



Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

WE SUPPORT

TNT



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: TNT

- *Dirección web:* [www.tnt.com](http://www.tnt.com)
- *Alto cargo:* Ignacio Garat, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 22/01/2007
- *Sector:* Transportes y almacenamiento
- *Actividad:* Transporte
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, ONG y Comunidad RSC, Medio ambiente, Sindicatos
- *Países en los que está presente:* TNT está presente en más de 200 países pero el informe hace referencia sólo a TNT en España
- *Alcance del Informe de Progreso:* El presente informe sólo hace referencia a TNT en España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Sólo a nivel interno
- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 10 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Marisa Triguero; Eduardo Queijo
- *Tipo de informe:* A+D

" La entidad tiene un **alto impacto ambiental.** "



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### • Carta de Renovación del Compromiso



Octubre 2010,

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 ASEPAM, 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.

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

## • 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 que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* CLM, es la encuesta de clientes

*Voice, es 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.*

*Para homologar a un proveedor entre otros requisitos se les pide que nos firmen las cláusulas de responsabilidad social y medio ambiente.*

*Anualmente se realiza la encuesta a vecinos para preguntarles sobre TNT*

*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 de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* TNT cuenta con un código ético que ha sido firmado por todos los empleados.

*Además dispones de unos valores corporativos que han sido difundidos a todos los empleados en las Jornadas TÚ*

*Objetivos:* 100% empleados reciban la formación en valores a través de las Jornadas.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)



*Respuesta:* SI

*Implantación:* 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 del día.
- conocer las necesidades de los clientes a través de las encuestas de satisfacción de clientes (CLM)

*Objetivos:* Objetivos: reducir las reclamaciones de clientes ya sean por incumplimiento de servicio como por incidencias en facturas y por daños o pérdidas:  
90% Calidad de atención telefónica.  
Menos de 7% % de reclamaciones por facturas.  
Seguimiento del 100% de reclamaciones por pérdidas y daños.



### 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 (P1C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se han organizado 64 sesiones con 1.021 asistentes(Jornadas TÚ).

En 2010 se ha conseguido renovar el Certificado Investor in People (IiP). Las acciones realizadas tras el informe fueron las siguientes:

- Inducción : revisar el actual modelo e incluir un test final de evaluación..
- Nueva formación en appraisal.
- Formación de Líderes: continuar el enfoque a mandos intermedios, especialmente Operaciones- coordinadores.
- Campaña comunicación : Posters Misión Visión y valores- Estrategia.

*Objetivos:* Otro objetivo es mantener las certificaciones incluidas en el sistema de gestión (Calidad, Medio Ambiente y Salud Laboral) poniendo en marcha acciones correctivas y preventivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas.

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 TÚ 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 C TPAT 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) que TNT logró en 2009.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C213)

**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).

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C214)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se realizan auditorías anuales internas y externas (AENOR) sobre las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

**Objetivos:** AENOR es la entidad externa que certifica nuestros sistemas de Calidad, Medio ambiente y Salud Laboral.

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C311)



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

---

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No hemos tenido ningún incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente

---

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No hemos recibido ninguna demanda de este tipo

---

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* no aplica

### • Resumen de Implantación:



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>	R.:Encuesta CLM O.:Mejorar los resultados CLM	R.:Procesos relacionados con clientes. ISO 9001. OEA, Política de Gestión O.:Fidelizar a los clientes. Mantener OEA,	R.:Certificación TAPA y OEA, na O.:Mantenerlos y/o renovarlos,	R.:CSR Report Clientes O.: -
<b>Empleados</b>	R.:Encuesta Voice O.:Mejorar resultados Voice. Compromiso de Dirección a protección Derechos Humanos	R.:Código ético y Política del Sistema de Gestión O.:Formación en Salud Laboral	R.:Jornadas TÚ. Satisfacción empleados medida con encuestas clima y liderazgo O.:asistencia del 100% de los empleados. Reducir nº accidentes laborales	R.:CSR Report Empleados O.: -
<b>Proveedores</b>	R.:Procedimiento de compras O.:Todos los proveedores han de firmar las cláusulas para ser homologados	R.:Política de Compras O.:Homologar y evaluar 100% proveedores	R.:Evaluación anual de proveedores clave O.:100% proveedores que cumplan estándares de calidad y medio ambiente	R.:CSR Report Proveedores O.: -
<b>ONG y Comunidad RSC</b>	R.:Valores Corporativos O.:Ser una empresa socialmente responsable	R.:Alianza con el Programa Mundial de Alimentos O.:Crear alianzas sostenibles	R.:Encuesta de vecinos O.: -	R.:Aportaciones económicas, en especie y voluntariado O.: -
<b>Medio ambiente</b>	R.:Encuesta a vecinos O.:Realizar auditorías	R.:Política de Gestión O.:Minimizar nuestro impacto ambiental	R.:Cláusulas medioambiente. Encuesta de vecinos O.:100% proveedores han de firmarla	R.:CSR Report Medio ambiente O.: -
<b>Sindicatos</b>	R.:na O.: -	R.:na O.: -	R.:na O.: -	R.:na O.: -



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 2

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



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (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 aduanero 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.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



#### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (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.



## 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 (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: pej cláusulas y certificados

*Objetivos:* Todos los proveedores deben firmar las cláusulas de responsabilidad social y medio ambiente



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* 55 %

*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](#) ⇨

## • Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Proveedores</b>	R.:Precedimiento Gestión de Proveedores y de Transportistas incluidos en ISO 9001 O.:Homologar al 100% de proveedores	R.:Cláusulas de Resp Social y evaluación de proveedores O.:100% proveedores homologados	R.:Homologación y evaluación de proveedores O.:100% proveedores homologados	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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? (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, descríbala (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 (P3C212)

*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.*

*En 2009 TNT ganó el Premio a las Mejores prácticas en Comunicación Interna en la categoría de "Revista Interna".*

*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 (P3C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Otras formas de seguimiento:

- Evaluaciones anuales a todos los empleados (Appraisals).

- Buzón de ideas naranjas.

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

Renovar IiP

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	<p>R.: Los Comités de empresa lo forman representantes de los trabajadores</p> <hr/> <p>O.: Crear un clima de participación y consulta</p>	<p>R.: Procedimiento de participación y consulta</p> <hr/> <p>O.: Incrementar la participación en las encuestas</p>	<p>R.: Percepción de empleados</p> <hr/> <p>O.: Incrementar la participación en las encuestas</p>	<p>R.: Encuestas de clima y liderazgo. Auditorías liP, Encuestas de clima y liderazgo. Auditorías liP.</p> <hr/> <p>O.: Mejorar la satisfacción y compromiso de los empleados, Mejorar la satisfacción de los empleados</p>

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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 (P4C211)

*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 que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C212)

*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.*



### 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 (P4C111)



Respuesta: SI

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.

Objetivos: na

## • Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No hay riesgo O.: -	R.:Ley y Convenios O.:Consensuar con Comités de Empresa	R.:Calendario laboral por provincia O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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.*

*Objetivos:* no aplica



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas 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.*

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

*Objetivos:* no aplica



### 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 (P5C111)

*Respuesta:* SI

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

*Objetivos:* no aplica

## • Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No se admite el trabajo infantil	R.:Plan de prevención de riesgos laborales	R.:No está permitido el trabajo infantil en TNT	
	O.:no aplica	O.:no aplica	O.:no aplica	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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 para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

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

- Plantilla formada por un 46% de hombres y un 54% de mujeres.
  - Un 40% de los puestos de Manager y Supervisor/a están ocupados por mujeres.
- 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 (mencionadas en Notas)



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? 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.
- 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).
- 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.
- 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.*

*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, descríbala. (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*

*Objetivos:* Tolerancia cero ante la discriminación

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

*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:* 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/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

*Respuesta:* SI



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

**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. (P6C3I2)

**Respuesta:** 0

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

### • Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:Plan de Igualdad O.:Poner en marcha las acciones propuestas	R.:Plan de Igualdad O.:Poner en marcha las acciones de mejora del Plan Igualdad	R.:Plan de Igualdad O.: -	R.:Política de Whistlower y código de conducta O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • 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, descríbala. (P7C111)

*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.

*Objetivos:* Formar al 100% de los empleados en materia de medio ambiente.

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

Reducción en consumos de agua, luz y papel.

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. (P7C212)

*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



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

*Respuesta:* 0,6 %

*Implantación:* Todos los empleados han recibido formación interna sobre TNT y el medio ambiente. Además, se distribuyeron folletos sobre Planet me y el medio ambiente en TNT y se edita un boletín bimensual sobre RSC y Calidad.

*Objetivos:* Objetivos: 100% de empleados formados en medio ambiente.

Realizar auditorías internas y externas según ISO 14001:2004

### • Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Planet Me. Concienciación medioambiental, na O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

*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 CO<sub>2</sub> 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:* Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> de nuestros vehículos y de los subcontratados, mediante acuerdos con proveedores de automoción.

Indique si la entidad realiza informes previos sobre el alcance de los impactos que puede generar en el entorno. (P8C4I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se realizan a nivel corporativo



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, 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, descríbala. (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).



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C212)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** TNT está certificada con ISO 14001

**Objetivos:** Renovar ISO 14001

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C213)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** TNT está certificada con ISO 14001

**Objetivos:** 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



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C311)

*Respuesta:* 21 %

*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

Número de episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales. (P8C412)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

*Respuesta:* 0

*Implantación:* no hemos recibido ninguna multa de este tipo

Indique el consumo directo de energía de su entidad (GJ). (P8C511)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Estos datos sólo aparecen en la publicación del CSR Report a nivel corporativo. El último es relativo a 2008

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique el consumo total de agua de su entidad (m<sup>3</sup>/año). (P8C512)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Estos datos sólo aparecen en la publicación del CSR Report a nivel corporativo. El último es relativo a 2008

Indique el uso total de materiales distintos de agua por tipos (miles de toneladas). (P8C513)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Especifique material y cantidad:* na

*Especifique material y cantidad:* na

*Especifique material y cantidad:* na

*Implantación:* no es significativo

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino. (P8C5I4)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*Especifique residuo y cantidad:* nd

*Especifique residuo y cantidad:* nd

*Especifique residuo y cantidad:* nd

*Implantación:* Estos datos sólo aparecen en la publicación del CSR Report a nivel corporativo. El último es relativo a 2008

¿Realiza su entidad algún otro uso indirecto de energía (desplazamientos de la organización, gestión del ciclo vital de un producto, empleo de materias primas que generan gran cantidad de energía, etc.)?. (P8C6I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*Respuesta:* No

*Implantación:* no aplica

El consumo de agua de su entidad, ¿ha afectado de manera significativa a ecosistemas o hábitats cercanos? (P8C7I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*Respuesta:* No

*Implantación:* no aplica

Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes. En caso de nulo, indicar con 0. (P8C7I2)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*Superficiales:* 0



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Subterráneas:* 0

*Red pública:* 100

*Implantación:* todo el agua consumida en nuestras delegaciones procede de las redes públicas

---

Indique qué cantidad de materiales utilizados por su entidad son residuos (procesados y no procesados) de fuentes externas o internas a la organización informante (KG) (número, Toneladas). (P8C8I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*Respuesta:* 0

*Implantación:* no es significativo

---

¿Cuál es su nivel de emisiones en gases efecto invernadero (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC y SF<sub>6</sub>) y de NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas indirectas contaminantes? Expresadas en TM (leyes y normativas locales, convenio de Estocolmo sobre los COP, Convenio de Róterdam sobre el CFP y Protocolos de Helsinki, Sofía y Ginebra en relación con el Convenio sobre la Contaminación Atmosférica Transfronteriza a Gran Distancia) En caso de nulo, indicar con 0. (P8C9I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*SO<sub>2</sub>:* 0

*Nox:* 0

*COVNM:* 0

*CO:* 0

*Partículas:* 0

*Implantación:* Estos datos sólo aparecen en la publicación del CSR Report a nivel corporativo. El último es relativo a 2008

---

Indique si la entidad utiliza y emite sustancias reductoras del ozono (protocolo Montreal). (P9C9I2)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*Respuesta:* No

*Implantación:* Estos datos sólo aparecen en la publicación del CSR Report a nivel corporativo. El último es relativo a 2008

---

Identifique y mida (toneladas) la cantidad de vertidos (sustancias químicas, aceites, combustibles, etc.) que su entidad realiza.



(P8C1011)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Estos datos sólo aparecen en la publicación del CSR Report a nivel corporativo. El último es relativo a 2008

Indique si su entidad ha producido, transportado o importado residuos peligrosos. (P8C1012)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

*Respuesta:* No

*Implantación:* no se han producido residuos peligrosos

Indique si posee iniciativas y ha llevado a cabo actuaciones para mejorar la gestión de residuos. (P8C1013)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

*Respuesta:* SI

*Implantación:* ISO 14001- las delegaciones cuentan con gestores de residuos contratados

¿Qué porcentaje de productos vendidos son susceptibles de ser reciclados al final de su vida útil? (P8C1111)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* no nos aplica

Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua (incluyendo aguas residuales y otros tipos de agua utilizados como por ejemplo el agua de refrigeración) (miles de toneladas). (P8C1112)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

*Respuesta:* 100

*Implantación:* El agua consumida proviene de las redes públicas y sólo se utiliza para el consumo de los



empleados.

Indique si su entidad ha producido impactos causados por las actividades u operaciones en los entornos terrestres, marino y de agua dulce, en aquellas áreas protegidas y sensibles, ricas en biodiversidad (p.e. zonas protegidas por el ordenamiento jurídico estatal, las categorías 1-4 de las áreas protegidas de la UICN, zonas declaradas de patrimonio universal y reservas de la biosfera). (P8C1211)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*Respuesta:* No

*Implantación:* Ningún impacto

## • Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:No hay riesgos medio ambientales <hr/> O.:Reducir las emisiones de CO2	R.:Política del Sistema de Gestión Integrado <hr/> O.: -	R.:CSR Report <hr/> O.: -	R.:ISO 14001 <hr/> O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • 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:* Reducir emisiones CO2 y gestión sostenible



#### 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. Por ejemplo la última noticia ha sido la siguiente: TNT NV ha sido nombrada por cuarto año consecutivo, líder del índice Dow Jones de Sostenibilidad en el sector 'Bienes Industriales y Servicios' (que incluye 'Transporte Industrial').*



*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:* 0,5

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

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

## • Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Planet Me O.:Reducir emisiones CO2	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 10

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

*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 definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El código de conducta (ver Principio 1) 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? (P10C511)

*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, descríbala. (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 si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Todos los empleados (100%) han firmado el Código de Conducta.

Además éste 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

---

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C611)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Dpto. de Control interno audita todos los procedimientos de la empresa que están relacionados con el empleo de recursos financieros y asegura que se cumplen los principios financieros. Además el Grupo realiza auditorías anuales.

*Objetivos:* Obtener el máximo resultado en las auditorías anuales

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>		R.:código de conducta O.:auditorias control interno	R.:auditorias control interno O.: -	
<b>Empleados</b>		R.:código de conducta y política Whistleblower O.:auditorias control interno	R.:auditorias control interno O.: -	
<b>Proveedores</b>		R.:código de conducta O.:auditorias control interno	R.:auditorias control interno O.: -	
<b>ONG y Comunidad RSC</b>		R.:código de conducta O.:auditorias control interno	R.:auditorias control interno O.: -	
<b>Medio ambiente</b>		R.:código de conducta O.:auditorias iso14001	R.:auditorias iso 14001 O.: -	
<b>Sindicatos</b>		R.:na O.: -	R.:na O.: -	
<b>Varios grupos de interés</b>	R.:Auditorías CAS O.: -			

R.: Respuesta

O.: Objetivo