajo

- 03 Las empresas deben mantener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
- 04 La eliminación de todas las modalidades de trabajo forzado y forzoso
- 05 La abolición efectiva del trabajo infantil
- 06 La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación

Normas laborales  
→ Visión estratégica  
→ Nuestro equipo  
→ Gobernanza - Red de RSC

---

## Medio Ambiente

- 07 Las empresas deben respaldar un enfoque preventivo frente a los retos medioambientales
- 08 Emprender iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental
- 09 Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Medio ambiente  
→ Gobernanza - Red de RSC  
→ Compromiso *Carbon neutral*  
→ Otros aspectos ambientales  
→ Reparto urbano inteligente

---

## Anticorrupción

- 10 Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

Anticorrupción  
→ Visión estratégica  
→ Ética  
→ Gobernanza - Red de RSC









Parcel delivery network of 

26, rue Guynemer – 92130 Issy Les Moulineaux, France  
[drivingchange@dpdgroup.com](mailto:drivingchange@dpdgroup.com) | [dpdgroup.com](https://dpdgroup.com)

SEUR

C/ Gamonal 6 28031 Madrid