



SPAIN



THE PEOPLE NETWORK



Informe TNT España 2013 para el Pacto Mundial

Índice

- I. CARTA DIRECTORA GENERAL TNT ESPAÑA**
- II. INTRODUCCIÓN**
- III. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (RC)**
- IV. DIMENSIÓN SOCIAL: REFORZAR LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR DE NUESTROS EMPLEADOS**
- V. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL**
- VI. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL**
- VII. DIMENSIÓN “DE NEGOCIO”- CONSTRUIR RELACIONES WIN-WIN**
- VIII. RETOS EN RC EN 2015**

Perfil de TNT Express en España:

Dirección: Avenida de Bruselas, 6. Alcobendas (Madrid)

Dirección web: www.tnt.com

Alto Cargo: Paloma Romero-Salazar

Número de empleados: 1.284 (2014)

Sector: Transporte

Desglose de Grupos de Interés: Clientes, Empleados y Proveedores

Países en los que está presente: TNT está presente en más de 200 países pero aunque el presente informe aporta datos a nivel corporativo, hacemos especial referencia a TNT en España.



Noviembre 2014.

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.

En 2013 TNT revisó los Principios de Negocio para conseguir una mejor alineación con las especificaciones concretas de sus actividades y con los Principios de Naciones Unidas. Los Principios revisados proporcionan más claridad y detalle en aspectos de derechos humanos.

Con el deseo de seguir trabajando en la aplicación de estos Principios, TNT en España hace público de nuevo, a través de este Informe de Responsabilidad Social, su compromiso asumido en 2002.

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.

En 2013 el Consejo de Dirección prestó especial atención a las emisiones de gas invernadero y a la seguridad vial, poniendo especial énfasis en la reducción del número de accidentes e incidentes, y conseguir la visión de la Compañía de cero accidentes mortales. Dicho año TNT consiguió una puntuación general de 75 puntos de un total de 100 posibles en el Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones. También obtuvo 88 puntos (de 100) en el benchmark realizado por la organización "The Carbon Disclosure Project", cuyo objetivo es avanzar en oportunidades de inversión y reducir los riesgos planteados por el cambio climático solicitando, a 6.000 de las Compañías más grandes del mundo, un informe sobre sus estrategias "de clima", emisiones de gas invernadero y empleo de energía.

En TNT España y más concretamente en Madrid, dentro del Proyecto FR-evue (Freight Electric Vehicles in Urban Europe), que aboga por la implantación de vehículos eléctricos en los cascos urbanos de las ciudades para mejorar el tráfico y contaminar menos, desde febrero de este año TNT está trabajando repartiendo con un vehículo eléctrico. También en Valencia se está realizando algo similar con el Proyecto Smile (SMart green Innovative urban Logistics for Energy efficient mediterranean cities), donde TNT está participando junto con la compañía Vanapedal.

Para 2015 los retos de TNT en Responsabilidad Social serán los siguientes:

- Mejorar la cultura en seguridad laboral: gestión del liderazgo y responsabilidad personal por la seguridad;
- Mejora Continua en seguridad vial con el foco puesto en vehículo, conductor y viaje, además de en los subcontratados.
- Reducir el consumo de energía y de recursos naturales, y disminuir las emisiones.
- Ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos de negocio de modo sostenible y responsable.
- Apostar por iniciativas locales en el área de acción social para maximizar su eficacia.

Y todo ello y siguiendo con la nueva identidad de TNT, destacando a las personas de TNT: Somos "The People Network".

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

Atentamente,

Paloma Romero-Salazar
Directora General TNT España



INTRODUCCIÓN.-

TNT, con central en Amsterdam, proporciona a empresas y particulares en todo el mundo una extensa gama de servicios para sus necesidades de distribución urgente, con central en Amsterdam. Da empleo a 68.000 personas y da servicio en más de 200 países con más de 30.000 vehículos, 3.000 Hubs y depots y 51 aviones.

Los orígenes de TNT (Thomas National Transport) se remontan a 1947 y en 1996 fue comprada por el Correo Holandés. Actualmente está organizada en tres unidades de negocio:

- “International Europe” que incluye las actividades internacionales express integradas en toda Europa. TNT España forma parte de este grupo.
- “International AMEA” que incluye las demás actividades internacionales, Asia Oriente Medio y África Internacional.
- “Doméstics” que engloba los negocios domésticos en Francia, Italia, Reino Unido, Brasil, Chile y el Pacífico.

TNT en España cuenta con 30 centros operativos repartidos por toda la geografía nacional y las operaciones son llevadas a cabo por más de 1.200 empleados.

Nuestra Misión

Somos un equipo global de gente comprometida que conecta negocios, mercados y personas.

Integridad (Principios de Negocio y Código de Conducta)

- La gestión diaria se debe realizar conforme a unos estándares y Principios de Negocio, que suponen la aplicación de unos principios elevados de honestidad, comportamiento ético, transparencia e integridad.
- La Guía a seguir en relación con la Integridad está recogida en los llamados Principios de Negocio (Business Principles) de TNT y en el Código de Conducta. Este Código de Conducta cubre entre otros, temas de conflictos de interés, regalos, corrupción y whistleblowing, y acciones disciplinarias.
- Los Principios de Negocio están alineados con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, el Foro Mundial Económico y sus Principios contra la Corrupción, y los Principios de las Naciones Unidas respecto a los Negocios y los Derechos humanos.
- Los principios del Código de Conducta se aplican en las relaciones de negocio con terceras partes (proveedores, subcontratados, corresponsales y cualquier otra entidad con la que colaboremos). A las empresas que trabajan con TNT se les da a conocer la existencia de los Business Principles para que se sientan partícipes de los mismos.
- En todo el mundo, los altos cargos de TNT han de realizar talleres de integridad. En 2012 el departamento de Integridad formó a 1.083 Directores y empleados (996 en 2011). La formación fue posteriormente cascadeada al resto de empleados. En 2013 este departamento pasó a denominarse “Business Ethics & Investigations”.
- Otro instrumento muy importante de supervisión es el llamado Procedimiento Whistleblowing, que anima a los empleados a informar de cualquier sospecha de irregularidad, incumplimiento legal o del incumplimiento del Código de Conducta.
- En el caso de infracciones que conlleven un riesgo significativo, éstas se comunicarán al Presidente, que evaluará y en su caso comunicará al Director de Integridad y al Presidente del Comité de Ética, para que según las circunstancias, pueda ser escalado hasta el Audit Committee.

Nuestros Principios de Negocio

TNT:

- Cumple con las leyes, normas, reglamentos y requisitos de declaraciones financieras de los países en los que desarrolla sus actividades.
- Realiza declaraciones completas, fieles, exactas, puntuales y comprensibles en su información financiera y pública.
- Mantiene una comunicación franca y transparente con sus clientes, empleados, accionistas y la sociedad, a la vez que respeta debidamente la confidencialidad.
- No interviene en asuntos políticos, ni hace regalos o donaciones a partidos políticos, aunque sí expresará sus opiniones sobre cuestiones sociales, ambientales y regulatorias.
- Proporciona a sus empleados condiciones de trabajo seguras y saludables, libres de todo acoso.



- Sigue las mejores prácticas, cumpliendo y superando, cuando sea razonablemente posible, las leyes y los reglamentos en las áreas de salud, seguridad y medio ambiente.
- Implementa políticas que evitan, identifican y eliminan los riesgos en sus operaciones comerciales, y continuamente mide y evalúa su rendimiento en materia de seguridad y medio ambiente, con mirar a seguir mejorando.
- Protege la propiedad e información que le son confiadas.
- Apoya la competencia abierta y justa, y no hace uso de prácticas poco éticas para lograr ventajas competitivas.
- Espera que sus asociados cumplan sus Principios Empresariales.
- Apoya y se esfuerza por poner en práctica las medidas y mejoras que puedan producir beneficios ambientales y sociales dentro del ámbito de su negocio.

TNT:

- Intenta atraer, desarrollar, recompensar y conservar a personas sobresalientes y responsables que aprecien el valor de trabajar en equipo.
- Crea igualdad de oportunidades para todos sus empleados, independientemente de su edad, discapacidad, procedencia étnica, sexo, estado civil, raza, religión u orientación sexual.
- Trata a todas las personas de manera justa, con consideración y respeto y no acepta el trabajo forzoso o trabajo infantil.
- Apoya el derecho de sus empleados a la conciliación de su vida laboral y privada, así como a salarios justos.
- Facilita medios para la asociación de sus trabajadores y el derecho a la negociación colectiva.
- No tolera el fraude, la corrupción, el robo o cualquier uso indebido de los bienes de la empresa.

Principios que guían a nuestros empleados

- Trabajan continuamente para ofrecer un rendimiento excepcional para la empresa y cumplen o superan las expectativas de los clientes, accionistas, asociados y compañeros.
- Cumplen las políticas de salud y seguridad de TNT, y asumen la responsabilidad de mantener el bienestar personal y la conciliación de la vida laboral con la privada, para reducir al mínimo las enfermedades y lesiones.
- Evitan las actividades personales, las intervenciones financieras y los intereses empresariales que podrían entrar en conflicto con sus responsabilidades para con TNT o dañar la reputación de TNT.
- No utilizan los bienes de la empresa para el beneficio personal no permitido.
- No buscan, ofrecen ni aceptan beneficios personales indebidos como regalos y diversiones.
- No solicitan, pagan ni aceptan sobornos.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (RC)

El Consejo de Dirección reconoció la continua integración de la responsabilidad corporativa en la estrategia global de TNT y considera a la responsabilidad corporativa una condición esencial para el éxito a largo plazo.

En 2013, el Consejo de Dirección prestó especial atención a las emisiones de gas invernadero y a la seguridad vial, poniendo especial énfasis en la reducción del número de accidentes e incidentes, y conseguir la visión de la Compañía de cero accidentes fatales.

Salud y Seguridad laboral

Mantener un entorno seguro y saludable para el trabajador es vital para la operativa de TNT. Por lo tanto, la empresa invierte dinero para conseguir condiciones de trabajo seguras y saludables para los empleados, subcontratados y otros partners. El objetivo de TNT pasa por exceder, donde razonablemente sea posible, en nuestras obligaciones en esta área, poniendo en marcha programas de formación y compartiendo best-practices.

Medio ambiente

TNT se compromete a reducir al mínimo cualquier impacto potencial negativo de sus actividades en el entorno. El objetivo de TNT es reducir el consumo de energía y otros recursos naturales así como sus emisiones. Esto se persigue con una amplia gama de acciones e iniciativas, incluyendo la optimización de la red, programas de eficiencia energética, soluciones para la cadena de suministro 'de cero emisiones' para clientes, y la concienciación y difusión de programas para empleados y subcontratistas.

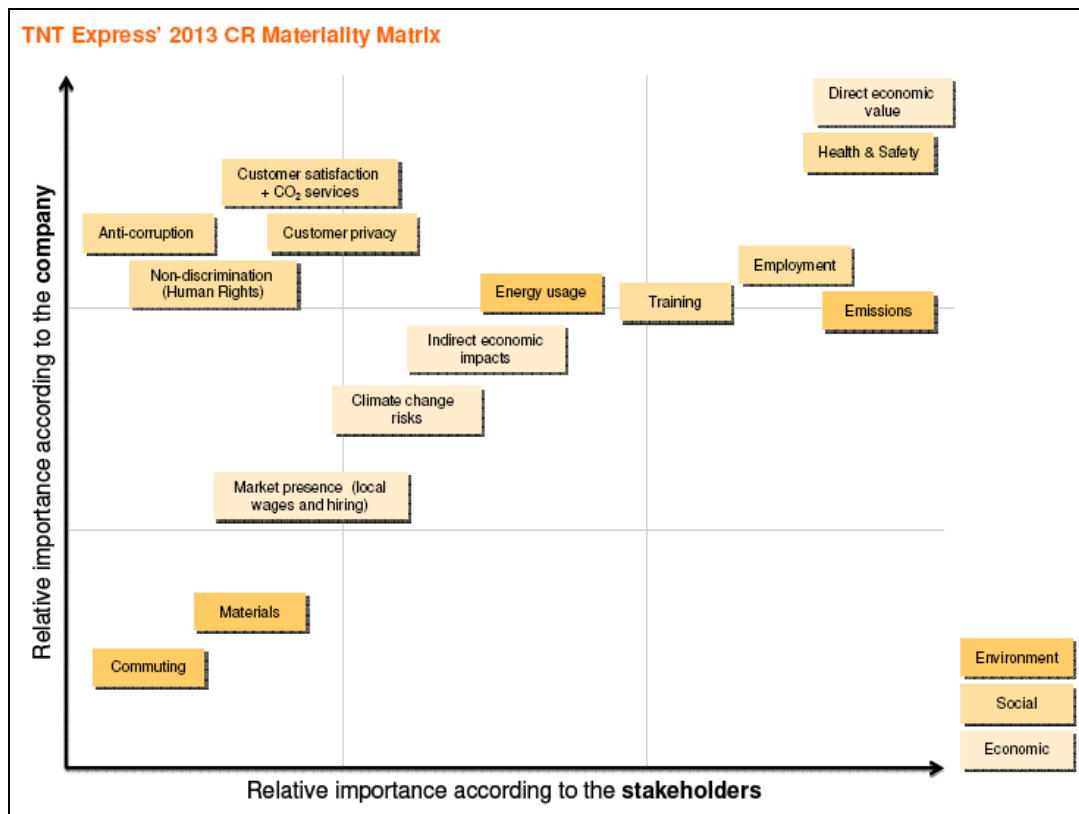
Además de que la salud y la seguridad laboral siempre están incluidas en el programa de la responsabilidad corporativa, TNT también se enfoca en el desarrollo continuo y el compromiso de los empleados de TNT. Otros aspectos del orden del día de la Compañía incluyen los derechos humanos y la aportación de experiencia y capacidades a organizaciones humanitarias.



Gobierno

TNT participa en benchmarks y evaluaciones y regularmente hace consultas a sus grupos de interés a través de la encuesta anual online, que destaca las prioridades de TNT en RC, fortalezas, oportunidades, riesgos y debilidades, y proporciona información sobre la importancia de estas áreas para los grupos de interés.

En 2013 se enviaron 4.500 encuestas a nivel global, con una tasa de respuesta del 11%. Los resultados de la revisión se presentan en la siguiente Matriz:



Esta Matriz representa la importancia que tiene para los grupos de interés y la empresa, varios aspectos representados en las **tres dimensiones de la estrategia RC de TNT: social, medioambiental y de negocio:**

Estrategia Responsabilidad Corporativa 2012-2013	Objetivos Estratégicos	Compromisos
<p>Social</p> <p>Reforzar la seguridad y bienestar de los empleados en todo el mundo. La meta de TNT es detectar y exceder todas las obligaciones en materia de salud y seguridad laboral. Esto incluye el lugar de trabajo, la seguridad vial y las mejores prácticas relacionadas con la seguridad y la salud laboral y los programas de formación que estén relacionados.</p>	<p>Implementar un plan de acción a cinco años en conducción segura con un objetivo de conseguir cero accidentes fatales.</p>	<p>Reforzar la visión de cero accidentes en carretera a través de comunicaciones y asignaciones claras de responsabilidades. Mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados.</p>
<p>Medioambiental</p> <p>Reducir el consumo de energía y otros recursos naturales, como por ejemplo, las entregas a clientes con 'emisión cero': maximizar nuestra eficacia operacional.</p>	<p>Mejorar el índice de eficacia del CO2 de TNT Express en un 40% para el año 2020 vs 2007. El índice de eficacia del CO2 combina el funcionamiento operacional en las actividades operativas de TNT Express (transporte por carretera, transporte aéreo y edificios).</p>	<p>Proyectos "City Logistics" y Trenes de carretera. Desarrollar nuevas propuestas relacionadas con el Sistema CO2 para clientes y dar soluciones para reducir el uso del carbón.</p>
<p>De Negocio</p> <p>Contactar con clientes para entender sus necesidades y compartir mejores prácticas. TNT Express también anima a sus subcontratistas y proveedores a adoptar sus medidas relacionadas con RC: construir relaciones win-win (beneficio mutuo). Adicionalmente TNT en España ha desarrollado cláusulas que incorporan obligaciones en materia de RC para dar de alta a sus proveedores, especialmente los conductores.</p>	<p>Alianza con el Programa Mundial de Alimentos (PMA).</p>	<p>Mejorar la seguridad vial de los conductores y conseguir eficacias operativas. Continuar con las iniciativas con el PMA.</p>



TNT publica un informe anual integrado que combina información financiera y no financiera. La información relativa a la responsabilidad corporativa en el informe anual 2013 está preparada conforme a los criterios y directrices del Global Reporting Initiative (GRI) G4.

TNT también es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y por lo tanto realiza un informe sobre los 10 principios en cuanto a derechos humanos, trabajo, entorno y anticorrupción. TNT ha contratado a PwC para proporcionar seguridad en las métricas y se guía por el Estándar 3410N.

TNT participa en evaluaciones externas de su actuación en RC, algunas de las cuales se describen a continuación:

- El Índice de Sostenibilidad del Dow Jones (DJSI) que proporciona un benchmark global.

Desde 2004, TNT está incluida en el Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI). En 2013, TNT obtuvo una puntuación general de 75 puntos de un total de 100 posibles.

El índice contiene 58 sectores agrupados en 19 super sectores y ha evaluado los resultados financieros de 1.800 de las compañías más reconocidas del mundo en el área de desarrollo sostenible. Este índice proporciona a los gestores de activos un análisis comparativo fiable y objetivo para gestionar el catálogo de inversiones de sostenibilidad. Además de los ratios financieros, el índice evalúa una amplia gama de áreas de sostenibilidad, incluidos el medio ambiente, la gestión de los recursos humanos, el apoyo a la comunidad y las actividades filantrópicas.

- Otro benchmark lo proporciona la organización CDP (the Carbon Disclosure Project), que trabaja con inversores globales y cuyo objetivo es avanzar en oportunidades de inversión y reducir los riesgos planteados por el cambio climático solicitando a casi 6.000 de las compañías más grandes del mundo un informe sobre sus estrategias “de clima”, emisiones de gas invernadero y empleo de energía. En 2013 TNT consiguió 88 puntos (de 100 posibles) (en 2012 fueron 74 los puntos conseguidos).
- Feedback proporcionado también por el Benchmark de Transparencia del Ministerio Holandés de Asuntos Económicos. Este benchmark reseña el nivel de transparencia de los informes de sostenibilidad de las 469 empresas más grandes de Holanda. TNT consiguió el puesto 62 con 161 puntos.

Los principales sistemas de control y seguimiento de las actividades en RC son:

- Un informe global y sistema de consolidación de datos, seguido por el departamento de RC que depende del Comité de Dirección. Mensualmente todos los países, incluido España, han de reportar todos los datos en una herramienta corporativa denominada Enablon.
- Una carta firmada anualmente por la Dirección, que confirma la fiabilidad de los datos proporcionados y el cumplimiento con la Política de RC.
- Una revisión de los procesos de control basados en el marco de Control Interno sobre Responsabilidad Corporativa (ICCR).
- Revisiones realizadas por auditores internos y externos.

Gestión de riesgos en RC y Seguimiento

TNT aplica un sistema de reporte de RC continuo, formal y estructurado. Se identifican los riesgos de RC vinculados a las actividades de negocio y operativas y trabaja para reducirlos implementando controles. Donde sea posible, se implementan best practices para monitorizar, reducir y mitigar estos riesgos. Los principales riesgos relacionados con RC están unidos a los incidentes y accidentes de seguridad laboral, al cambio climático y a las regulaciones en estos aspectos.

Los principales controles y seguimientos relacionados con RC son:

- un reporte global y sistema de consolidación de datos RC, apoyados por una función de reporte de RC bajo la responsabilidad del CFO;
- una carta no financiera de representación con preguntas relativas a temas RC, firmada por la Dirección para confirmar la fiabilidad de los datos proporcionados y el cumplimiento con las políticas;
- una revisión de los procesos de control bajo el marco de Control Interno para RC; y una revisión independiente realizada por auditores externos.

En base mensual, TNT utiliza un sistema de supervisión y reporte para medir el progreso de los KPIs claves. Los objetivos RC y KPIs están integrados en el marco del sistema de gestión de TNT. En 2013, la remuneración de los miembros del Consejo Ejecutivo dependía de los resultados de TNT en el área de RC.

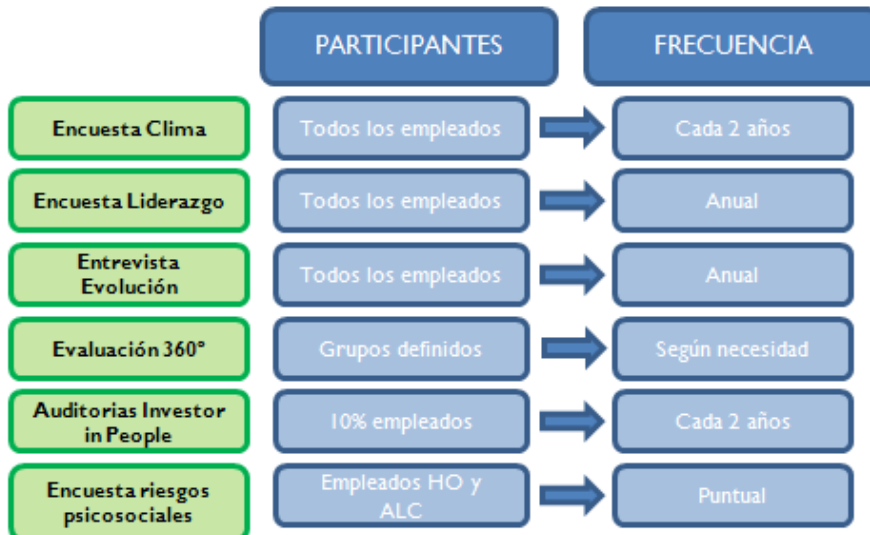


DIMENSIÓN SOCIAL: REFORZAR LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR DE NUESTROS EMPLEADOS

TNT utiliza el estándar Investor in People (IiP), el cual requiere la identificación y comunicación clara de los objetivos de negocio a todos los empleados y proporciona feedback sobre los planes de desarrollo y la formación. En 2013, el 82 % de empleados trabajaba en delegaciones certificadas IiP.

TNT fue la primera empresa en España en obtener la prestigiosa acreditación británica en el año 2000 (renovada en 2004, 2007, 2010 y 2013).

Desde hace años, TNT dispone de diferentes herramientas para medir y monitorizar la percepción de los empleados:



Acciones de desarrollo y formación se llevan a cabo en todos los niveles dentro de la organización y gestionan a nivel central para asegurar el alineamiento con los valores de la empresa y las prioridades estratégicas.

TNT presta especial atención en la identificación, reconocimiento y desarrollo de los empleados con potencial para hacerse líderes. Se anima a los empleados a unirse a pools de talento para desarrollar sus capacidades de liderazgo y asegurar los planes de sucesión. Además, las iniciativas de desarrollo de talento de TNT a nivel global están diseñadas para entrenar y preparar a los empleados con el fin de llevarles al siguiente nivel en sus carreras profesionales.

Anualmente se realizan encuestas de Clima, VOICE. En 2013, TNT consiguió un 67 % de compromiso (un 76% en TNT España). El índice de respuesta fue de un 75%.

Rotación no planificada

TNT España	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Rotación no planificada %	10,13%	2,06%	2,59%	2,91%	2,47%	1,64%
Objetivo	9,94%	2%	1,68%	2,92%	2,29%	2,03%

Promoción Interna

Internal promotion (In percentage of total management vacancies)	GRI indicators: G4-LA 1	
	2013	2012
Europe Main	86%	81%
Europe Other & Americas	72%	77%
Pacific	64%	57%
AMEA	77%	76%
Unallocated	36%	65%
Brazil Domestic ¹	57%	56%
Total TNT Express	71%	73%

¹ For comparative purposes 2012 numbers have been restated.

En 2013, hubo un 13% menos de puestos vacantes de Dirección y el 71% de los puestos vacantes se cubrió con promociones internas (2012: El 73%). En España el 100% de los puestos de Dirección (management) fueron cubiertos con promociones internas.



Formación y Desarrollo

El Learning Centre de TNT coordina todas las actividades de desarrollo relacionadas con la formación en Europa que se alcanza utilizando recursos de desarrollo dedicados desde todas las unidades operativas de Europa. También proporciona sesiones de desarrollo, como la formación funcional y de conducta, y otras formaciones proporcionadas por proveedores externos.

Las horas de formación por FTE en 2013 fueron 19 (17 horas en 2012). En España fueron 20.

Recursos Humanos

La Función de Recursos Humanos en TNT Express es responsable de atraer, seleccionar, formar y recompensar a los empleados, evaluando el liderazgo y la cultura y asegurándose que se cumple con la legislación laboral y por supuesto, con los Derechos Humanos.

En TNT España, la media de años de experiencia de nuestro personal es la siguiente:

Antigüedad	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Menos de 6 meses	16	44%	20	56%	36
De 6 meses a 1 año	12	44%	15	56%	27
De 1 a 3 años	22	44%	28	56%	50
De 3 a 5 años	36	40%	55	60%	91
De 6 a 10 años	201	43%	264	57%	465
Más de 10 años	232	38%	385	62%	617
	519	40%	767	60%	1.286

En 2003 el Instituto de la Mujer concedió a la Directora de F&A, un diploma por su contribución al Programa Óptima y en 2005, TNT consiguió el Certificado de dicho Programa que fue otorgado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

TNT España tiene elaborado un Plan de Igualdad y anualmente se revisan las acciones puestas en marcha relacionadas con dicho Plan.

	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Plantilla desagregada por sexo	519	40%	767	60%	1.286
	Mujeres	%	Hombres	%	
Plantilla con contrato fijo	490	94%	728	95%	
Distribución por edades	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Menos de 20 años	0	0%	0	0%	0
De 20- 29 años	42	43%	56	57%	98
De 30- 45 años	415	46%	491	54%	906
Más de 46 años	62	22%	220	78%	282
	519	40%	767	60%	1.286

En TNT España la distribución de la plantilla por departamentos y nivel jerárquico es la siguiente:

COMITÉ DIRECCIÓN		MANAGER		SUPERVISOR		COORDINADOR		BASE		Total
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
8	1	56	20	58	38	81	28	564	432	1.286

Diversidad & Inclusión (D&I)

La idea de Diversidad e Inclusión es contar con “gente de toda clase en todos los niveles”. Y las iniciativas a nivel global son tantas como variadas:

- TNT Linc: programa de mentoring para mujeres.
- TNT Pride: es la red de TNT para personas lesbianas, gays y bisexuales.
- Trimestralmente se difunde el newsletter “D&I Newflash”.

La Comisión Europea ha nombrado a TNT como una de las “19 empresas ejemplares en Diversidad”.



SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Los riesgos en Salud y Seguridad Laboral asociados con actividades operativas se identifican y evalúan, y consecuentemente se gestionan y controlan hasta niveles aceptables poniendo en práctica controles de riesgo eficaces dentro de los procesos operativos. Cada unidad de negocio tiene un proceso de evaluación de riesgos documentado a un nivel local.

El KPI que se mide es el LTA (Lost Time Accident) o número de días perdidos por accidente de trabajo, por cada 100 FTEs. Los objetivos son anuales y se hacen revisiones trimestrales.

El número medio de días perdidos por accidente generalmente se utiliza en la industria como indicador de la severidad de los accidentes.

Lost-time accidents		GRI indicators: G4-LA 6	
(In numbers)		2013	2012
Europe Main	♦	801	862
Europe Other & Americas	♦	278	370
Pacific	♦	207	191
AMEA	♦	44	43
Unallocated	♦	211	232
Brazil Domestic	♦	94	129
Total TNT Express	♦	1,635	1,827

Figures with a (♦) fall within the reasonable assurance scope

Lost-time accidents ratio		GRI indicators: G4-LA 6	
(In lost-time accidents per 100 FTE)		2013	2012
Europe Main	♦	3.51	3.65
Europe Other & Americas	♦	2.72	3.55
Pacific	♦	4.18	3.73
AMEA	♦	0.43	0.41
Unallocated	♦	4.13	4.37
Brazil Domestic	♦	1.25	1.53
Total TNT Express	♦	2.69	2.88

Figures with a (♦) fall within the reasonable assurance scope

En TNT España los datos de 2013 fueron 56 y 4,02 respectivamente.

Tanto los LTAs en número absoluto como el ratio LTA mostraron una tendencia decreciente continuada, debido al enfoque puesto en la gestión de los riesgos de seguridad y la mejora de los sistemas y procesos de seguridad a nivel local. Las mejoras son visibles en Francia, Reino Unido, Chile y Lieja. En TNT España el número medio de días perdidos por accidente fue de 15,89.

Average number of days lost due to a lost-time accident		GRI indicators: G4-LA 6	
(In days)		2013	2012
Europe Main	♦	20.7	23.4
Europe Other & Americas	♦	14.3	9.2
Pacific	♦	22.4	19.0
AMEA	♦	18.0	25.9
Unallocated	♦	32.5	28.6
Brazil Domestic	♦	21.7	21.7
Total TNT Express	♦	21.3	20.7

Figures with a (♦) fall within the reasonable assurance scope

Absentismo

El enfoque de TNT para gestionar las ausencias de los empleados es asegurarles un regreso seguro y a tiempo a su lugar de trabajo, independientemente de la razón de sus ausencias. En caso de una ausencia de larga duración, 'se realiza una entrevista abierta donde el responsable del empleado le proporciona el apoyo necesario para mejorar, si es posible, su situación.

El Absentismo pasó de 3,3 en 2012 a 3,4 en 2013. En TNT España fue de 2,32.



Absenteeism		GRI indicators: G4-LA 6	
(In percentage of standard working hours)		2013	2012
Europe Main	♦	4.4	4.4
Europe Other & Americas	♦	2.6	2.5
Pacific	♦	3.2	3.7
AMEA ¹	♦	1.1	1.0
Unallocated ¹	♦	6.3	5.5
Brazil Domestic	♦	3.3	2.5
Total TNT Express	♦	3.4	3.3

¹ For comparative purposes 2012 numbers have been restated.
 Figures with a (♦) fall within the reasonable assurance scope

Medidas Preventivas

TNT sigue el enfoque de ‘safe vehicle, safe driver, safe journey’ para identificar e implantar medidas eficaces de mitigación de los riesgos en seguridad vial. TNT persigue la mejora continua de cada una de estas áreas: vehículo, conductor y viaje. El principal desafío para reducir los accidentes de tráfico es asegurarse la aplicación constante de este enfoque, en particular en los países menos desarrollados, y asegurar que los subcontratados adoptan las correspondientes normas de seguridad.

Donde pueda aplicarse, TNT promueve la mejora en la calidad de las infraestructuras públicas, que es otro factor relevante para la seguridad vial.

Health and safety performance KPIs

Year ended at 31 December	2013	variance %	2012
OHSAS 18001 (% of total FTE)	84%		84%
Workplace fatal accidents	♦ 0		0
Road traffic blameworthy fatal accidents (own)	♦ 1	100.0	0
Subcontractor road traffic fatal accidents	13	(31.6)	19
Lost-time accidents per 100 FTE	♦ 2.69	(6.6)	2.88
Blameworthy road traffic incidents/collisions per 100,000 kilometres	0.79	6.8	0.74
Absenteeism (% of total standard working hours) ¹	♦ 3.4	3.0	3.3

¹For comparative purposes 2012 numbers have been restated.
 Figures with a (♦) fall within the reasonable assurance scope

En 2013, la actuación de TNT mejoró en cuanto al número de accidentes fatales y LTAs. TNT lamenta cualquier accidente, incluidos aquellos en los que no tiene culpa. El foco está puesto en los accidentes con culpa. El único accidente fatal de tráfico con culpa ocurrió en TNT Chile (2012: 0). Asimismo TNT revisa la actuación de sus subcontratados y se reportan todos los accidentes fatales, independientemente de la culpabilidad. Desde 2014 TNT ha puesto medidas para asegurar que se obtiene toda la información requerida para determinar culpabilidades en los accidentes fatales en los que estén involucrados los subcontratados. Los accidentes fatales de tráfico en los que se vieron envueltos los subcontratados sumaron 13 casos, los que representó una disminución significativa comparando la evolución hasta 2012.

En los incidentes de tráfico se distingue si han sido con o sin culpa. En 2013, el 71% de todos los incidentes de tráfico con vehículos de operaciones se clasificaron como “con culpa” (2012: 68%).

Blameworthy road traffic incident ratio		GRI indicators: G4-LA 6	
(In number of blameworthy road traffic incidents/collisions per 100,000 kilometres)		2013	2012
Europe Main		0.84	0.83
Europe Other & Americas		0.60	0.55
Pacific		1.81	1.72
AMEA		0.20	0.23
Unallocated		1.11	0.94
Brazil Domestic		0.63	0.47
Total TNT Express		0.79	0.74

Incidentes/colisiones de tráfico con culpa por cada 100.000 kilómetros pasó de 0,74 en 2012 a 0,79 en 2013. El estudio piloto que se puso en marcha en el Reino Unido e Irlanda confirmó que las acciones que se pusieron en marcha y que incluyeron la instalación de cámaras en los vehículos y la definición de perfiles de riesgo de los conductores, podrán reducir considerablemente el número de incidentes.



Accidentes Fatales

Los accidentes fatales se dividen en los que ocurren en el lugar de trabajo, los de tráfico por carretera en los que se vea implicado un empleado de TNT y los de tráfico por carretera atribuibles a los subcontratados.

No hubo ningún accidente fatal en el lugar de trabajo ni en 2013 ni en 2012.

Workplace fatal accidents		GRI indicators: G4-LA 6	
(In numbers)		2013	2012
Europe Main	♦	0	0
Europe Other & Americas	♦	0	0
Pacific	♦	0	0
AMEA	♦	0	0
Unallocated	♦	0	0
Brazil Domestic	♦	0	0
Total TNT Express	♦	0	0

Figures with a (♦) fall within the reasonable assurance scope

En 2013 hubo un accidente fatal de tráfico (con culpa) en Chile.

Road traffic blameworthy fatal accidents (own)		GRI indicators: G4-LA 6	
(In numbers)		2013	2012
Europe Main	♦	0	0
Europe Other & Americas	♦	1	0
Pacific	♦	0	0
AMEA	♦	0	0
Unallocated	♦	0	0
Brazil Domestic	♦	0	0
Total TNT Express	♦	1	0

Figures with a (♦) fall within the reasonable assurance scope

La mayoría de los accidentes fatales en los que se vieron involucrados subcontratados ocurrieron en Brasil. TNT Alemania, TNT Australia, TNT Innight Alemania y TNT Fashion UK también reportaron algún accidente.

Subcontractor road traffic fatal accidents		GRI indicators: G4-LA 6	
(In numbers)		2013	2012
Europe Main		3	6
Europe Other & Americas		0	1
Pacific		1	1
AMEA		0	1
Unallocated		1	1
Brazil Domestic		8	9
Total TNT Express		13	19

INICIATIVAS

En 2011 se publicó un plan de acción con el objetivo de cero accidentes fatales para 2015. Este objetivo complementa el que lleva a cabo Naciones Unidas denominado 'Una Década de Acción para la Seguridad vial 2011-2020'.

Para apoyar este plan de acción se requieren campañas de comunicación eficaces que aseguren que todos los empleados y los conductores subcontratados son conscientes del objetivo. Además, TNT tiene asignado un esquema de reconocimientos a aquellos conductores sin accidentes (subcontratados o propios).

Otras iniciativas relacionadas con la seguridad en carretera incluyen formaciones a los conductores y competiciones de conducción segura, para empleados y subcontratados.

Las Iniciativas relacionados con Salud Laboral incluyen reconocimientos médicos, rehabilitaciones, vacunaciones, etc. Otros ejemplos son los siguientes:

- TNT Alemania proporcionó desfibriladores a todas sus delegaciones.
- TNT UK e Irlanda puso en práctica campañas de concienciación a los empleados sobre los signos y síntomas de los problemas cardíacos y el cáncer pulmonar.
- TNT Australia organizó un programa de bienestar que apoyaba la salud y el bienestar de los empleados y sus familias.



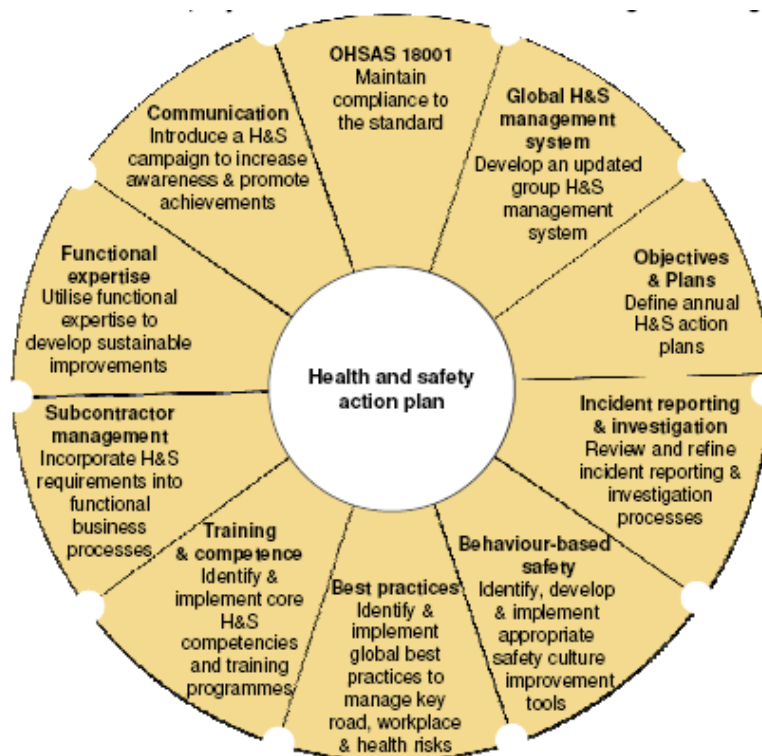
Mejorando la cultura de seguridad y salud laboral

TNT ha aumentado sus esfuerzos para reforzar la cultura de seguridad y salud laboral intentando reconducir las actitudes, creencias, percepciones y valores de empleados y subcontratados hacia la seguridad y salud laboral. TNT promueve esta cultura en la cual la Dirección y los mandos intermedios dan ejemplo de su liderazgo y compromiso hacia la seguridad y salud laboral y todos los empleados asumen su responsabilidad en esta área. Por ejemplo:

- El hub de TNT en Lieja, Bélgica, está a mitad de camino en un programa a tres años diseñado para reforzar su cultura de seguridad y salud laboral y mejorar su ratio de LTAs en un 50%. Se están utilizando best-practices y otros instrumentos que incluyen formaciones y coaching.

PERSPECTIVAS Y COMPROMISOS

El principal objetivo de TNT relacionado con la seguridad laboral es la reducción de los LTAs. El objetivo es alcanzar 2 LTAs por cada 100 FTE en 2015 (frente a los 2,69 en 2013). Para conseguir este objetivo se ha puesto en marcha un plan de acción para 2014 y 2015 basado en best practices de reconocidas empresas. Dicho plan abarca diez áreas, como se muestra en la figura de abajo. Se dará prioridad al despliegue en los subcontratados.



CERTIFICACIÓN OHSAS 18001

Es requisito para todos los países donde está TNT, el adoptar la certificación OHSAS 18001.

OHSAS 18001 certification		GRI indicators: G4-LA 6	
(in percentage of total FTE working at certified sites)	2013	2012	
Europe Main	100%	100%	
Europe Other & Americas	75%	77%	
Pacific	99%	99%	
AMEA	97%	97%	
Unallocated	97%	97%	
Brazil Domestic	13%	14%	
Total TNT Express	84%	84%	

Esta certificación se refuerza con proyectos enfocados en la reducción de accidentes y que cubren siete áreas claves: liderazgo, seguridad en el lugar de trabajo, seguridad vial, salud y bienestar del empleado, investigación de accidentes y seguimiento, formación, comunicaciones y compromiso de los empleados.



En TNT España:

En 2003 TNT España obtuvo la máxima calificación “5 estrellas” en la auditoría realizada por el “Consejo de Seguridad Británico” basada en el Modelo EFQM. En 2006 TNT consiguió la certificación OHSAS 18001:1999 para su sistema de gestión de Seguridad y Salud Laboral y en 2008 OHSAS 18001:2007.

Desde 2003 Fraternidad realiza controles externos de las condiciones de trabajo en todas las delegaciones (iluminación, temperatura y humedad, calidad del aire y sonometrías).

Periódicamente se difunden, a través del email, medidas preventivas para evitar accidentes laborales. Además, TNT cuenta con un “Manual de Prevención de Riesgos Laborales” y en los tabloneros de anuncios está colgada diversa documentación, actas, etc sobre Salud Laboral.

Las actividades de Salud Laboral descansan descentralizadamente en los denominados Nominees, al menos uno en cada delegación.

En cada delegación se establecen anualmente objetivos relacionados con la salud y seguridad laboral, cuyo seguimiento se realiza en las reuniones que se hacen cada 8 semanas.

Las acciones que en 2013 se establecieron en relación a la formación en Salud y Seguridad Laboral fueron:

- Con medios propios: seguridad en el almacén y oficinas, manipulación manual de cargas, guiado de vehículos, seguridad en los desplazamientos (realizada por 286 personas), prevención de incendios y planes de emergencia y evacuación (realizada por 221 personas) y formación en el uso de plataformas de elevación móviles de personal (realizada por 3 personas).
- Con la Sociedad de Prevención de Fraternidad Muprespa: específicos del puesto de trabajo (7 personas), Primeros Auxilios (65 personas), Prevención de Riesgos Laborales, nivel básico (18 personas).

La eficacia de la formación se evalúa en los checklist de seguridad en oficinas.



DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL



El objetivo de TNT con el Medio Ambiente se concreta en un compromiso de estricto cumplimiento de la legislación medioambiental y en la contribución a la mejora del entorno y la reducción de la contaminación.

El negocio del transporte en su conjunto representa casi el 22% de la producción mundial de emisiones de CO₂. En 2007 TNT Express firmó una alianza con el Programa Ambiental de Naciones Unidas para luchar contra la contaminación y el cambio climático. A este programa se le llamó Planet Me^o.

El objetivo principal es reducir el impacto medioambiental de las operaciones de TNT e impulsar los resultados económicos de la compañía mediante una eficiente gestión de los combustibles. TNT pretende asegurar que todas las soluciones innovadoras y tecnologías creen valor para todos los grupos de interés implicados y fomenten el desarrollo de un futuro sostenible.

TNT considera prioritarias la energía y la eficacia de carbón. Por lo tanto, TNT se compromete a mitigar su impacto medioambiental, enfocándose en tres áreas:

- Operaciones: mejorar la eficacia del CO₂ y la calidad del aire en sus actividades, incluyendo a los subcontratados.
- Clientes: proporcionar a los clientes información sobre las emisiones de CO₂ y ayudarles a reducirlas.
- Empleados: concienciar y formar a empleados y subcontratados en la gestión medioambiental.

TNT apuesta por un sistema de gestión medioambiental que comprenda la planificación, implantación, supervisión, gestión y mejora del impacto de sus actividades. Son necesarias Políticas, normas y controles claros para gestionar el impacto medioambiental de la flota de TNT y sus infraestructuras. También existen, para subcontratados y proveedores, Políticas y directrices para asegurar que cumplen las exigencias de gestión medioambiental de TNT.

Las operaciones de TNT cumplen con todas las leyes y normas ambientales aplicables. Para asegurar la consistencia, todas las unidades de negocio y redes también deben cumplir con el estándar ISO 14001. TNT incluye exigencias ambientales en su proceso de selección de proveedores.

Anualmente se implementan acciones a nivel local para reducir el carbono en sus operaciones y se han definido indicadores o KPIS relacionados con la energía, las emisiones de CO₂ y la eficacia del CO₂, sujetos a revisiones trimestrales.

Environmental performance KPIs

Year ended at 31 December	2013	variance %	2012
ISO 14001 (% of total FTE)	84%	1.2	83%
CO ₂ emissions absolute of own operations (Scope 1 and 2) (ktonnes) ¹	♦ 1,078	3.1	1,046
CO ₂ emissions absolute of subcontracted operations (Scope 3) (ktonnes) ¹	1,268	(2.9)	1,306
CO ₂ efficiency network flights (European air network + domestic) (g CO ₂ /tonne km)	♦ 1,577	(0.8)	1,590
CO ₂ efficiency long haul air (g CO ₂ /tonne km)	♦ 410	(4.9)	431
CO ₂ efficiency small trucks and vans (g CO ₂ /km)	♦ 345	0.6	343
CO ₂ efficiency large trucks (g CO ₂ /km)	♦ 720	(1.5)	731
CO ₂ efficiency buildings (kg CO ₂ /m ²)	♦ 25.0	4.2	24.0
Euro 4, 5 and 6 trucks and vans (% of total number of vehicles in EU countries)	82%	12.3	73%

¹ For comparative purposes 2012 numbers have been restated.

Figures with a (♦) fall within the reasonable assurance scope

En 2013 las emisiones totales de CO₂ de TNT propias y de sus subcontratados (Scope 1, 2 y 3 del Protocolo de Gas Invernadero) disminuyeron un 0,3% a 2.346 ktonnes. Las emisiones de CO₂ de las operaciones propias de TNT (Scope 1 y 2) aumentaron en términos absolutos un 3,1% a 1.078 ktonnes (2012: 1.046) como consecuencia del incremento de la operativa aérea. Las emisiones de CO₂ de las operaciones de los subcontratados (Scope 3) decreció un 2,9% a 1.268 ktonnes. En 2013, el 54 % del total de emisiones de CO₂ se relacionó con la operativa de los subcontratados.

La eficacia del CO₂ de las operaciones aéreas de TNT, medido el CO₂ por kilómetro de tonelada de carga, mejoró en 2013 debido a mayores cargas y al empleo de cargueros Boeing 777 relativamente más económicos.

La eficacia del CO₂ en los camiones grandes, medido el CO₂ por kilómetro, también ha mejorado debido a la transición a vehículos más económicos y al enfoque en el comportamiento del conductor. TNT también tomó

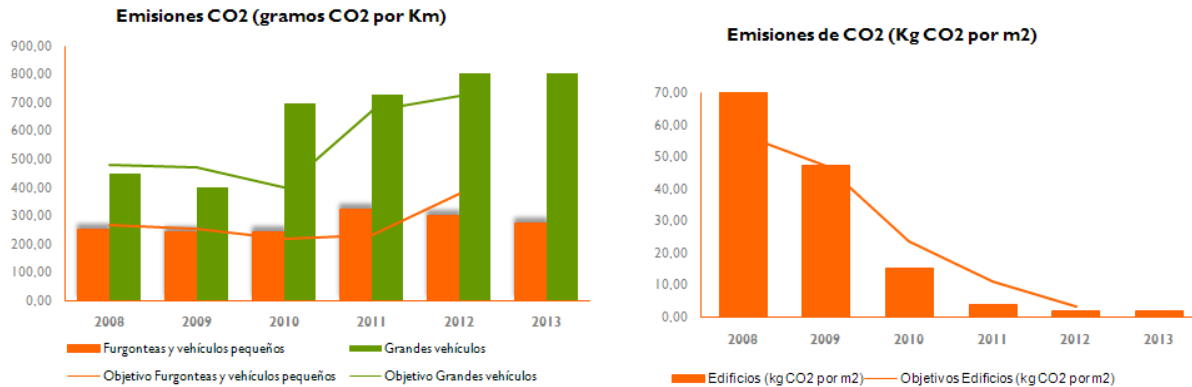


medidas para mejorar la utilización de su red (rutas más cortas y mejores cargas). El impacto de estas iniciativas sin embargo, no se ha registrado en el indicador de eficacia utilizado para los vehículos, CO2 por kilómetro.

El invierno relativamente frío en Europa a principios de 2013 significó un deterioro de la eficacia del CO2 en los edificios de TNT.

El número de camiones y furgonetas propios en países de la Unión Europea con Euro 4 o estándares superiores aumentó un 12,3%.

En 2013, la huella de CO2 derivada de la propia operativa de TNT España:



Emisiones de CO2 en términos absolutos

En comparación con el sector, la huella de CO2, según el Estándar Corporativo del Protocolo de Gas invernadero, se pueden reportar en tres categorías:

- Scope 1: cubre todas las emisiones directas generadas por las fuentes controladas por la empresa, como vehículos, aviones y calefacción.
- Scope 2: incluye todas las emisiones de la generación de la electricidad consumida por la empresa.
- Scope 3: se refiere a las emisiones indirectas como consecuencia de las actividades de la empresa, pero que provienen de fuentes que no son o no están controladas por la empresa.

TNT excluye las emisiones de CO2 de los coches de compañía y los viajes de negocios por avión de sus reportes.

CO ₂ emissions according to the Greenhouse Gas Protocol ¹	GRI indicators: G4-EN15, G4-EN16 & G4-EN17	
	2013	2012
Emission source (in ktonnes)		
Scope 1		
Small trucks and vans	46	49
Large trucks	155	170
Other operational vehicles	9	8
Total operational vehicles	210	227
European air network and domestic flights	286	283
Long haul flights	494	449
Other flights	16	17
Total aviation	796	749
Gas	16	15
Heating fuel	2	2
Total heating	18	17
Total Scope 1	1,024	993
Scope 2		
District heating	2	2
Electricity	52	51
Total Scope 2	54	53
Scope 3		
Subcontractors	1,268	1,306
Total Scope 3	1,268	1,306
Total TNT Express own CO₂ footprint (Scope 1 and 2)	1,078	1,046
Total TNT Express CO₂ footprint (Scope 1, 2 and 3)	2,346	2,352

¹ For comparative purposes 2012 numbers have been restated.



En 2013, las emisiones de CO2 de las operaciones de TNT propias y de los subcontratados (Scopes 1, 2 y 3) disminuyeron un 0,3% hasta las 2,346 ktonnes

CO ₂ emissions of own operations ¹ (in ktonnes)	GRI indicators: G4-EN15	
	2013	2012
Europe Main	101	104
Europe Other & Americas	42	41
Pacific	44	46
AMEA	42	42
Unallocated	818	769
Brazil Domestic	31	44
Total TNT Express	+ 1,078	1,046

¹ For comparative purposes 2012 numbers have been restated.
Figures with a (+) fall within the reasonable assurance scope

Las emisiones de CO2 propias de TNT (Scopes 1 y 2) aumentaron un 3,1% comparado con 2012, debido principalmente a las emisiones de CO2 de los aviones. Los vehículos operacionales propios de la empresa redujeron sus emisiones absolutas como consecuencia de la reducción de la flota de Brasil de vehículos propios.

CO ₂ emissions of subcontractor operations ¹ (in ktonnes)	GRI indicators: G4-EN17	
	2013	2012
Europe Main	371	371
Europe Other & Americas	112	110
Pacific	88	112
AMEA	44	38
Unallocated	606	634
Brazil Domestic	47	41
Total TNT Express	1,268	1,306

¹ For comparative purposes 2012 numbers have been restated.

Las emisiones de CO2 de los subcontratados de TNT (Scope 3) disminuyeron un 2,9% hasta las 1,268 ktonnes, que principalmente se debieron a la reducción de los linehaul en Australia y a la reducción de las actividades aéreas subcontratadas.

La emisión de CO2 de los subcontratados se calcula basándonos en indicadores secundarios como kilómetros conducidos y costes, debido a la indisponibilidad de datos primarios (consumo de combustible) de las actividades de los subcontratados.

% emisiones CO2 de la actividad propia de TNT	2010	2011	2012	2013
Transporte terrestre	21%	20%	21%	20%
Transporte aéreo	61%	65%	61%	64%
Edificios	100%	100%	100%	100%
TOTAL	41%	43%	44%	46%

% emisiones CO2 de la actividad de los subcontratados	2010	2011	2012	2013
Transporte terrestre	79%	80%	79%	80%
Transporte aéreo	39%	35%	39%	36%
Edificios	0%	0%	0%	0%
TOTAL	59%	57%	56%	54%

En 2013, el 44% de las emisiones de CO2 totales (propias y de subcontratados) se relacionaron con el transporte por carretera, el 53% al transporte aéreo y el 3% a los edificios. TNT confía en los subcontratados para una parte sustancial de sus actividades de negocio. La consecución de datos exactos relacionados con sus actividades supone un desafío en el reporte de medio ambiente. En 2013, el 54% de la huella de CO2 de TNT podría ser atribuido a los subcontratados (2012: 56%).

Eficacia CO2 en el transporte aéreo

CO ₂ efficiency air transport (in g CO ₂ / tonne km)	GRI indicators: G4-EN15	
	2013	2012
Network flights (European air network + domestic)	+ 1,577	1,590
Long haul flights	+ 410	431

Figures with a (+) fall within the reasonable assurance scope

La eficacia CO2 en la red aérea europea de TNT y vuelos de rutas largas mejoraron debido a factores de cargas y el empleo de cargueros Boeing 777 (todo el año 2013 y sólo 9 meses en 2012).



A finales de 2013, TNT operó 50 aviones. Desde 2012, las operaciones aéreas de TNT se incluyen en el EU ETS (EU Emission Trading Scheme) que anima a la reducción de las emisiones de gas invernadero e incluyen todos los vuelos con llegada o salida de cualquier aeropuerto de la Unión Europea. La emisión de CO₂ de los vuelos de TNT sujetos a EU ETS fue de 664 ktonnes en 2013 (2012: 639).

Eficacia CO₂ en furgonetas y pequeños camiones

El número de camiones pequeños y furgonetas disminuyó de 4,206 en 2012 a 4,052 en 2013, principalmente debido a la reducción de la flota propia de doméstico de TNT Brasil. El 3,9% de los camiones pequeños de TNT y furgonetas funcionan con combustibles alternativos.

Eficacia CO₂ en camiones grandes

El número de camiones grandes (principalmente vehículos de linehaul) disminuyeron de 3.963 en 2012 a 3.887 en 2013, debido principalmente a la reducción de la flota propia de doméstico de TNT Brasil. El 0,3% de los camiones grandes de TNT funcionan con combustibles alternativos.

CO ₂ efficiency of large trucks		GRI indicators: G4-EN 15	
(In kg CO ₂ / km)		2013	2012
Europe Main	+	652	653
Europe Other & Americas	+	828	833
Pacific	+	840	826
AMEA	+	660	650
Unallocated	+	667	689
Brazil Domestic	+	816	846
Total TNT Express	+	720	731

Figures with a (+) fall within the reasonable assurance scope

Eficacia CO₂ en edificios

TNT utiliza diferentes tipos de instalaciones en todo el mundo, incluyendo delegaciones, hubs de carretera, hubs aéreos y oficinas. TNT posee o alquila aproximadamente 2,8 millones de m² de edificios. La medida de eficacia CO₂ y de eficiencia energética de edificios combinan todo tipo de energía consumida en los edificios y cubren electricidad, gas, calefacción de combustible y calefacción urbana. En 2013, la energía total utilizada en las instalaciones de TNT fue de 222,3 millones de kWh de electricidad, 8,5 millones de m³ de gas, 0,6 millones de litros de combustible para la calefacción y 0,06 millones de julios de calefacción urbana.

CO ₂ efficiency of buildings		GRI indicators: G4-EN 15 & G4-EN 16	
(In kg CO ₂ / m ²)		2013	2012
Europe Main	+	13.5	12.6
Europe Other & Americas	+	30.8	26.7
Pacific	+	49.9	54.6
AMEA	+	69.8	69.8
Unallocated	+	21.5	19.9
Brazil Domestic	+	3.9	3.2
Total TNT Express	+	25.0	24.0

Figures with a (+) fall within the reasonable assurance scope

El leve incremento fue debido a cambios en la cartera de negocio y al invierno relativamente más frío en Europa a principios de 2013.

Energy efficiency of buildings		GRI indicators: G4-EN 15 & G4-EN 16	
(In MJ joules / m ²)		2013	2012
Europe Main	+	427	428
Europe Other & Americas	+	453	450
Pacific	+	243	259
AMEA	+	399	398
Unallocated	+	516	520
Brazil Domestic	+	163	179
Total TNT Express	+	404	406

Figures with a (+) fall within the reasonable assurance scope

La eficiencia energética de los edificios refleja el uso de electricidad, gas, calefacción de combustible y calefacción urbana convertida en julios por metro cuadrado.

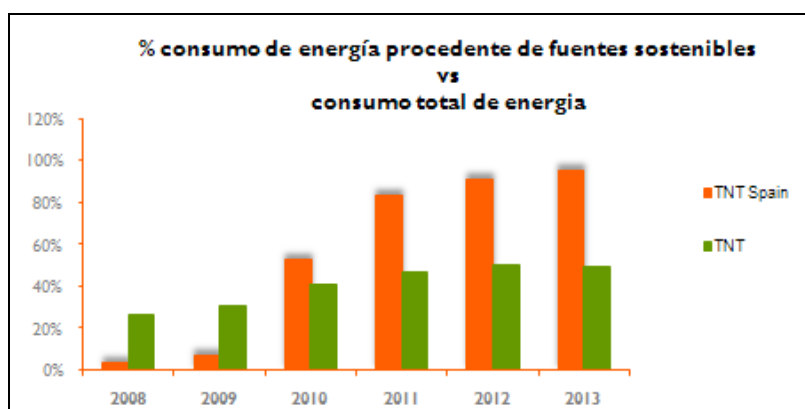


Sustainable electricity		GRI indicators: G4-EN3	
(in percentage of total electricity)		2013	2012
Europe Main	♦	72%	72%
Europe Other & Americas	♦	37%	38%
Pacific	♦	10%	9%
AMEA	♦	0%	0%
Unallocated	♦	71%	73%
Brazil Domestic	♦	0%	0%
Total TNT Express	♦	49%	50%

Figures with a (♦) fall within the reasonable assurance scope

En 2013, el 49% de la electricidad utilizada se generó de fuentes sostenibles, lo que evitó el consumo de 42 ktonnes de emisiones de CO₂ (2012: 45). La disminución se atribuye a los cambios en la cartera de negocio.

En el siguiente gráfico se ve un claro crecimiento en España del uso de energía procedente de fuentes sostenibles.



Emisiones de otros vehículos

El objetivo de las normas de emisión Europeas (Euro 4, 5 y 6) es reducir las emisiones de PM₁₀, NO_x y CO (monóxido de carbono).

La legislación europea requiere nuevos camiones y furgonetas para cumplir con las normas más estrictas para estas emisiones y mejorar así la calidad del aire en la Unión Europea.

European emission standards for small trucks and vans		
(in percentage of total small trucks and vans in European Union countries)		
	2013	2012
Vehicles complying with Euro 6	>0%	0%
Vehicles complying with Euro 5	68%	58%
Vehicles complying with Euro 4	12%	20%
Vehicles younger than 5 years (excluding Euro 4, 5 and 6)	2%	2%
Vehicles older than 5 years	18%	20%

European emission standards for large trucks		
(in percentage of total large trucks in European Union countries)		
	2013	2012
Vehicles complying with Euro 6	>0%	0%
Vehicles complying with Euro 5	68%	53%
Vehicles complying with Euro 4	14%	17%
Vehicles younger than 5 years (excluding Euro 4, 5 and 6)	>0%	>0%
Vehicles older than 5 years	17%	30%

En 2013, la composición de la flota de camiones pequeños y grandes de TNT en países de la Unión Europea se cambió para incluir vehículos Euro 5 y por lo tanto vehículos más limpios. En 2013, se adquirieron dos camiones pequeños Euro 6 en Países Bajos y Dinamarca y un camión grande Euro 6 para la red de carretera europea de TNT.

Otras prácticas adoptadas fueron las siguientes:

- renovación de vehículos fomentando la sustitución por vehículos eléctricos, vehículos de gas natural comprimido (GNC) y vehículos híbridos. En España esto se amplió también a los vehículos de empresa.



- mejora de la aerodinámica de los vehículos. TNT en Holanda realizó pruebas con un camión equipado con una “EcoTail”, un alerón trasero plegable y retráctil. Como resultado, se estima que el uso de este remolque aerodinámico pueda llegar a reducir un 6% el consumo de carburante.
- Optimización de redes.



INICIATIVAS

Operaciones

Transporte por Carretera

En los principales mercados, se probaron y desplegaron vehículos eléctricos y de baja emisión de carbón y triciclos eléctricos, en particular para entregas dentro de las ciudades. También se probaron innovaciones telemáticas y vehículos aerodinámicos. Con un partner, TNT desarrolló una nueva tecnología para calcular la eficacia en el uso del combustible y proporciona “señales” a cerca del comportamiento de conductor y su estilo de conducción. En el piloto puesto en marcha en Benelux, gracias a esta innovación, se produjeron eficiencias de entre el 10% y el 15%. Para asegurar el máximo impacto y escalado, las mejores prácticas se comparten y, donde es posible, se reproducen incluyendo a los subcontratados.



La flota de vehículos eléctricos de TNT y sus subcontratados se ha ampliado para incluir geografías adicionales.

Además, TNT realizó pruebas en las carreteras de Reino Unido con nuevos camiones que permiten un porcentaje suplementario de carga útil de un 15%. Estos vehículos tienen 15,65m, dos metros más largos que los semirremolques estándar actualmente en uso. Se reducen así las emisiones, el desgaste de los neumáticos, el consumo de combustible y los costes de explotación.



TNT comenzó a usar “**trenes de carretera**” entre Helsingborg, Suecia, y Puttgarden, Alemania, para reducir el consumo de combustible y de emisiones. Cada uno de ellos consiste en una tractora convencional que tira de un remolque y una “caja”. Es una alternativa eficiente a los tres camiones que antes solían cubrir una distancia de 200km. Además de ahorrar costes, el resultado es una mejor asignación de equipos y conductores, quienes pueden regresar a casa más a menudo. La duración del recorrido y los niveles de servicio permanecen intactos.



Además se desarrolló el programa **Desafío Drive Me** con el objetivo de sensibilizar tanto a los empleados como a los conductores subcontratados, en materia de conducción eficiente y ecológica. En 2013 en TNT España se impartió formación en conducción eficiente a 134 personas.



TNT Australia tiene la flota de camión híbrida más grande de Australia (Octubre 2014)

TNT Australia va a ampliar su flota de camión híbrida – la más grande de Australia- con la adquisición de otros 24 Híbridos Hino 300 en los próximos meses. Estos se añadirán a los 30 camiones híbridos que ya tiene y sustituirán a vehículos diesel regulares- un movimiento que reducirá la huella de carbono de la empresa.

Un estudio interno mostró que los 30 camiones híbridos existentes de TNT habían emitido 112 toneladas de CO2 menos a la atmósfera en comparación con los camiones diesel durante un período de cuatro años. El estudio comparó 29 camiones híbridos con 29 camiones diesel de la misma gama, entre agosto de 2010 y junio de 2014 y con los mismos recorridos. Los camiones de TNT Hino 300 hicieron un total de 2,89 millones de kilómetros entre 2010-2014, emitiendo 39 gramos de CO2 por kilómetro menos que sus equivalentes diesel.



TNT se prepara para la Cumbre de Seguridad Nuclear con entregas en bicicleta (Marzo 2014)

TNT entregará documentos y paquetes en bicicleta en La Haya, durante la Cumbre de Seguridad Nuclear Internacional (24-25 de marzo). También utilizarán bicis de carga y motos para hacer recogidas y entregas de última milla en las áreas a las que no pueden acceder las furgonetas. Una bici es capaz de ir a una velocidad de 35 km/h.



TNT despliega vehículos de entrega eléctricos en Londres (Enero 2014)

TNT desplegará una flota de 15 vehículos de entrega eléctricos fabricados especialmente en Londres esta primavera.

En febrero de 2013, el Alcalde de Londres Boris Johnson mostró los planes para conseguir que Londres se convierta en referente mundial como "zona de emisiones ultra bajas" (London Ultra Low Emission Zone- ULEZ) para el 2020, queriendo decir que casi todos los vehículos que circulen por la zona durante las horas de trabajo serán de emisión cero o muy baja. Se estima un ahorro de 316 kg de carbón por cada 1.000 litros de combustible utilizado actualmente por un vehículo convencional que hace entregas en Londres.

Transporte Aéreo

TNT ha desarrollado varias iniciativas para mejorar la eficiencia del uso de combustible de su flota aérea y por lo tanto reducir la huella de CO2. Las iniciativas incluyen proyectos para reducir el consumo de combustible en el despegue y el aterrizaje y optimización de las rutas de los planes de vuelo. Además, hasta 2017, un número significativo de aviones serán substituidos por otros tipos de avión más nuevos y económicos.

Cadena de suministro y plataformas de innovación

TNT tomó la delantera junto a otros líderes del sector, en el desarrollo de una iniciativa para apoyar a empresas del transporte por carretera Europeas en la reducción de sus emisiones de CO2. Este programa se lanzó en 2012 y estaba basado en el Programa SmartWay (USA). Se reducen las emisiones de carbón por:



- el establecimiento de una plataforma para supervisar e informar de las emisiones de carbón y que está basada en normativa existente;
- promoción de la colaboración entre transportistas y expedidores, en acciones de mejora para conductores y el seguimiento de las mismas;
- el establecimiento de un sistema de certificación para recompensar a expedidores y transportistas que participen en el programa.

TNT también participó en varios de los Proyectos Marco de la Unión Europea para la Investigación (FP7) como CITYLOG, STRAIGHTSOL, FREVUE, que proponen soluciones 'de emisión cero' para entregas en los centros de las ciudades.

Proyecto City Logistics

A lo largo de 2011, TNT Express pilotó el programa denominado “City Logistics” cuyo objetivo era reducir el ruido, la congestión y las emisiones de CO2 en los centros de las grandes ciudades.

Dentro de este programa se han desarrollado cuatro soluciones únicas, en colaboración con los proveedores, clientes y autoridades de las ciudades implicadas:

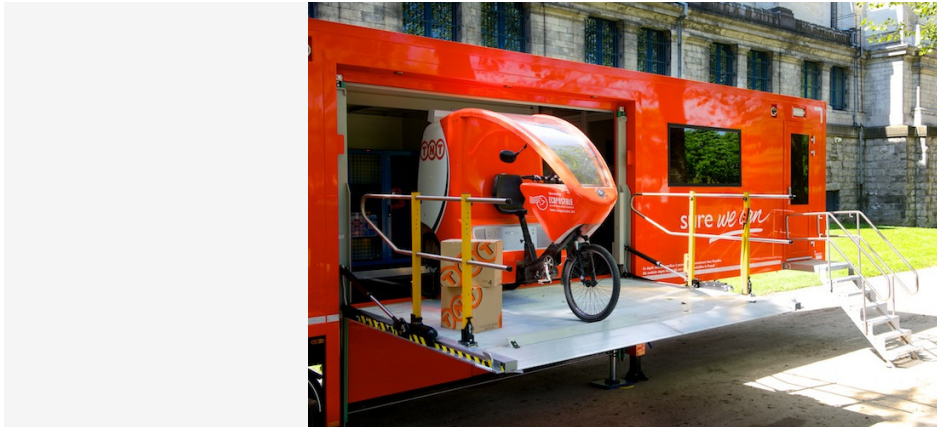
1. entregas y recogidas con vehículos eléctricos. En 2013 se puso en marcha un proyecto de la Unión Europea, llamado FR-evue (Freight Electric Vehicles in Urban Europe), que aboga por la implantación de vehículos eléctricos en los cascos urbanos de las ciudades para mejorar el tráfico y contaminar menos. Contaba con un presupuesto total de 14,2M€ en 4 años. Se está pilotando en varias ciudades europeas, entre ellas en Madrid, y se ha formado un consorcio en el que intervienen diferentes empresas privadas. A TNT nos facilitaron un vehículo eléctrico para PUD.
2. servicios de distribución express durante la noche.
3. distribución en “depots móviles” pequeños que se cargan en un depot fuera de la ciudad y entran en el centro de las ciudades. Una vez allí desde este depot móvil se realiza la distribución por el centro a través de triciclos eléctricos.



En mayo de 2013 TNT instaló un depót móvil en Bruselas para mejorar la eficacia operativa en las entregas en el centro de la ciudad.

TNT fue el primer operador express en utilizar este tipo de solución ecológica de transporte que funciona como un minidepot cuando está aparcado, con áreas para la carga, la descarga y la clasificación. Triciclos eléctricos realizan las entregas finales y las recogidas, dando servicio a tres de las áreas más densamente pobladas de Bruselas.

Esta nueva solución reduce los movimientos de las furgonetas en 900 km cada semana y facilita las entregas puntuales a clientes, porque los triciclos pueden maniobrar más rápido que las furgonetas en el centro de la ciudad. El depot móvil es también más cercano a los clientes, aportándonos más flexibilidad. Se reduce el coste por parada y las emisiones de CO2 en 160 kg a la semana.



4. una solución de colaboración mediante “Centros de Distribución de las Ciudades” que permite agrupar volúmenes de terceros que poseen una limitación en el número de repartos en el centro de las ciudades durante el día. Estos terceros entregan sus envíos en una delegación de TNT quien se encarga de realizar la entrega final en el centro de la ciudad.

Las soluciones ya se han desplegado en diversas ciudades europeas mostrando los beneficios del programa tanto para las ciudades como para los clientes.

Proyecto Vanapedal

En el marco del Programa City Logistics, TNT España utiliza triciclos eléctricos para entregar en el centro de Madrid y Barcelona. Esta iniciativa le otorgó el premio Muévete Verde del Ayuntamiento de Madrid, en la categoría de “Fomento de modos sostenibles de transportes de mercancías”. Esta distinción reconoce las buenas prácticas en beneficio de la movilidad sostenible de la ciudad de Madrid. El uso de estos triciclos asistidos con motor eléctrico supuso en el primer año una reducción estimada de emisiones de CO₂ de 11,5 Tm. En Madrid después se sustituyó por el proyecto FR-evue.



Entre las iniciativas clave está el proyecto GO (Global Optimisation): la optimización de nuestras redes terrestres tiene como resultado conducir distancias más cortas y cargar nuestros vehículos de forma más eficiente. Esto supone reducir las emisiones de CO₂ por envío transportado. En España, gracias al proyecto GO se han reducido estas emisiones en casi 110 mil kilos al año.

En septiembre de 2013 la Oficina catalana de Cambio Climático incorporó al espacio web de casos de éxito en la reducción de emisiones de efecto invernadero una nueva ficha, la de TNT que incorpora triciclos eléctricos en su flota para la entrega de mensajería.

Proyecto Smile (SMart green Innovative urban Logistics for Energy efficient mediterranean cities) (Octubre 2014)



En Valencia se desarrolla, en el marco del proyecto “SMILE – SMart green Innovative urban Logistics for Energy efficient mediterranean cities”, una experiencia piloto, que se centra en el reparto de paquetería de la última milla, utilizando triciclos asistidos eléctricamente.

El centro histórico de Valencia es el distrito escogido para la realización de este reparto, siendo el horario de funcionamiento del piloto de 8h a 20h, de lunes a sábado. En esta iniciativa participan los operadores logísticos TNT, Seur, DHL y ASM, siendo la compañía Vanapedal la empresa que gestiona el reparto de última milla.

El objetivo es disminuir la entrada de vehículos de reparto de mercancías al centro de la ciudad, reduciendo el tráfico en dicha zona así como reducir los efectos nocivos medioambientales como el ruido y la contaminación.

El Proyecto SMILE, co-financiado por los fondos FEDER de la Unión Europea a través del programa MED, pretende contribuir al desarrollo de ciudades inteligentes y eficientes, mejorando la eficiencia energética de la distribución urbana de mercancías a través de la promoción e implantación de políticas y soluciones innovadoras.

Durante el proyecto, que finalizará en abril de 2015, se probarán soluciones urbanas inteligentes específicas mediante actividades piloto como la que ahora se lleva a cabo en Valencia.



Cientes

La orientación al cliente y su satisfacción son el corazón de las actividades de TNT. Los objetivos de TNT son: ofrecer servicios responsables conforme a sus compromisos en RC y soluciones innovadoras y sostenibles para reducir sus impactos medioambientales y sociales y los de sus clientes.

TNT anima a exceder las expectativas del cliente. El análisis muestra que los clientes satisfechos son más leales que los clientes insatisfechos. Entender las causas raíz que provocan la no satisfacción de los clientes y utilizar su feedback ayudará a TNT a desarrollar estrategias que mejoren el índice retención de clientes.

TNT realiza encuestas de clientes trimestralmente. Estos estudios regulares ayudan a la mejora continua. En 2013, TNT recibió más de 47.000 encuestas de clientes cumplimentadas de todos los segmentos de cliente. TNT midió la satisfacción de los clientes como el porcentaje de clientes que valoran el servicio de TNT como “cumple o excede las expectativas”. Este ratio fue del 87%.

TNT también calcula el **NCS Score** (Net Customer Satisfaction Score) llamado el “Orange Experience Score” que considera aquellas valoraciones marcadas en la encuesta como “superior o muy superior restando peor/mucho peor”. Este valor, al igual que el anterior, también fue similar al conseguido en 2012, el 31%.

El CO₂ es un factor cada vez más importante para muchos de los clientes de TNT Express quien responde proactivamente a esta demanda ofreciendo una gama de servicios relacionados con el CO₂:

- Proporciona informes exactos y fiables sobre las emisiones de CO₂ causadas por el transporte de sus envíos. Se pueden reportar las emisiones de CO₂ para los envíos ya transportados, hacer predicciones en futuros negocios, optimizar emisiones de CO₂ en la cadena de suministro del transporte y compensar emisiones de CO₂ relacionadas con el transporte de sus envíos. El método utilizado para elaborar los informes sigue directrices y normas internacionalmente aprobadas en esta área.
- Trabajar con los clientes para identificar oportunidades para la reducción de emisiones de CO₂ en sus cadenas de transporte. Las soluciones se extienden desde las más amplias optimizaciones de las cadenas de suministro, hasta iniciativas específicas como City Logistics.

TNT Express también seguirá participando activamente en iniciativas del sector que apunten a la estandarización de métodos y modos de reportar en esta área.

Personas

El comportamiento del conductor tiene un gran impacto en la eficacia del uso del combustible de un vehículo. Por lo tanto, los conductores de TNT son formados en conducción, lo que ayuda a reducir el consumo de combustible y mejorar la seguridad. 'La Eco-conducción' se incluye como una exigencia estándar en los cursos que se imparten a los conductores y también se ofrece a los subcontratados. En 2013, la séptima edición del “Drive Me Challenge” se celebró en Duiven (Países Bajos). Conductores de TNT y subcontratados de todo el mundo compiten en eficacia del uso de combustible, seguridad y la experiencia de cliente.

PERSPECTIVAS Y COMPROMISOS

El índice corporativo de eficacia de emisiones CO₂ y el objetivo de mejora relacionado general del 40 % establecido en 2007 han sido substituidos por medidas y objetivos mejor alineados con los procesos operativos clave de TNT. Los objetivos han sido puestos para las principales unidades de negocio, y están incluidos en los planes relacionados con la eficacia del carbón en los próximos años. Estos objetivos incluyen:

- 100% de conductores propios formados en eco-conducción;
- 90% de vehículos propios en Unión Europea con Euro 4 o estándares de emisión mayores;
- Telemáticas aplicadas al 50% de los vehículos terrestres propios;
- 100% de camiones de linehaul propios y trailers equipados con aerodinámica; y
- 100% de aviones BAE 146 substituidos por una flota más nueva, más eficiente.

Donde sea posible, los subcontratados seguirán estando implicados en iniciativas y programas formación.

ISO 14001

TNT requiere a todas las unidades de negocio, el alcanzar y mantener la certificación, como mínimo, ISO 14001. El siguiente gráfico muestra el % de FTEs cubierto con este estándar.



ISO 14001 certification

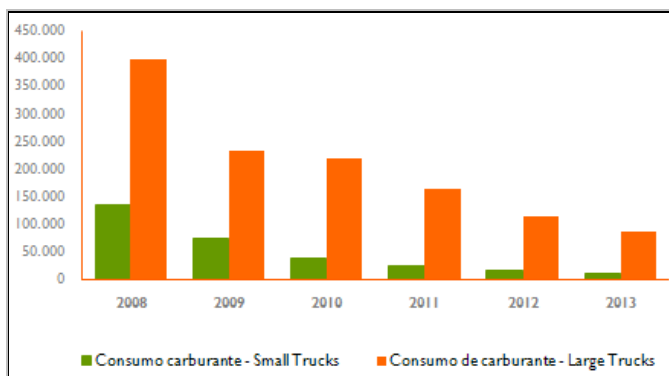
(In percentage of total FTE working at certified sites)	2013	2012
Europe Main	100%	100%
Europe Other & Americas	76%	77%
Pacific	99%	99%
AMEA	97%	97%
Unallocated	90%	88%
Brazil Domestic	13%	14%
Total TNT Express	84%	83%

TNT España tiene implantado y certificado un sistema de Gestión del Medio Ambiente basado en la norma ISO 14001. No se ha producido ningún incidente en materia de Medio Ambiente y cada delegación realiza entre otras, las siguientes acciones:

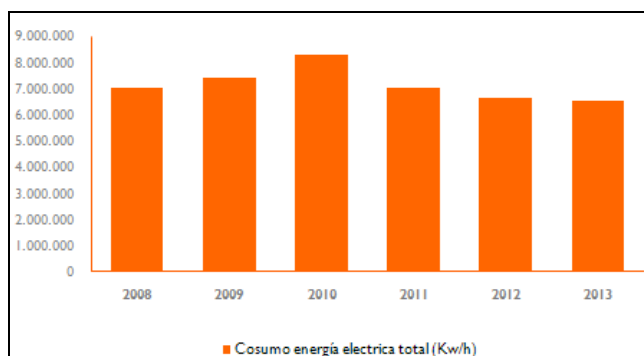
- Seguimiento de las emisiones de CO2.
- Mediciones de ruido ambiental.
- Formación en conducción eficiente. Durante el 2012, 126 personas recibieron esta formación.
- Utilización de temporizadores de luz para carteles y rótulo, y configuración de los ordenadores en modo ahorro de energía.
- Verificación 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.
- Reutilización de mobiliario.
- Los proveedores deben firmar la Cláusula de responsabilidad ambiental.

Los Objetivos e indicadores medioambientales se establecen tras analizar los datos de consumos por delegación. Los principales consumos en TNT España son:

- carburante derivado de los vehículos que TNT España tiene en propiedad (sin tener en cuenta subcontratados):



- energía eléctrica:

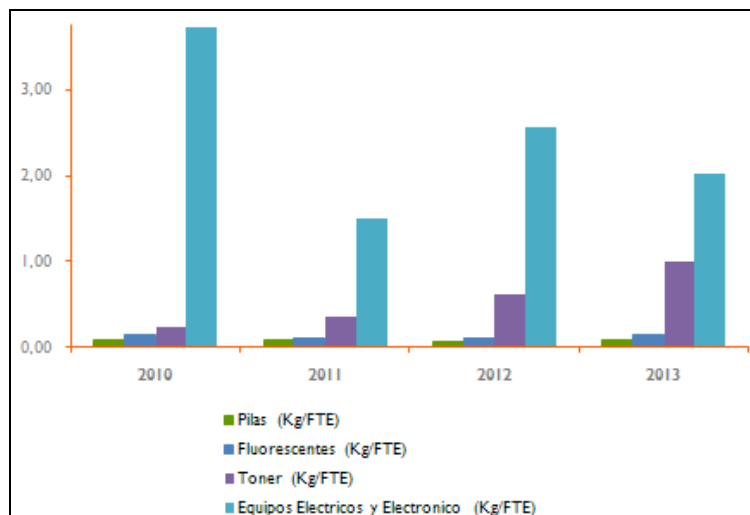




Los residuos no peligrosos generados en TNT España son:

	2010	2011	2012	2013
Papel/Cartón	84.484	83.737	88.705	84.449
Plástico	33.597	32.127	37.252	37.297
Madera	240.856	255.953	316.057	273.728
Chatarra	10.689	5.667	5.635	3.605
Total Residuos no peligrosos generados (Kg) -Spain	410.264	403.746	458.862	426.840

En relación a los principales residuos peligrosos generados en TNT España:



Al igual que en el caso anterior, todos estos residuos también han sido gestionados por un proveedor autorizado.

En TNT seguimos todas las normas establecidas por AENA relativas a Seguridad y Medio ambiente. El Dpto. de Gestión de Medio Ambiente de AENA realiza en nuestra delegación de Barajas revisiones trimestrales del Sistema de Gestión Medioambiental a través de un cuestionario. Hasta la fecha, AENA no nos ha abierto ninguna No Conformidad. Fruto de estas revisiones se establecen unos planes de acción en base a las áreas de mejora sugeridas.

En 2012 la delegación de TNT Barajas fue declarada finalista del “IV Concurso al Mejor Comportamiento Ambiental de Empresas” de AENA, por mejorar la sostenibilidad, así como a favorecer el uso sostenible de la energía de las empresas que prestan sus servicios en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.



DIMENSIÓN “DE NEGOCIO”- CONSTRUIR RELACIONES WIN-WIN

TNT anima a sus clientes, subcontratados, proveedores y comunidades a adoptar su mismo enfoque en lo que concierne a la responsabilidad corporativa e intenta construir relaciones win-win con sus grupos de interés.

En 2009 TNT España logró la Acreditación como Operador Económico Autorizado (OEA/AEO). El OEA es un certificado que destaca a aquellos operadores económicos de la Unión Europea que pueden ser considerados como socios de confianza en materia aduanera.

ISO 9001

El objetivo de TNT es ofrecer a sus clientes un servicio excelente, lo que está totalmente alineado con el estándar ISO 9001. TNT España obtuvo la Certificación ISO 9001 en 1998.

ISO 9001 certification		
(In percentage of total FTE working at certified sites)	2013	2012
Europe Main	100%	100%
Europe Other & Americas	96%	86%
Pacific	99%	99%
AMEA	99%	99%
Unallocated	91%	89%
Brazil Domestic	13%	14%
Total TNT Express	88%	85%

Programa Mundial de Alimentos (PMA)



A pesar de que llevamos trabajando con el Programa Mundial de Alimentos de Naciones Unidas (PMA) desde 2002, sigue siendo una iniciativa innovadora por todo lo que abarca, no sólo en el ámbito social, sino también en medio ambiente y sostenibilidad. Nuestras actividades de responsabilidad corporativa han aumentado considerablemente durante los últimos diez años de alianza con el PMA y ahora incluye actividades tan variadas como una gran iniciativa para reducir las emisiones de carbón.

years moving the world together

En 2012 se celebró el décimo aniversario del acuerdo con el PMA, al que llamamos Moving the World.

Las actividades que realiza TNT para el PMA se pueden englobar en cuatro grandes bloques de Proyectos relacionados con:

1. Respuesta ante emergencias.
2. Transferencia de conocimientos y habilidades.
3. Construcción de alianzas sostenibles.
4. Recaudación de fondos y concienciación.

TNT ha apoyado el Foro de Flotas y la Alianza North Star para el desarrollo de soluciones que mejoran la salud y seguridad de los conductores.

Las acciones relacionadas con la cadena de suministro se enfocaron en el desarrollo de soluciones locales. Dos ejemplos de proyectos son los siguientes:

- Optimización de la cadena de suministro del banco de alimentos: un equipo de cuatro expertos de TNT de operaciones, procurement y atención al cliente, dirigieron un impactante análisis y desarrollaron un manual para apoyar a los bancos de alimentos de los países en los que está TNT.
- Norte- Sur- Oeste - Este de África (NSEWA): El objetivo del proyecto fue el de desarrollar un programa eficaz de salud y seguridad dentro del sector de transporte en el África subsahariana. Para ello se evaluó la gestión de flotas de TNT Kenia y sus subcontratados.

Respuesta ante emergencias

La capacidad para responder rápidamente a las emergencias humanitarias es vital en la labor del PMA. Desde el establecimiento de la alianza, TNT ha desarrollado programas y proporcionado recursos para ayudar al PMA centrándose en tres ámbitos de actuación:

1. Equipos de Respuesta ante emergencias (RE).
2. Respuesta humanitaria.





3. Equipos logísticos ante Emergencias (ELE).

En estos diez años de alianza TNT ha participado en 30 desastres, ha realizado 19 puentes aéreos y 31 empleados están entrenados y preparados para desplazarse cuando se lo solicite el PMA.

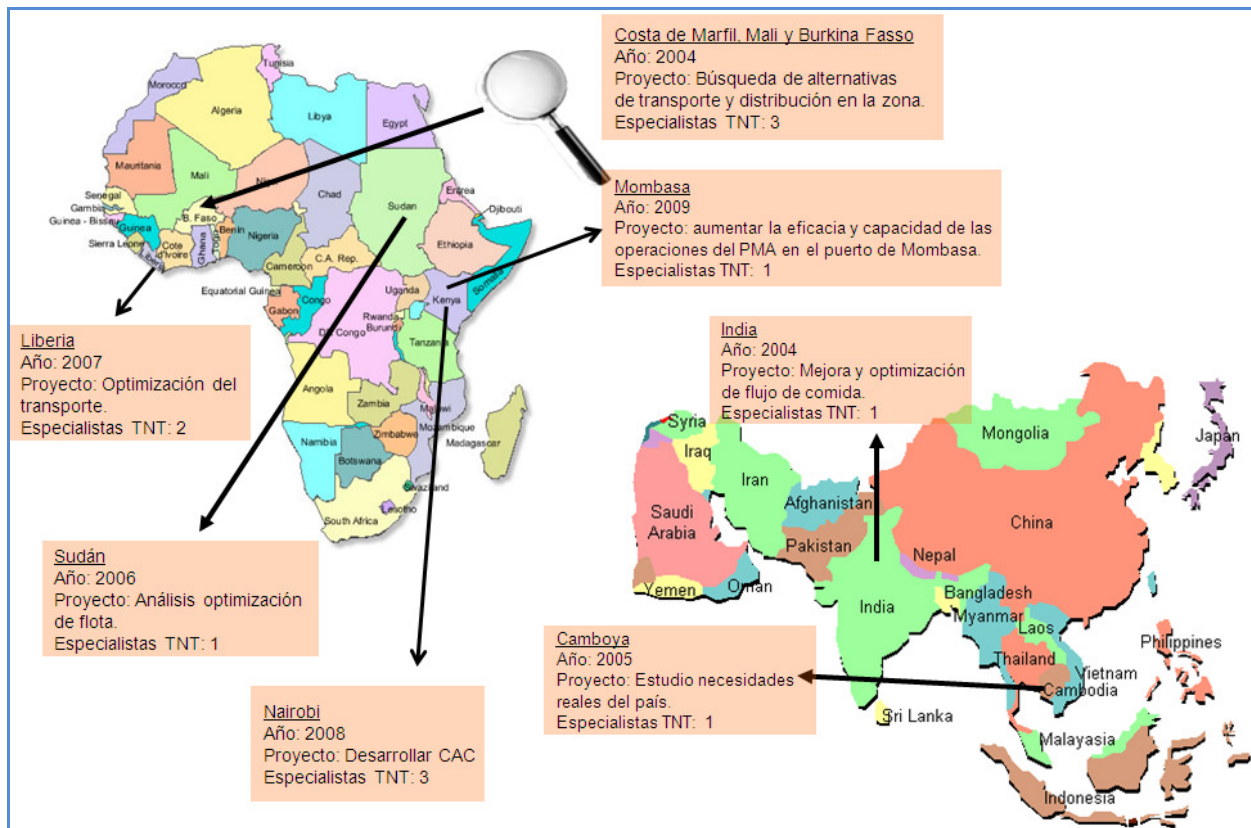
En 2012 TNT respondió a emergencias en Filipinas e impartió una formación para el personal de los ELE de Agility, UPS y Maersk con el objetivo de preparar a estos equipos en la asunción de un papel de coordinación al inicio de las emergencias.

A finales de 2013, a petición de Naciones Unidas, se enviaron al aeropuerto de Tacloban empleados de TNT expertos en logística y aduanas para ayudar a asegurar que las provisiones de alivio llegaran a los afectados por el tifón Haiyan en Filipinas.

Transferencia de conocimientos y habilidades

En estos 10 años, 133 empleados han participado en 114 programas. A continuación se indican algunos proyectos llevados a cabo dentro de esta iniciativa que a su vez se divide en los siguientes programas:

1. Programa de Especialistas
2. Marco Global de Aviación
3. Gestión de Flotas
4. Optimización del transporte
5. Seguimiento de envíos



En 2012 se creó SUSTAIN GP, una alianza con un número de organizaciones no gubernamentales y empresas como World Vision, CARE, Good360, Booz Allen Hamilton, Accenture Development Partners, TNT y UPS, con el objetivo de crear una plataforma dedicada a la cadena de suministro para la entrega eficiente de ayuda humanitaria y el apoyo al desarrollo.

Construcción de Alianzas Sostenibles

Foro de Flotas

El Foro de Flotas es una iniciativa conjunta de la Federación Internacional de Cruz Roja, el PMA, World Vision International, Unicity y TNT.



El objetivo del foro es reunir a los expertos que son directamente responsables de la gestión de la flota de vehículos dentro de las agencias humanitarias para debatir retos comunes, compartir mejores prácticas, desarrollar soluciones y compartir experiencias. Pretende también hacer el transporte por carretera más seguro y eficiente y concentrarse en reducir su impacto en el medio ambiente.

Hasta 2013 se han implantado diferentes proyectos en 6 países, llegando a más de 3.000 personas.

Alianza North Star



La Alianza North Star (NSA) es una sociedad público-privada creada en 2006 por TNT y el PMA, como respuesta al VIH/SIDA y otras enfermedades infecciosas, que son frecuentes en el sector del transporte, construyendo una red de clínicas de salud a lo largo de las carreteras donde es habitual que paren los camiones así como en los pasos de las fronteras de África, India y Asia. Según un estudio previo, el 56% de los transportistas de largas distancias en la zona estaban infectados de SIDA.

Ahora NSA cuenta con 25 clínicas de salud móviles en 10 países de África. La previsión es llegar a 100 centros en 2015.

En 2009 NSA fue reconocida por UNAIDS (Programa de Naciones Unidas para la lucha contra el VIH/SIDA) como 'best practice' en alianzas público-privadas.

Actualmente está apoyada, además de por TNT y el PMA, por la Federación de trabajadores de transporte internacional y ORTEC, y coopera con más de 60 organizaciones locales e internacionales.

En 2012 el Director de la alianza North Star fue nombrado empresario social del año en el foro mundial económico sobre África.

Proyecto Jatropha

En 2008 TNT estableció una relación social con una empresa local malawiana, Bio Energy Resources Limited (BERL), para desarrollar la producción de biocombustibles de forma sostenible.

A través del cultivo de árboles de Jatropha, TNT pudo compensar sus propias emisiones de CO₂. El proyecto de Jatropha también está completamente alineado con el objetivo del PMA de apoyar soluciones a largo plazo para acabar con el hambre.

A finales de 2009 BERL empleaba a 80 trabajadores y había formado a 15.000 agricultores. Gracias a la ayuda de TNT, estos agricultores plantaron 5 millones de árboles de Jatropha en Malawi y en 2010, 10 millones. El objetivo es plantar 100 millones de árboles hasta 2015.

Recaudación de fondos y concienciación

Con relación a esta iniciativa TNT lleva a cabo una gran variedad de actividades, incluyendo acontecimientos públicos como el Foro Mundial Económico en Davos, el Mundo en Marcha contra el Hambre y Colorea el Mundo; campañas publicitarias relacionadas con la causa, iniciativas locales y apoyo financiero al PMA.

En TNT España se han recaudado, desde el comienzo de la alianza, 270.000€. Los Programas en los que más empleados se involucran anualmente son los siguientes:

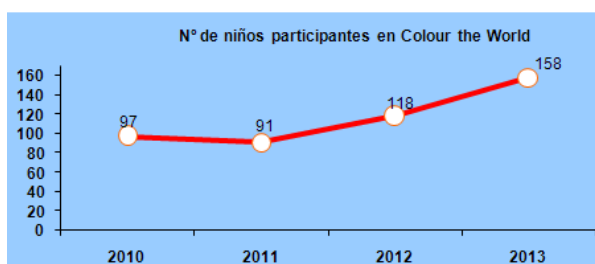
- Walk the World (El mundo en marcha contra el hambre): marcha que tiene lugar un día concreto al año, durante los 24 husos horarios alrededor de todo el mundo.

TNT ha movilizado alrededor de 2 millones de participantes y alimentado a más de 200.000 niños en las escuelas a través de esta actividad.

En España, desde 2008, la marcha se realizaba de forma virtual:



- Colour the World (Colorea el Mundo): Concurso de dibujo infantil puesto en marcha con el fin de concienciar a los hijos, sobrinos y conductores de TNT o hijos/as de nuestros proveedores y clientes, sobre el problema del hambre en el mundo. La evolución de participantes en TNT España ha sido la siguiente:



Los países de TNT se hermanaron con uno de los cinco países del PMA que reciben apoyo para los programas de Alimentación Escolar (España con Nicaragua), de forma que los fondos recaudados por los empleados de TNT, clientes, proveedores, familiares y amigos se destinan exclusivamente a los países hermanados.

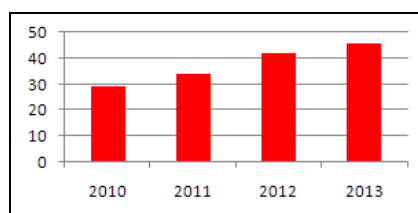


Desde la firma de la alianza hasta ahora TNT ha proporcionado 88 millones de comidas y sus empleados han recaudado 22 millones de dólares.

En España TNT premia a la delegación más solidaria. El trofeo que se entrega es una edición limitada diseñada para reconocer a aquellos que contribuyen a “marcar la diferencia”. Entre los pocos galardonados con la estatuilla, que representa a un niño africano, se encuentran Kofi Annan y Bono (U2).

Cruz Roja

Cada seis meses, unidades móviles de Cruz Roja se desplazan hasta nuestras delegaciones de Madrid y Barcelona con el objetivo de que nuestros empleados donen sangre:

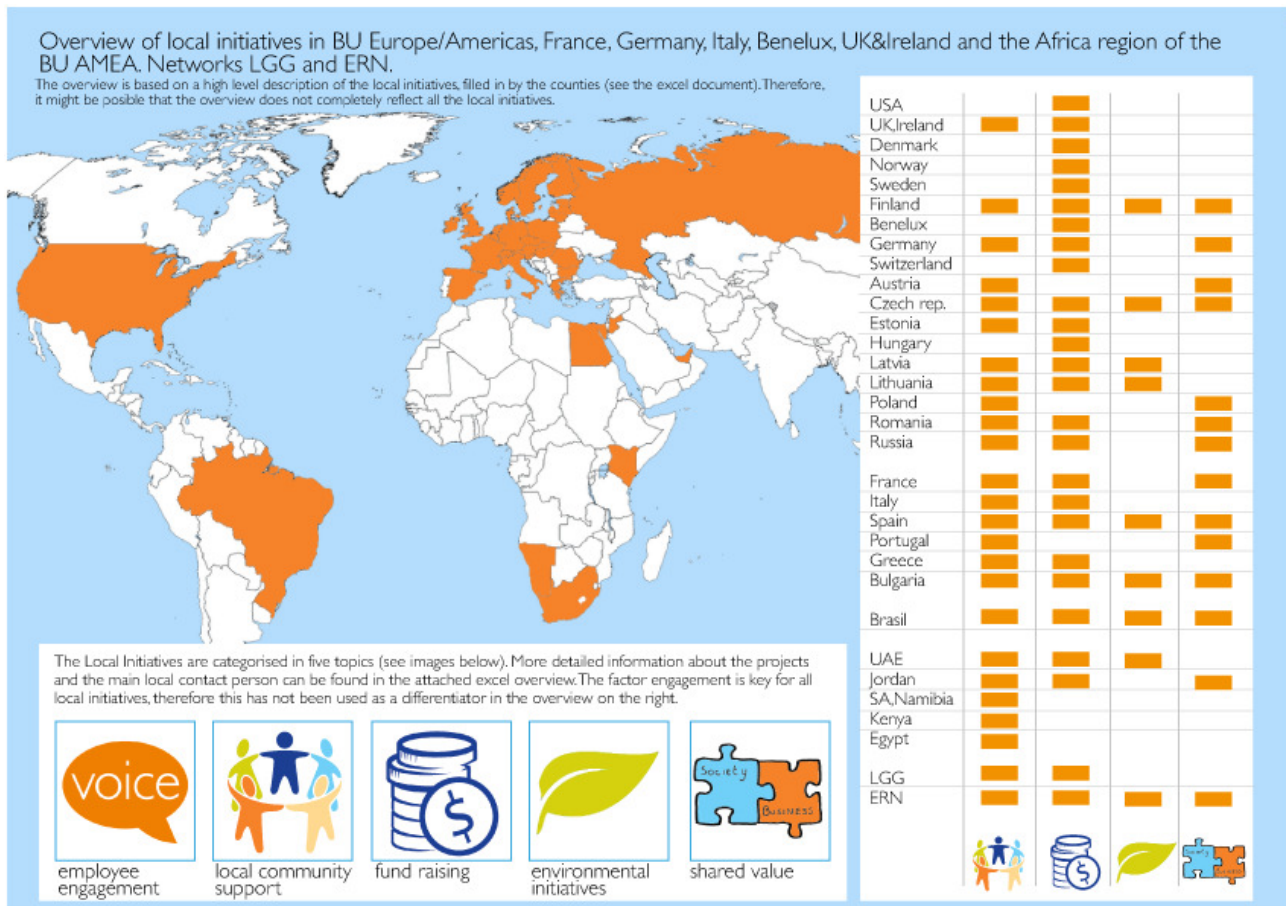


Otros

A la hora de definir la estrategia en acción social para 2013, dada la situación económica del país, TNT España decidió además de seguir las directrices estratégicas corporativas con respecto al PMA, colaborar con entidades en España y en concreto se aprobaron los siguientes proyectos:

- Colaborar con la asociación Una Sonrisa para Aitana, recogiendo tapones de plástico en nuestras delegaciones. Entre 2012 y 2013 se recogieron más de 1.654 kilos de tapones.
- Donar a Ayuda en Acción la cantidad recaudada en la Rifa de Navidad de 2012: 5.382€.

En línea con el planteamiento de TNT España, a nivel corporativo se decidió que la estrategia de acción social se basará a partir de 2014 en iniciativas locales:



MEMBERSHIPS

TNT Express cree que trabajar con aliados externos proporciona un medio de compartir, aprender y mantenerse al corriente de las opiniones de las sociedades en las que opera. El contacto regular con iniciativas del sector ofrece una oportunidad de dar a conocer la opinión de TNT y de recibir feedback en temas importantes y conocer los intereses de los grupos de interés.

Además de las iniciativas locales, TNT Express forma parte activa de las siguientes organizaciones:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas: TNT Express forma parte del Pacto Mundial desde 2006 y ha adoptado sus diez principios en su estrategia y operaciones cotidianas.
 En 2002 TNT España fue una de las 194 empresas que se adhirieron al Pacto Mundial y desde 2006 cumplimentamos un informe que ASEPAM incluye en su página web.
- WEF (Foro Económico Mundial): TNT Express es miembro del Grupo de Sostenibilidad en el Transporte y la Logística, un signatario del WEF contra la Corrupción (PACI) y contribuye activamente en grupos de trabajo organizados por el WEF. Esto incluye un grupo de trabajo en el reporting de los niveles de carbón.
- WBCSD (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible): nos sirve como plataforma para explorar el desarrollo sostenible, compartir conocimientos, experiencias y mejores prácticas.
- EABIS (Academia Europea para los Negocios en la Sociedad): TNT el Express forma parte del consejo de dirección.
- SAI (Social Accountability International): TNT Express forma parte del consejo de dirección y de varios comités de SAI. El SAI se creó con el objetivo de promover los derechos humanos para los trabajadores de todo el mundo.



OBJETIVOS O RETOS EN RC PARA 2015

En 2015, los objetivos o retos en RC de TNT serán los siguientes:

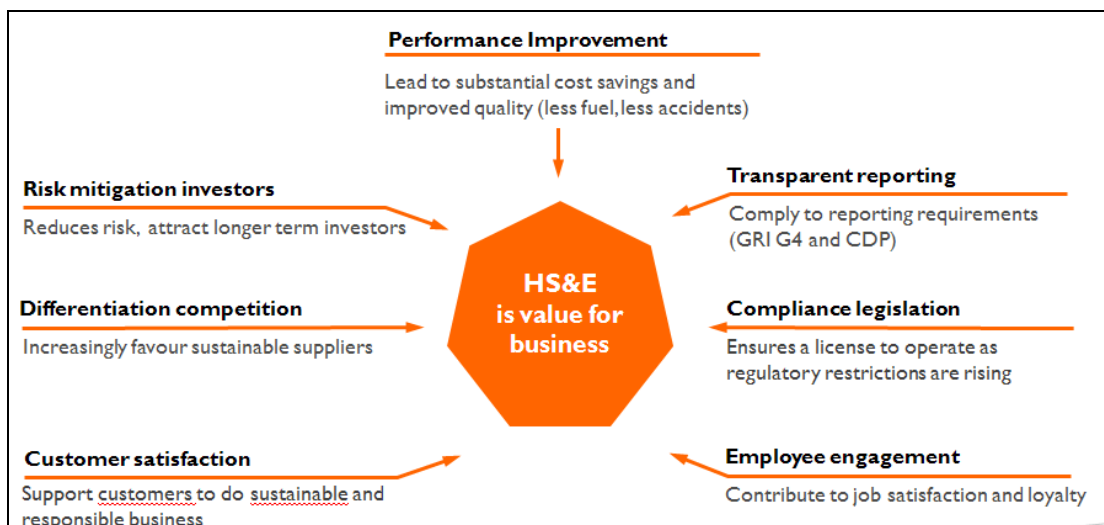
- Foco constante en la mejora de nuestro desempeño en Salud y Seguridad Laboral y Medio ambiente;
- Mejora Continua en seguridad vial con el foco puesto en vehículo, conductor y viaje, además de en los subcontratados.
- Reducir nuestro consumo de energía y de recursos naturales, y disminuir nuestras emisiones.
- Ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos de negocio de modo sostenible y responsable.
- El Foco está en la eficiencia energética y en la optimización de la red.
- Apostar por iniciativas locales en el área de acción social para maximizar su eficacia.

La Salud y la Seguridad laboral son una prioridad en nuestro día

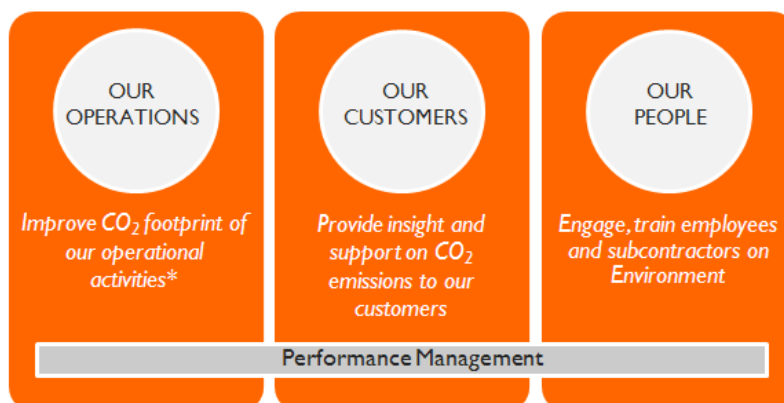
El objetivo global de seguridad laboral es reducir el ratio de LTA un 25% de 2013 a 2015. El objetivo para 2015 es 2 LTA por cada 100 FTE.

Las prioridades que se han definido son las siguientes:

1. Mejorar los sistemas de gestión: establecer expectativas y normas para la gestión de la seguridad laboral en todas las áreas del negocio.
2. Mejorar la cultura en seguridad laboral: gestión del liderazgo y responsabilidad personal por la seguridad.
3. Gestionar los riesgos claves: prevenir las causas de los incidentes y heridas más comunes dentro de nuestras operaciones.



Las áreas del Programa medioambiental en el que se ha puesto el foco están ligadas a nuestro negocio



* Incluyendo las actividades de los subcontratados



Cientes: nuestros servicios de CO₂ ofrecen una amplia variedad de opciones

Informe CO₂ - Seguimiento y análisis de la huella de CO₂

El informe de TNT sobre el CO₂ ayuda a los clientes a identificar las formas de reducir el CO₂ cumpliendo con las necesidades de su negocio. El sistema se verifica externamente por SGS utilizando el estándar EN16258.

Envío "neutros" en CO₂ - Compensación del CO₂

El envío de bienes de forma que compense totalmente cualquier emisión de CO₂. Calculamos las emisiones producidas por los envíos del cliente y compensamos con créditos de CO₂. TNT utiliza exclusivamente los créditos 'de estándar oro' de la más alta calidad.

CO₂ y cadenas de suministro globales – Predecir y modelar el impacto de CO₂

La cotización de CO₂ predice las emisiones del futuro negocio del cliente y puede utilizarse para ofertar o dar cotizaciones. Con el escenario CO₂, podemos modelar y optimizar las emisiones en la cadena de suministro del transporte para reducir la huella de CO₂ en general.

Personas: Cambiar la conducta es esencial para mejorar nuestra actuación ambiental

Desafío Drive Me

- El Desafío Drive Me es una competición global anual desde 2007 que recompensa al conductor más económico, seguro y orientado al cliente entre conductores empleados y subcontratados.
- Drive Me envía y recompensa a los conductores de TNT a competiciones nacionales y globales.
- En última instancia, para ganar el codiciado título de 'el mejor conductor de TNT', los mejores conductores nacionales de TNT se emparejan con managers senior o miembros del Consejo de Dirección para participar en el Desafío Global.

Eco Driving

- Programa de formación eficaz incluyendo la aportación de conocimientos teóricos y prueba de habilidades.
- Las personas se pueden formar por ejemplo en la planificación de rutas, la apropiada aceleración y velocidad, el mejor uso del embrague, el mejor mantenimiento, y la presión de los neumáticos.

The People Network – Septiembre 2014

Durante los últimos 70 años, TNT construyó la red terrestre y aérea europeas más extensas y los más altos índices de satisfacción del cliente. Tex Gunning, presidente de TNT: "Tenemos una estrategia clara de enfocarnos en nuestras fortalezas: nuestra gente, su enfoque a satisfacer a los clientes y nuestra red única. Los clientes no son códigos de barras y no somos robots. Todos conocemos lo que quieren nuestros clientes: crecimiento de negocio con un toque personal. Dedicarle tiempo a entender lo que necesitan realmente los clientes, nos distingue de otros. Somos "The People Network".

Como parte de su estrategia Outlook, TNT lanza una nueva identidad de marca destacando a las personas de TNT y su red de carretera única en Europa. La nueva coetilla, 'Red de Personas', refleja la cultura de la empresa y conduce a desarrollar relaciones fuertes con los clientes. El rol de TNT como red de personas dedicadas que ayudan al crecimiento de los negocios de sus clientes.

