



Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2010

WE SUPPORT

TNT



### • Carta de Renovación del compromiso



Septiembre 2011,

TNT manifiesta a través del presente documento, la renovación expresa de su apoyo a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, referidos a los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción en línea con nuestros Valores y Código de Conducta.

Con el deseo de seguir trabajando en la aplicación de estos Principios, TNT en España, hace público de nuevo, a través del Informe de Progreso, su compromiso asumido en 2002, manteniendo su interés en apoyar y promover los Principios del Pacto Mundial.

Además, con dicho Informe les hacemos partícipes, a través de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, de nuestros avances en la implantación de estos Principios, como parte esencial de nuestra estrategia.

El Sistema de Gestión de TNT Express España está certificado según las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Desde 2001 nuestra empresa está inmersa en un proyecto de Excelencia basado en el Modelo Europeo EFQM y en 2002 nuestra Oficina Central (HO) fue reconocida con el Sello de Excelencia Europea 500+ (nivel Oro) concedido por el Club Excelencia en Gestión.

En 2002 TNT firmó un acuerdo con el Programa Mundial de Alimentos para cooperar en la ayuda humanitaria y luchar contra el hambre en el mundo. Este acuerdo ha sido reconocido por la Fundación Empresa y Sociedad (Finalistas en los Premios 2004) y por la Fundación Codespa (Finalistas al Premio a la Empresa Solidaria 2005).

Desde 2007, año en el que se firmó una alianza con el Programa Ambiental de Naciones Unidas para luchar contra la contaminación y el cambio climático, TNT ha venido realizando numerosos esfuerzos con el propósito de mejorar nuestro desempeño ambiental y avanzar hacia el desarrollo sostenible. Nos interesa la opinión de nuestros vecinos en este sentido y se lo venimos preguntando anualmente a través de Encuestas.

En 2011 y por primera vez, todos los miembros del Comité de Dirección tienen como objetivo anual el reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

También seguiremos exigiendo a nuestros proveedores el cumplimiento de estos Principios como requisito prioritario.

Estamos a su disposición para cualquier cuestión relacionada con nuestra organización y/o con el desarrollo de nuestro modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

Atentamente,

Ignacio Garat  
Presidente



## Información general

### Perfil de la entidad: TNT

- *Dirección:* Avenida de Bruselas, 6
- *Dirección web:* [www.tnt.com](http://www.tnt.com)
- *Alto cargo:* Ignacio Garat, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 22/01/2007
- *Número de empleados:* 4.200
- *Sector:* Transportes y almacenamiento
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Transporte
- *Ventas / Ingresos:* ND
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* ninguna
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores
- *Desglose de otros Grupos de Interés:*
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* Son corporativos
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:* TNT NV está presente en más de 200 países pero el informe hace referencia sólo a TNT en España
- *Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:* El presente informe sólo hace referencia a TNT en España
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* Los ha decidido el CD
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Sólo a nivel interno
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* A finales de 2009 TNT logró la Acreditación como Operador Económico Autorizado (OEA/AEO). En 2010 TNT NV fue nombrada por cuarto año consecutivo, líder del índice Dow Jones de Sostenibilidad en el sector 'Bienes Industriales y Servicios' (que incluye 'Transporte Industrial').
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2009
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

### Estrategia y gobierno



- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Para cada uno de los GI existe un conjunto de fuentes de información, que permiten establecer una relación con TNT y crear unos mecanismos sistemáticos de evaluación de sus necesidades y expectativas, elementos esenciales en la revisión de la Política y Estrategia.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* TNT Express Worldwide Spain SL. En España es una Sociedad Limitada
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) 100% empleados han de firmar el código de conducta. Reducir las emisiones de CO2 Hay más indicadores que se podrán ver en el informe.
- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* El Director de RRHH, RSC y Calidad, miembro del Comité de Dirección, junto con el Presidente, son los responsables.

### Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (Sí) En 2002 TNT España asumió su compromiso en apoyar y promover los Principios del Pacto Mundial. Desde 2003 TNT colabora con El Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas (PMA) con el objetivo de ayudar a erradicar el hambre infantil en el mundo antes del 2015. Al programa de colaboración le llamamos Moving the World. En 2007 TNT firmó una alianza con el Programa Ambiental de Naciones Unidas para luchar contra la contaminación y el cambio climático. A este Programa se le ha llamado Planet Meº.

### Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://>
- *Implantación otros Grupos de Interés:*
- *Día de publicación del Informe:* lunes, 07 de noviembre de 2011
- *Responsable:* Marisa Triguero; Eduardo Queijo
- *Tipo de informe:* A

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.

---



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.

---



### ACCIONES

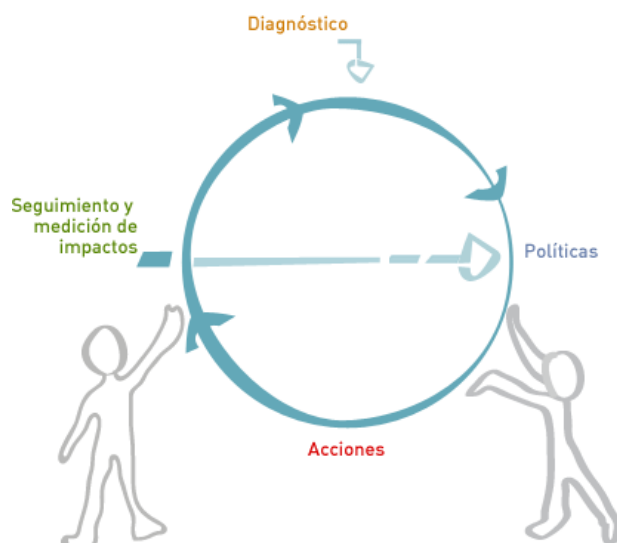
Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

*Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento de accidentes laborales.*

*Respuesta:* SI

*Implantación:* CLM, es la encuesta de clientes y Voice la encuesta de clima que se realiza cada dos años a los empleados. Además se hace anualmente la encuesta de liderazgo y el objetivo es mejorar los resultados con respecto al año anterior.

*Objetivos:* Otro objetivo es el garantizar la no discriminación en los procesos de selección de personal

[Descargar el documento adjunto](#) 



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* TNT consensuó un Código de Conducta que además está publicado en la intranet. Dentro de la Base Documental del Sistema de Gestión Integrado hay definida una Instrucción Técnica de Compras que se revisa al menos anualmente.

*Objetivos:* Reducir las reclamaciones de clientes ya sean por incumplimiento de servicio como por incidencias en facturas y por daños o pérdidas.  
Evaluar al 100% de los proveedores clave al menos una vez cada tres años.



100% de empleados formados en valores a través de las Jornadas bien a la 1ª.

[Descargar el documento adjunto](#)



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2010 se han puesto en marcha las Jornadas Bien a la 1ª donde cada Director tiene la posibilidad de exponer los resultados de la Compañía, los valores y los objetivos estratégicos a todos los empleados. Se organizaron 91 sesiones con 1.151 asistentes.

Tres de nuestros procesos clave están relacionados con los clientes:

- conseguir, retener y desarrollar clientes rentables: ofrecer servicios sin incidencias nos asegura la retención de los clientes.
- Ofrecer un servicio excelente de atención al cliente: nuestros empleados de atención al cliente están disponibles las 24h.
- conocer las necesidades de los clientes a través de las encuestas de satisfacción de clientes (CLM).

Existe como proceso clave el de Atraer, desarrollar y retener a personas con talento.

*Objetivos:* 100% empleados formados en valores

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Director de RRHH, RSC y Calidad es miembro del Comité de Dirección y proporciona información sobre el seguimiento de objetivos para elaborar el Plan Estratégico de la Compañía

*Objetivos:* En las Jornadas bien a la 1ª se hace hincapié en los objetivos estratégicos:

- Clientes: adaptación absoluta a las necesidades del cliente y alta calidad de servicio.
- Compromiso: de nuestra gente (que crea en el proyecto y esté dispuesta a superar expectativas) con nuestra gente (condiciones saludables, equidad, trato justo, desarrollo) con la sociedad (ahora más que nunca nos necesita).
- Confianza: de nuestros clientes, empleados y sociedad.
- Clima: seguir reduciendo las emisiones de CO2 y gestionando en verde.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

*Respuesta:* SI



**Implantación:** Certificación de seguridad TAPA (Technology Asset Protection Association) y la certificación CTPAT que garantiza a los clientes que disponemos de los estándares de seguridad suficientes en toda la red para garantizar el tránsito, almacenaje y entrega de los envíos. Además, como requerimientos de TAPA, se realizan auditorías de carga y descarga, análisis de tráfico "conflictivos", etc.

También, el transporte de las mercancías se puede asegurar.

**Objetivos:** Mantener la Acreditación como Operador Económico Autorizado (OEA).



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Mensualmente en España se elabora el CSR Report que sirve para redactar el CSR Anual Report a nivel corporativo según GRI.

**Objetivos:** A nuestros vecinos les pedimos que rellenen anualmente la encuesta de vecinos y a los clientes la encuesta de satisfacción (CLM).

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** Todos los empleados han firmado el código de conducta que recibieron en papel y que además está disponible en la intranet.

**Objetivos:** A todos los empleados se les pide que rellenen las encuestas de Clima y Liderazgo.

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

\* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0

\* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0

\* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos: 0



**Implantación:** No hemos recibido ninguna demanda ni se ha incumplido ninguna normativa en estas materias


**Objetivos:** 0 incumplimientos

### • Resumen de Implantación:








 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Falta de calidad Falta de comunicación y transparencia Insatisfacción del cliente y mala reputación		
Empleados	Accidentes laborales Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad Mal ambiente laboral		
Proveedores	Falta de colaboración Falta de comunicación		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	<p>Código de conducta</p> <p>Política de calidad</p> <p>Política de RSE</p> <p>Política o Sistema de atención al cliente</p> <p>Políticas internas de gestión</p>		<p>Con la encuesta de clientes CLM: conseguir exceder sus expectativas.</p> <p>Con la encuesta de clientes CLM: conseguir exceder sus expectativas.</p> <p>Con la encuesta de clientes CLM: conseguir exceder sus expectativas.</p> <p>Con la encuesta de clientes CLM: conseguir exceder sus expectativas.</p> <p>Con la encuesta de clientes CLM: conseguir exceder sus expectativas.</p>
Empleados	<p>Código de conducta</p> <p>Plan RSE</p> <p>Política de RRHH</p> <p>Política de seguridad y salud laboral</p> <p>Políticas internas de gestión</p>		<p>100% empleados formados en valores a través de las Jornadas Bien a la 1ª</p> <p>100% empleados formados en valores a través de las Jornadas Bien a la 1ª</p> <p>100% empleados formados en valores a través de las Jornadas Bien a la 1ª</p> <p>100% empleados formados en valores a través de las Jornadas Bien a la 1ª</p> <p>100% empleados formados en valores a través de las Jornadas Bien a la 1ª</p>
Proveedores	<p>Código de conducta</p> <p>Política de calidad</p> <p>Política de compras</p> <p>Política de RSE</p> <p>Reglamentos Internos</p>		<p>100% proveedores homologados y evaluar a los proveedores clave</p> <p>100% proveedores homologados y evaluar a los proveedores clave</p> <p>100% proveedores homologados y evaluar a los proveedores clave</p> <p>100% proveedores homologados y evaluar a los proveedores clave</p> <p>100% proveedores homologados y evaluar a los proveedores clave</p>



los proveedores clave

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta		sin objetivo
Empleados	RSE		100% de empleados formados en valores a través de las jornadas bien a la 1ª
Proveedores	RSE		100% de proveedores homologados han de firmar la clausula de responsab social

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Auditorías		Reducir las reclamaciones de clientes
	Encuestas		Reducir las reclamaciones de clientes
	Procedimiento de gestión de incidencias		Reducir las reclamaciones de clientes
	Servicios de atención al cliente		Reducir las reclamaciones de clientes
	Teléfono de denuncias/quejas		Reducir las reclamaciones de clientes
Empleados	Auditorías		Mejorar los resultados de las encuestas de clima y liderazgo
	Canales de comunicación		Mejorar los resultados de las encuestas de clima y liderazgo
	Dirección de RRHH		Mejorar los resultados de las encuestas de clima y liderazgo
	Encuesta		Mejorar los resultados de las encuestas de clima y liderazgo
	Protocolos Prevención acoso y PRL		Mejorar los resultados de las encuestas de clima y liderazgo
Proveedores	Auditorías		100% proveedores homologados
	Cláusulas en contrato		100% proveedores homologados
	Comité/comisión de control	100% proveedores homologados	
	Encuestas y cuestionarios	100% proveedores homologados	
	Evaluación Departamento de compras	100% proveedores homologados	
	Procedimiento de gestión de incidencias	100% proveedores homologados	
	Sistema Clasificación proveedores	100% proveedores homologados	

**Leyenda:**  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



## • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se han realizado auditorías internas y externas para la obtención del OEA, revisándose todas las etapas por las que pasa un envío desde que se recoge en casa del cliente hasta su entrega, definiendo todos los requisitos de seguridad que le aplicarían.

Además todos los proveedores, para ser homologados, deben firmar las cláusulas medio ambientales, de responsabilidad social y si realizan trabajos dentro de nuestras instalaciones, las de coordinación de actividades empresariales y las de Confidencialidad.

Se ha creado un dpto de Procurement que centraliza todas las compras de todas las áreas, negocia con proveedores, los evalúa, etc.

Aualmente se realiza la encuesta a vecinos para preguntarles sobre TNT

*Objetivos:* Renovar el certificado OEA

100 % proveedores homologados

[Descargar el documento adjunto](#) 



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? (P2C312)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Nuestros proveedores clave son los subcontratados (transportistas autónomos). TNT cuenta con un procedimiento recogido en la base documental de ISO 9001 denominado Gestión de transportistas. En este procedimiento, al igual que para el resto de proveedores, se requiere que éstos sean evaluados y bonificados/ penalizados según el



resultado.

**Objetivos:** Incrementar la puntuación de la opinión de los clientes con respecto a los subcontratados. Esta opinión la transmiten a través de la encuesta de clientes CLM



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Desde 2008 existe una base de datos, paralela a SAP, donde se controla toda la documentación que deben aportar los proveedores: peñ cláusulas y certificados.

Además se ha creado el dpto de procurement que lleva las compras de toda la compañía, negociaciones con proveedores etc.

**Objetivos:** Todos los proveedores deben firmar las cláusulas de resp social y medioambiente.

100% proveedores homologados: para ser dado de alta el proveedor debe firmar las cláusulas.

Proveedores clave evaluados



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C212)

**Respuesta:** 62 %

**Implantación:** No es requisito el que los proveedores estén certificados pero sí que cumplimenten las cláusulas de responsabilidad social y medio ambiente.

Anualmente la encuesta de satisfacción de clientes (CLM) incluye un apartado sobre el satisfacción de los clientes respecto a los subcontratados.

Además el grueso de nuestros proveedores son autónomos y la satisfacción de su servicio se comprueba con las respuestas aportadas por los clientes en el CLM.

**Objetivos:** Incrementar la satisfacción de los clientes del bloque de preguntas relacionadas con los conductores.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)



**Respuesta:** 0



**Implantación:** Si que hay quejas sobre los proveedores pero no podemos dar una cifra exacta.



Normalmente se solucionan rápidamente y sin consecuencias.


**Objetivos:** Canalizar las quejas sobre los proveedores a través del dpto de procurement. Así sabremos con exactitud el número de quejas que tenemos.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Contratar proveedores de servicio que incumplan los Derechos Humanos		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Política de compras		Incrementar la puntuación de la opinión de los clientes con respecto a los subco
	Política de RSE		Incrementar la puntuación de la opinión de los clientes con respecto a los subco

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	RSE		Todos los proveedores deben firmar las cláusulas de resp social y medioambiente

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Proveedores			

**Leyenda:**  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Hay varios Comités de Empresa con representantes elegidos por votación entre los empleados. En estos Comités se acuerdan diferentes temas y se negocian con la empresa. EJ: calendario laboral, temas de formación, salud y seguridad laboral, etc.

Uno de los puntos auditados por AENOR dentro de la OHSAS 18001 es el de participación y consulta y hasta la fecha no han reflejado ninguna no conformidad al respecto.

*Objetivos:* Tener un buen Clima de participación y consulta con los Comités de Empresa



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Dentro de la base documental del sistema de gestión integrado hay un procedimiento de participación y consulta mediante el que nos aseguramos de cumplir con las obligaciones de consulta.

Además los empleados pueden mostrar su satisfacción a través de la encuesta de Clima y la de Liderazgo.

*Objetivos:* Incrementar la satisfacción de los empleados medida a través de las encuestas de Clima y Liderazgo.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C1I1)





**Respuesta:** SI

**Implantación:** Hay un dpto encargado de las relaciones laborales con los Comités de Empresa.

Dentro de la Política del Sistema de Gestión, está incluido el siguiente párrafo: En particular TNT garantiza el derecho de todos los empleados de asociación sindical. Además se les facilita una sala para las reuniones periódicas de los representantes de los trabajadores.

**Objetivos:** El objetivo de satisfacción de la encuesta de Clima es del 90%.

[Descargar el documento adjunto](#)



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Además de las encuestas de Clima y Liderazgo, se realizan auditorías internas y externas de Investor in People (IiP).

En la revisión del sistema por la Dirección se incluye un apartado sobre las consultas a los Comités de Empresa. Todos los empleados están amparados por el convenio de Transporte de Mercancías por carretera

**Objetivos:** Poner en marcha las acciones de mejora propuestas por la auditoría externa IiP.

[Descargar el documento adjunto](#)

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

**Respuesta:** SI



**Implantación:** Además de las evaluaciones anuales (appraisals) se hacen interim appraisals a mitad de año.



**Objetivos:** Hacer appraisals al 100% de los empleados.



Renovar IiP en 2012

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código de conducta		Incrementar la satisfacción de los empleados
	Política de comunicación interna		Incrementar la satisfacción de los empleados
	Política de RRHH		Incrementar la satisfacción de los empleados
	Política de RSE		Incrementar la satisfacción de los empleados

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social		El objetivo de satisfacción de la encuesta de Clima es del 90%.
	RSE		El objetivo de satisfacción de la encuesta de Clima es del 90%.

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Encuestas y cuestionarios de satisfacción		Hacer appraisals al 100% de los empleados.
	Evaluaciones anuales		Hacer appraisals al 100% de los empleados.
	Reuniones de equipo		Hacer appraisals al 100% de los empleados.

**Leyenda:**  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No aplicaría. Todas las delegaciones de TNT Express Spain se encuentran dentro España y por lo tanto se cumple la Ley en todos los aspectos laborales.

*Objetivos:* Cumplir con las acciones propuestas en el Plan de Igualdad desarrollado por TNT.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se cumple la Ley y los convenios laborales donde se establecen las horas de trabajo anuales y los niveles de remuneración de los mismos por categorías.

*En situaciones normales el Comité de Dirección aprueba un crecimiento de la masa salarial que incluye (además del IPC) un porcentaje para realizar subidas ad hoc. Estas subidas se dan durante el año para reconocer un performance extraordinario o una promoción lateral o ascendente. Estas subidas se proponen por el Director (Funcional o Regional) y se analizan por el Director de RRHH.*

*En la política de gestión se detalla claramente que todos los trabajos que se llevan a cabo dentro de TNT se deben realizar respetando el convenio colectivo del sector y la normativa vigente en materia de trabajo. Los viernes de todo el año se sale a las 14h y hay flexibilidad de horario para poder entrar antes/después. Además hay muchas empleadas con jornadas intensivas y reducidas por temas relacionados con la maternidad.*

*Objetivos:* Cumplir la Ley y firmar la cláusula de responsabilidad social




### ACCIONES:


¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C111)


*Respuesta:* No

*Implantación:* En este caso no aplicaría ninguna acción puesto que no se admite el trabajo forzoso. Lo que sí hacemos es exigir a nuestros proveedores que firmen la cláusula de responsabilidad social donde se especifica un punto en este sentido.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta Contrato de trabajo Normativa interna Política de RRHH PRL		Cumplir la Ley Cumplir la Ley Cumplir la Ley Cumplir la Ley Cumplir la Ley

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta		NA

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

**Leyenda:**  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* En este principio ocurre igual que en el anterior (trabajo forzoso). No nos aplicaría.

La Política de Gestión dice explícitamente que TNT prohíbe terminantemente cualquier forma de trabajo infantil y todos los trabajos que se llevan a cabo dentro de TNT se deben realizar respetando el convenio colectivo del sector y la normativa vigente en materia de trabajo.

A los proveedores les exigimos que firmen la cláusula de resp. social donde hay un punto sobre este aspecto.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Ningún menor de 18 años puede manejar mercancía peligrosa.

Existe un procedimiento en el plan de prevención de riesgos laborales en el que se indican los requisitos que TNT debe de cumplir si tuviese algún trabajador menor de 18 años.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)


*Respuesta:* No


*Implantación:* No está permitido el trabajo infantil en TNT y tampoco se lo admitimos a nuestros proveedores ni


transportistas.

En 2002, el Grupo TNT firmó un acuerdo con el Programa Mundial de Alimentos para colaborar en los Programas de Alimentación y educación escolar.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código Ético		NA
	Normativa vigente		NA
	Política de compras		NA
	Política de RRHH		NA
	Política de RSE		NA

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta		Sí, en 2002 el Grupo TNT firmó un acuerdo con el Programa Mundial de Alimentos

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

**Leyenda:**  Progreso adecuado  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* TNT tiene la Certificación Óptima, cuyo objetivo es la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en las empresas.

TNT puso en marcha un proyecto corporativo denominado "Diversity".

*Objetivos:* Poner en marcha el 100% de acciones de mejora propuestas en el Plan de Igualdad.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Las acciones puestas en marcha relacionadas con el Plan de Igualdad son las siguientes:

-Incluir en la política de promoción interna el "compromiso de facilitar la promoción interna tanto de hombres como de mujeres con criterios claros y objetivos".

-Se establecerá como política de selección que a la hora de cubrir una vacante en la plantilla, a igualdad de condiciones e idoneidad (formación, titulación, experiencia...) se dará preferencia para el puesto a la persona del sexo menos representado. También para puestos de Managers y Supervisores.

- Incluir en la revista gente artículos para padres y madres sobre educación igualitaria.

- Hacer mención explícita en el código de conducta: TNT promueve condiciones de trabajo que evitan el acoso sexual y que trata de prevenirlo y dar cauce a las denuncias o reclamaciones de quienes hayan sido objeto de acoso.

El Código de Conducta establece la igualdad de oportunidades para la formación y el desarrollo.

*Objetivos:* Poner en marcha el 100% de las acciones de mejora del Plan de Igualdad.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La selección de las personas adecuadas se realiza respetando tanto el principio de igualdad de oportunidades como la legalidad vigente:

- Promoción Interna basada en competencias y en criterios objetivos de formación y experiencia.

Se realizan auditorías donde se comprueba si ha habido algún tipo de discriminación. Si se detectase algún caso, se deben poner acciones correctivas inmediatas. Este proceso es seguido directamente por el Director de RRHH.

Además dentro del Plan de Igualdad, se establecieron las siguientes acciones:

- Extender la posibilidad de disfrutar el horario de lactancia de la manera que más convenga a la trabajadora. (Una hora al inicio o el fin de la jornada en lugar de media hora al inicio y media al finalizar).

- Colocar en nuestros tableros de comunicación carteles del Ministerio de Asuntos sociales en contra del maltrato que incluyan el teléfono al que deben dirigirse las mujeres que están siendo objeto de maltrato.

- Campaña de sensibilización sobre la igualdad de oportunidades a través de la revista gente.

- Mención de la Igualdad de oportunidades en TNT en todas las presentaciones externas e internas.

*Objetivos:* Tolerancia cero ante la discriminación



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

*Directivos frente a empleados:* 6,68 %

*Directivos mujeres:* 26 %

*Directivos hombres:* 74 %

*Mujeres:* 38,55 %

*Hombres:* 61,45 %

*Mayores de 45 años:* 15,4 %

*Menores de 30 años:* 17,1 %

*Empleados no nacionales:* 8 %

*Empleados con contrato fijo:* 93,87 %

*Implantación:* TNT es una empresa de transporte, lo que en parte justifica el alto porcentaje de hombres frente a mujeres. La mayoría está en los almacenes.

*Objetivos:* Los objetivos van linkados al Plan de igualdad y ya se han mencionado en los apartados anteriores.





Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C214)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Estos datos se aportan en la Memorias que TNT realiza periódicamente para la presentación a Premios, etc.

Además se incluyen los datos en el CSR Report que luego se publica a nivel corporativo y se difunde a través de la página web.

Beneficios sociales idénticos para todos los Empleados, Managers y Directivos.

**Objetivos:** A la hora de cubrir una vacante en la plantilla, a igualdad de condiciones e idoneidad (formación, titulación, experiencia...) se dará preferencia para el puesto a la persona del sexo menos representado. También para puestos de Managers y Supervisores.

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se realizan auditorías donde se comprueba si ha habido algún tipo de discriminación. Si se detectase algún caso, se deben poner acciones correctivas inmediatas. Este proceso es seguido directamente por el Director de RRHH.

Ver Política de Whistleblower dentro del Código de Conducta en el Principio 1: La conducta de TNT está basada en la honestidad, en la integridad y en el respeto y cumplimiento de la ley en todos los ámbitos del negocio.

**Objetivos:** El compromiso de la compañía es iniciar de forma confidencial e inmediata una investigación sobre las sospechas denunciadas, tomando acción únicamente cuando quede suficientemente probada.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C312)


**Respuesta:** 0


**Implantación:** No hay ningún expediente abierto por estos motivos


**Objetivos:** No hay ningún expediente abierto por estos motivos

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Incumplimiento de la Ley LISMI		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta		Poner en marcha el 100% de las acciones de mejora del Plan de Igualdad.
	Plan de igualdad		Poner en marcha el 100% de las acciones de mejora del Plan de Igualdad.
	Política de RRHH		Poner en marcha el 100% de las acciones de mejora del Plan de Igualdad.
	Política de RSE		Poner en marcha el 100% de las acciones de mejora del Plan de Igualdad.

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Formación		Tolerancia cero ante la discriminación
	Implantación del Plan de igualdad		Tolerancia cero ante la discriminación
	LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI		Tolerancia cero ante la discriminación
	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades		Tolerancia cero ante la discriminación

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Intranet		Cubrir vacantes con personas del sexo menos representado
	Memoria sostenibilidad		Cubrir vacantes con personas del sexo menos representado
	Registros oficiales		Cubrir vacantes con personas del sexo menos representado
	Web		Cubrir vacantes con personas del sexo menos representado

**Leyenda:**  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se realiza formación a todos los empleados en materia de medio ambiente.

Se controlan los consumos y Reciclaje de residuos.

Se analizan las tendencias de los consumos y generación de residuos y se proponen acciones de mejora.

Se hace seguimiento de las emisiones de CO2.

*Objetivos:* Reciclar los residuos peligrosos en todas las delegaciones con una empresa autorizada.

Reducción en consumos de agua, electricidad, papel, carburante, film transparente y la generación de residuos de cartuchos de toner.

Hacer seguimiento de las emisiones de CO2.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* A nivel Corporativo TNT ha sido nombrada líder del índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI) del año 2010 en el sector 'Bienes Industriales y Servicios' incluyendo Transporte Industrial). Además, TNT obtuvo la puntuación más alta de todas las empresas incluidas en el DJSI.

El 56% de los empleados en España dijo ser consciente de la iniciativa de TNT Planet me para luchar contra el cambio climático.

Se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Utilización de temporizadores de luz para carteles y rótulos.
- Instalación de carteles recordatorio de apagado de luces en todas las delegaciones.
- Configuración de los ordenadores en modo ahorro de energía.
- Verificación que todos los conductores han pasado la ITV a efectos de emisiones de gases y por tanto de consumo de energía.
- Utilización de fotocopiadoras con sistema automático de hibernación.

- Utilización de Compactadora.


- Reutilización de mobiliario.


**Objetivos:** Reducir los consumos de electricidad y papel.



No tener incidentes/accidentes medio ambientales


Hacer seguimiento de las emisiones de CO2 para intentar reducirlas.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Formación en el respeto del medio ambiente		Formar al 100% de los empleados en materia de medio ambiente.
	Sensibilización en materia medio ambiental		Formar al 100% de los empleados en materia de medio ambiente.

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

**Leyenda:**  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



## • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* TNT no es una empresa con riesgo ambiental pues la mayoría de sus vehículos son subcontratados. Aún así TNT ha firmado una alianza con el Programa Ambiental de Naciones Unidas (UNEP) para luchar por todo el mundo contra la contaminación y el cambio climático. A este Programa se le ha llamado Planet Me. Se trata de una iniciativa de la empresa y sus empleados para reducir radicalmente las emisiones de CO2 a escala mundial. Para más información consultar la página web [www.tntplanetme.com](http://www.tntplanetme.com).

TNT Express está certificada con ISO 14001.

Se ha enviado información a todos los empleados sobre como reducir los consumos en su vida diaria, reciclar los residuos generados en sus casas, etc.

*Objetivos:* Proyecto "Vanapedal" en Barcelona: se ha iniciado en Barcelona la distribución de mercancía con bicicletas de carga asistidas por un motor eléctrico. De momento el piloto se ha centrado en tres códigos postales y la distribución de mercancía hasta 20 Kg se hace con 2 bicicletas de carga.

Reducir las emisiones de CO2 de nuestros vehículos y de los subcontratados, mediante acuerdos con proveedores de automoción.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La Política medio ambiental está incluida dentro de la Política del Sistema Integrado de Gestión (ver Principio 1).

ISO 14001:2004

*Objetivos:* Dar a conocer la Política al 100% de los empleados y que la pongan en práctica



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P8C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Mensualmente se completa el llamado "CSR Report". Este informe sirve de base para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad Corporativa.

Desarrollo de un curso on line denominado "Managing the Environment" y destinado a managers y supervisores de TNT Express.

*Objetivos:* Investigar el 100% de incidentes relacionados con el medio ambiente (en caso de que los hubiera). Hacer seguimiento de las emisiones de CO2



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* TNT está certificada con ISO 14001

*Objetivos:* Renovar ISO 14001.

Todos los objetivos medio ambientales están cuantificados y varían según la delegación y sus impactos: reducir consumo electricidad, papel, tóner, etc., formación en conducción segura (para reducir emisiones CO2), etc

[Descargar el documento adjunto](#)

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C311)

*Respuesta:* 25 %


*Implantación:* La mayoría de nuestros subcontratados son autónomos (una o dos personas). Son pocas las empresas que tenemos y de éstas, la mayoría no está aún certificada.


*Objetivos:* Reducir el impacto ambiental y las emisiones de CO2


Para más información acceder al siguiente link


[http://www.tnt.com/corporate/en/site/home/about\\_us/corporate\\_responsibility.html](http://www.tnt.com/corporate/en/site/home/about_us/corporate_responsibility.html)

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Falta de conocimientos sobre la contaminación que genera la actividad de su empresa		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado	Política de calidad, medioambiente y seguridad		Dar a conocer la Política al 100% de los empleados y que la pongan en práctica
	Política de reciclaje		Dar a conocer la Política al 100% de los empleados y que la pongan en práctica
	Política de reducción de consumo		Dar a conocer la Política al 100% de los empleados y que la pongan en práctica

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE		Investigar el 100% de incidentes relacionados con el medio ambiente

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Responsable Medioambiente		Renovar ISO 14001

**Leyenda:**  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* TNT Express y Smith Electric Vehicles han lanzado la flota de vehículos eléctricos de emisiones cero más grande del mundo. La nueva flota de camiones de reparto de TNT está formada por 100 vehículos eléctricos en el Reino Unido, China, y Australia y supone un primer paso para hacer lo mismo en otros países europeos.

Los camiones evitarán la liberación de hasta 1,29 millones de kilos de CO2 a la atmósfera cada año.

Las furgonetas alcanzan una velocidad máxima de 80 kilómetros por hora, una autonomía de 160-200 kilómetros y pueden transportar una carga de una tonelada.

TNT ha abierto su primer depot de libre de emisiones de CO2 en Holanda. Este depot es el primero de una serie de edificios 'verdes' que serán utilizados por TNT como parte de su programa medioambiental a nivel mundial, Planet Me. El edificio ha sido diseñado para permitir la máxima entrada de luz durante el día, reduciendo la cantidad de luz artificial necesaria. El edificio produce su propia energía de modo sostenible. Más de 300 paneles solares recogen la luz del sol y la convierten en energía. El agua es bombeada desde la parte baja del edificio para calentar y refrescar el inmueble.

*Objetivos:* En España se ha puesto en marcha el Proyecto "Vanapedal": se ha iniciado en Barcelona la distribución de mercancía con bicicletas de carga asistidas por un motor eléctrico. Se va a estudiar la posibilidad de extenderlo a otras provincias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C211)

*Respuesta:* 6

*Implantación:* Boletín bimensual dirigido a todos los empleados.

Además mensualmente el Dpto de MK recopila todas las noticias producidas en TNT a nivel mundial y muchas de ellas





incluyen informes relacionados con TNT y el medio ambiente.

**Objetivos:** TNT está introduciendo una nueva política de remuneración para sus directivos, donde el 50% del variable está referenciado a indicadores no financieros.

También ha definido objetivos de eficiencia en emisiones de CO2 (reducción de un 45% para 2020).

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

**Respuesta:** 0,7

**Implantación:** Se han enviado folletos e emails a todos los empleados

**Objetivos:** Seguir concienciando a empleados, clientes y proveedores

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

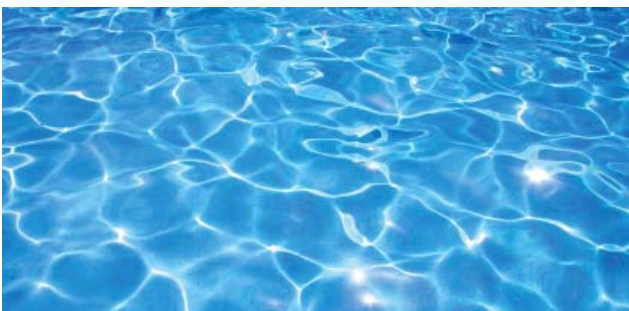
  

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE		Reducir emisiones CO2 y gestión sostenible.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

**Legenda:** Progresa adecuadamente Progreso difícil de analizar Con potencial de mejora



## • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto (P10C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Existe un Dpto. de Control Interno y contamos con un proyecto conocido como Clarity, para identificar las áreas de mayor riesgo y documentar las evaluaciones necesarias para presentar los informes financieros más importantes. La Dirección explícitamente supervisa la puesta en práctica de estas comprobaciones y evalúa su eficacia. El final de este proceso es un informe firmado por el Presidente y la Directora Financiera sobre nuestro sistema de control interno.

*Objetivos:* No tener no conformidades graves en las auditorias anuales de CAS. Estas auditorias son anuales y duran aproximadamente un mes.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El código de conducta lo han recibido todos los empleados y el proceso Clarity está expuesto en la web.

Se desarrolla y fomenta entre nuestros empleados una conducta empresarial ejemplar e intachable, la gestión diaria se debe realizar conforme unos estándares y principios de negocio, que suponen la aplicación de unos principios elevados de honestidad, comportamiento ético, de transparencia e integridad.

*Objetivos:* Cumplir el Código de Conducta en todo su contenido

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)



*Respuesta:* SI

*Implantación:* La relación con nuestros proveedores debe estar basada en términos de calidad, precio y servicio, actuando siempre bajo los principios de objetividad e imparcialidad.

Como norma, no debemos aceptar regalos o atenciones de proveedores. Si recibimos algún regalo debemos entregarlo o notificarlo previamente a nuestro Manager que podrá decidir, según los casos, si el regalo se devuelve o se sortea con fines benéficos.

No solicitamos, pagamos ni aceptamos sobornos para obtener ventajas en las relaciones comerciales, o financieras.

*Objetivos:* Cumplir el Código de Conducta

---



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Auditorías anuales por parte del Dpto de Control Interno según el modelo COSO basado en:

- Analizar el entorno de control (ventas, compras, recursos humanos, tesorería, impuestos, obligaciones legales (compliance), IT y reporting financiero).
- Evaluar los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Seguimiento

Las evaluaciones las realiza el asesor quien debe conocer la información que soporta los controles. Éstos se realizan en la actividad diaria con diferentes periodicidades (ej; conciliaciones mensuales, etc) y por último Control Interno valida la evaluación.

*Objetivos:* Obtener la mejor puntuación en las auditorías

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C211)

*Clientes:* 100

*Empleados:* 100

*Proveedores:* 100

*Implantación:* El Código de Conducta se encuentra disponible en la Intranet y el proceso Clarity está expuesto en la página web.



**Objetivos:** El 100% de los empleados debe firmar el Código de Conducta antes de incorporarse a trabajar

---

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Tanto en la intranet como en la página web se informa sobre las donaciones que realiza TNT y cualquiera puede solicitar al dpto de Acción Social el informe pertinente.

Además se publica bimensualmente un boletín informando de las recaudaciones y donaciones de todas las Campañas.

**Objetivos:** 100% transparencia

---

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C611)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Además del código de conducta está la Política de Whistleblower: La conducta de TNT está basada en la honestidad, en la integridad y en el respeto y cumplimiento de la ley en todos los ámbitos del negocio.

Por ello, TNT te anima a que, como empleado, nos ayudes a cumplir con lo anterior de la siguiente forma:

– Informando a tu Responsable directo de cualquier sospecha de irregularidad, incumplimiento legal o de procedimiento y del incumplimiento del Código de Conducta.

– Informando a tu Responsable directo de las dudas o preocupaciones que puedan afectar a la contabilidad, al control interno o a la auditoría.

– En caso de que tu Responsable directo no demuestre el necesario interés, y actúe en consecuencia, podrás acudir a un miembro del Comité de Dirección.

O al director de Control Interno mediante e-mail es.integridad@tnt.com.

– Si entiendes que el Director/a al que acudiste no ha actuado en consecuencia, envía un e-mail al Senior Counsel Integrity integrity.gho@tnt.com,



exponiendo la situación, en el idioma que consideres oportuno.

Es posible comunicar la sospecha de irregularidad de forma anónima, y por el medio que sea más sencillo (teléfono, mail, carta...).



El compromiso de la compañía es iniciar de forma confidencial e inmediata una investigación sobre las sospechas denunciadas, tomando acción únicamente cuando quede suficientemente probada.

**Objetivos:** TNT garantizará protección y anonimato a toda persona, que informe de un hecho que él considera de forma razonable que es constituyente de una irregularidad.


### • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Competencia desleal Favoritismos		
Empleados	Aceptación de regalos		
Proveedores	Control de proveedores Favoritismos		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Código de conducta		Cumplir el Código de Conducta en todo su contenido
	Política de RSE		Cumplir el Código de Conducta en todo su contenido
Empleados	Código de conducta		Cumplir el Código de Conducta en todo su contenido
	Política de RSE		Cumplir el Código de Conducta en todo su contenido
Proveedores	Código de conducta		Cumplir el Código de Conducta en todo su contenido
	Política de compras		Cumplir el Código de Conducta en todo su contenido
	Política de RSE	Cumplir el Código de Conducta en todo su contenido	

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Difusión de la política		Obtener la mejor puntuación en las auditorías
Empleados	Comunicación interna y externa		Obtener la mejor puntuación en las auditorías
	Difusión de la política		Obtener la mejor puntuación en las auditorías
Proveedores	Difusión de la política	Obtener la mejor puntuación en las auditorías	



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Auditorías		Tolerancia 0
	Visitas de verificación		Tolerancia 0
Empleados	Auditorías		Tolerancia 0
	Buzón de sugerencias		Tolerancia 0
Proveedores	Auditorías		Tolerancia 0
	Control financiero		Tolerancia 0
	Visitas de verificación	Tolerancia 0	

**Leyenda:**  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



## • Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
<u>1</u>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.9
<u>14</u>	Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>15</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
<u>16</u>		3.8
<u>17</u>		3.10
<u>18</u>		3.11
<u>19</u>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<u>20</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">21</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">22</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">23</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
<a href="#">24</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">25</a>	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
<a href="#">26</a>	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
<a href="#">27</a>	Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
PRINCIPIO 1		
<a href="#">P1C2I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P1C2I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P1C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
<a href="#">P1C2I5</a>	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad	
<a href="#">P1C4I1</a>	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
<a href="#">P1C2I3</a>	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P1C3I1</a>	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
<a href="#">P1C4I3</a>	Indique el número y tipo de:	PR4
PRINCIPIO 2		
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los	





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">P2C211</a>	factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P2C312</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos?	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P2C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
<a href="#">P2C212</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P2C313</a>	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)	
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C312</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
<a href="#">P3C211</a>	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P3C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
<a href="#">P3C212</a>	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
<a href="#">P3C311</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C211</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
<a href="#">P4C212</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P4C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C211</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
<a href="#">P5C212</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">P5C1I1</a>	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<b>PRINCIPIO 6</b>		
<a href="#">P6C2I2</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P6C2I3</a>	¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P6C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P6C2I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
<a href="#">P6C2I4</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C3I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
<a href="#">P6C3I2</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
<a href="#">P7C2I2</a>	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C2I4</a>	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
<a href="#">P8C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
<a href="#">P8C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P8C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<a href="#">P8C3I1</a>	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
<b>PRINCIPIO 9</b>		
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">P9C1I1</a>	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P9C2I1</a>	Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
<a href="#">P9C2I2</a>	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C3I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto	
<a href="#">P10C2I2</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
<a href="#">P10C5I1</a>	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos?	
<a href="#">P10C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
<a href="#">P10C2I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad	
<a href="#">P10C4I1</a>	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
<a href="#">P10C6I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
<b>ÍNDICE</b>		
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12