

TNT EXPRESS WORLDWIDE (SPAIN) SL
Informe TNT España 2014 para el
Pacto Mundial



Índice

- I. CARTA DIRECTORA GENERAL TNT ESPAÑA
- II. INTRODUCCIÓN
- III. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (RC)
- IV. DIMENSIÓN SOCIAL
- V. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL
- VI. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL
- VII. RETOS EN RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN 2016

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: 1.310 (Dic 2015)

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.

CARTA DIRECTORA GENERAL TNT ESPAÑA.-



Enero 2016,

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.

Los Principios de Negocio de TNT están alineados con los de Naciones Unidas y proporcionan 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.

Los principios que guían nuestra relación con la Sociedad y el Entorno son los siguientes:

- En el desarrollo de nuestra actividad utilizamos recursos que afectan al medioambiente. Dentro del ámbito de la empresa, apoyamos, respaldamos y nos esforzamos por poner en práctica desarrollos sostenibles orientados a la mejora medioambiental y social. Nuestra obligación es utilizar de forma racional los recursos naturales, las materias primas y la energía.
- Todos los Directores, Gerentes y Supervisores de la empresa deben facilitar un buen ambiente de trabajo fomentando la colaboración, la cooperación, el respeto y el trabajo en equipo, dentro del liderazgo participativo que propugna TNT.
- Todos los empleados de TNT deben asumir el compromiso de TNT con el Medio Ambiente que se basa en:
 - Garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable.
 - Fomentar la participación de todos los empleados en las actuaciones que favorezcan la prevención y minimización de la contaminación y del consumo de recursos naturales.
 - Introducir el concepto de formación y sensibilización medioambiental.
 - Incorporar la gestión de riesgos medioambientales en la toma de decisiones.
 - Fortalecer el proceso de comunicación interna y con el entorno social en los asuntos que estén relacionados con el medio ambiente.
 - Aplicar las mejores prácticas en el reciclado, reutilización, aprovechamiento y gestión de residuos.

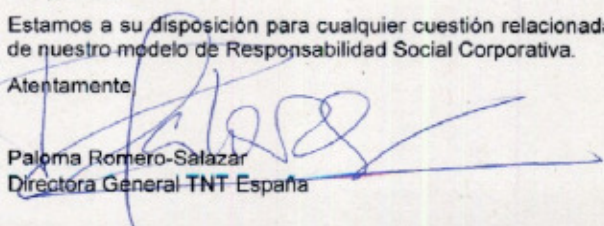
Para 2016 los retos de TNT en Responsabilidad Social serán los siguientes:

- 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.
- 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 58.000 personas y da servicio en más de 200 países con más de 30.000 vehículos, 3.000 Hubs y depots y 54 aviones.

Los orígenes de TNT (Thomas National Transport) se remontan a 1946 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.
- "Domestics" 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 1.300 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.
- El Código de Conducta ha sido revisado a finales de 2015 y resalta que TNT desarrolla y fomenta entre sus empleados una conducta empresarial ejemplar e intachable. La gestión diaria se debe realizar conforme a unos estándares y principios de negocio que supone la aplicación de unos principios elevados de honestidad, comportamiento ético, transparencia e integridad.
- Otro instrumento muy importante de supervisión es el llamado Procedimiento Whistleblowing (denuncia de irregularidades). 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 de negocio. No toleramos el fraude, robo, pérdida por imprudencia o el derroche de bienes de la empresa.
- En el caso de infracciones que conlleven un riesgo significativo, éstas se comunicarán a un miembro del Comité de Dirección o al Director de Control Interno.

Nuestros Principios de Negocio

- Nos esforzaremos en proveer las soluciones más eficientes y fiables para nuestros clientes en la realización de sus envíos.
- Debemos tratar la información y los bienes de la empresa, de nuestros clientes y de terceros adecuadamente a la naturaleza para la que se nos han puesto a nuestra disposición.
- La competencia es lícita ya que ayuda al mercado a garantizar la calidad de los productos en su justo precio. Por tanto, debemos ser mejores que la competencia, potenciando la calidad de



nuestro servicio en beneficio de nuestros clientes, pero siendo respetuosos con los productos y servicios que aquella ofrece.

- Los principios del Código de Conducta deben aplicarse en las relaciones de negocio con terceras partes (proveedores, subcontratados, corresponsales y cualquier otra entidad con la que TNT colabore). A las empresas que trabajen con TNT se les dará a conocer la existencia de los Business Principles para que se sientan partícipes de los mismos. Requeriremos a nuestros proveedores, subcontratados, corresponsales y cualquier otra entidad con la colaboremos que cumplan con los principios expuestos.

Principios que guían a nuestros empleados

- Todos los empleados de TNT deben conocer, asumir, respetar y hacer respetar las normas establecidas por la Compañía, así como las políticas y procedimientos internos de la organización.
- La igualdad de oportunidades es un elemento vital para nuestra política de gestión de personas y debe ser tenida en cuenta en todas las oficinas y para todas las personas que forman parte de nuestra Compañía. Los mandos y responsables de TNT practican una Política de Puertas abiertas que debe facilitar y promover la accesibilidad y comunicación entre todos los empleados.
- No se discriminará a ningún empleado por su edad, sexo, discapacidad, raza, religión, orientación sexual, estado civil o puesto de trabajo, siendo tratados con igualdad para progresar dentro de la Compañía.
- Deben actuar honesta y responsablemente con el resto de colaboradores, responsables y compañeros que comparten nuestros objetivos de empresa y sociales, demostrando lealtad, buena fe, cooperación y respeto mutuo.
- Evitan los conflictos de intereses. Se debe dar prioridad en todo momento a los intereses de la Compañía frente a intereses personales o de terceros.
- Deben aspirar a la consecución de los objetivos de la forma más productiva posible, para lo cual la Compañía provee a los empleados con los recursos necesarios para maximizar su contribución personal al negocio.
- Los empleados o sus familiares deben evitar obtener ventajas personales, objetos o entretenimientos directa o indirectamente de las acciones que ejerzan o la posición que ostenten en TNT.
- No solicitarán, pagarán ni aceptarán sobornos para obtener ventajas en las relaciones comerciales o financieras.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (RC)

La Responsabilidad Corporativa es una parte integral de la estrategia de global y nuestro Compromiso:

- Foco constante en la mejora de nuestro desempeño en Salud y Seguridad Laboral y Medio ambiente.
- Cumplir con normas de certificación globales: ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.
- Ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos de negocio de modo sostenible y responsable.

Corporate responsibility	
Lost-time accidents per 100 FTEs	
2013	2.71
2014	2.69
Fatal accidents (own and subcontracted)	
2013	15
2014	23
Absenteeism	
2013	3.4%
2014	3.6%
Orange Experience Score	
2013	37
2014	40
CO₂e emissions (own operations: scope 1 and 2) (ktonne)	
2013	1,284
2014	1,315
Euro 4, 5 & 6 all PUD and linehaul vehicles in EU countries	
2013	83%
2014	85%

Consolidated statement of international standards	
Year ended at 31 December	2014
OHSAS 18001 (% of total FTE)	81%
Investors in People (% of total headcount)	79%
ISO 14001 (% of total FTE)	82%
ISO 9001 (% of total FTE)	84%

OHSAS 18001 certification	
(in percentage of total FTE working at certified sites)	2014
International Europe	98%
International AMEA	99%
Domestics	70%
Unallocated	61%
Total	81%

Investors in People certification	
(in percentage of total headcount working at certified sites)	2014
International Europe	100%
International AMEA	92%
Domestics	74%
Unallocated	34%
Total	79%

ISO 14001 certification	
(in percentage of total FTE working at certified sites)	2014
International Europe	97%
International AMEA	99%
Domestics	70%
Unallocated	77%
Total	82%

ISO 9001 certification	
(in percentage of total FTE working at certified sites)	2014
International Europe	97%
International AMEA	99%
Domestics	74%
Unallocated	79%
Total	84%

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Los objetivos de TNT en esta área son los siguientes:

- Invertir en mejorar las condiciones de salud y seguridad laboral para "The People Network".
- Exceder en nuestras obligaciones de salud y seguridad laboral todo el tiempo y con cada entrega.
- Mejora Continua en seguridad vial con el foco puesto en vehículo, conductor y viaje, además de en los subcontratados.

MEDIO AMBIENTE



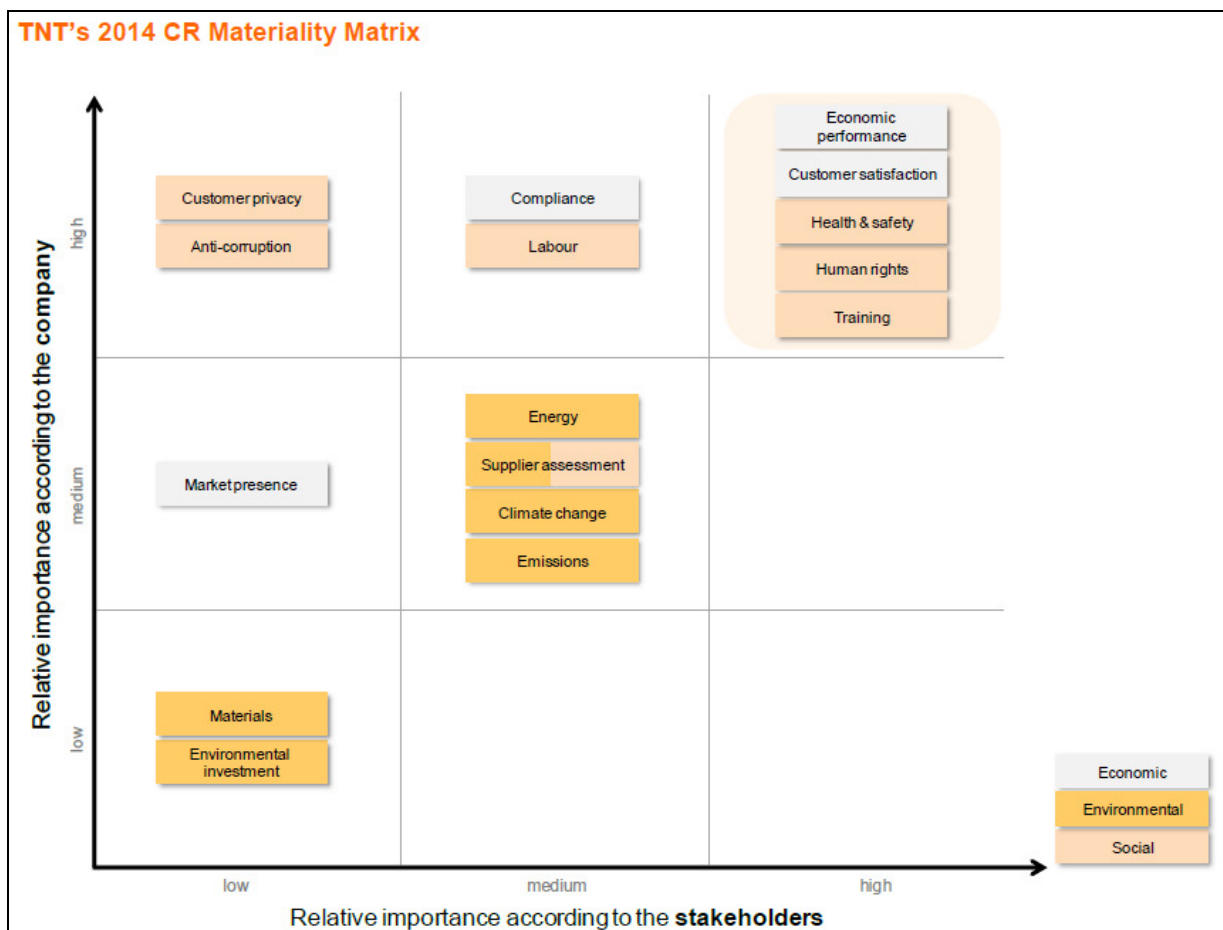
Los objetivos de TNT en esta área son los siguientes:

- Reducir nuestro consumo de energía y de recursos naturales, y disminuir nuestras emisiones.
- Utilizar la última tecnología eficiente de combustible y asegurar tanto la seguridad como las habilidades de conducción eficientes energéticamente de los conductores.
- Optimizar continuamente nuestras rutas y redes.

GOBIERNO

TNT participa en benchmarks y evaluaciones y regularmente hace consultas a sus grupos de interés (clientes, empleados, subcontratados, proveedores, inversores y organizaciones sociales) 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 2014 se enviaron 4.000 encuestas a nivel global, con una tasa de respuesta del 10%. 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.



TNT publica un informe anual integrado que combina información financiera y no financiera. La información relativa a la responsabilidad corporativa en el informe anual 2014 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 Price Waterhouse Coopers (PwC) para proporcionar seguridad en las métricas.

Los datos de CR se reportan y monitorizan mensualmente a través de una herramienta informática. Los factores de conversión se toman de organizaciones internacionalmente reconocidas y de instrumentos como el Estándar europeo EN 16258, el Panel Intergubernamental sobre el Cambio climático, la Agencia Internacional de la Energía y el Protocolo de Gas invernadero.

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, las emisiones de CO₂, las regulaciones relacionadas con el medio ambiente y el cambio climático, y las restricciones en el uso de vehículos.

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. El desempeño en CR se plasma en un Informe anual previamente revisado por auditores externos.

Estamos convencidos que la colaboración es crucial. Esto incluye la colaboración cross funcional a través de **"The People Network"**, así como la colaboración con clientes, proveedores y otros grupos de interés claves.



DIMENSIÓN SOCIAL

THE PEOPLE NETWORK (Red de Gente)

Parte integrante de la estrategia Outlook es **The People Network**.

TNT cuenta con gente trabajadora en todas partes del mundo, que se enorgullecen de lo que hacen; ayudando a los clientes para que ambos consigan el éxito. Esta red resistente y confiable es el corazón de la empresa, y es muy valorada por los clientes. Los empleados de TNT confían y se apoyan los unos en los otros, se refuerzan continuamente en cada punto de la red global de TNT, y realizan la Transacción Perfecta para sus clientes.

TNT ha creado una red física y virtual donde toda la gente está conectada, tanto dentro de TNT como con nuestros grupos de interés, y donde las personas se han convertido en participantes activos y responsables del desarrollo del negocio y, más aún, del sector. Una red donde se anima para seguir nutriendo el espíritu naranja y se estimula el intercambio de buenas prácticas, donde se comparte el conocimiento y donde la gente disfruta de un crecimiento personal en el seno del proceso. Una red de gente donde las personas desarrollan sus vidas profesionales, al tiempo que satisfacen su necesidad personal de estar en comunidad con otras personas.

RECURSOS HUMANOS

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. El objetivo es conseguir y mantener dicha Certificación. En 2014, el 79% de los empleados trabajaban en delegaciones certificadas en IiP (2013: 81%).

Social and engagement performance KPIs			
Year ended at 31 December	2014	variance %	2013
Investors in People (% of total headcount)	79%	(2.5)	81%
Employee engagement	nd ¹		67%

¹A survey was not conducted in 2014, as such no data is available.

TNT fue la primera empresa en España en obtener la prestigiosa acreditación británica en el año 2000.

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 del 75%. En 2014, con la puesta en marcha de Outlook y sus prioridades estratégicas, no se lanzó la encuesta VOICE.

En todos los niveles dentro de la organización se llevan a cabo acciones de formación y de desarrollo que se gestionan centralmente para asegurar la alineación con los valores de la empresa y las prioridades estratégicas. La puesta en práctica es a nivel local con el objetivo de que se tenga en cuenta la cultura y la lengua locales y poder reducir los costes de los viajes.

TNT pone un particular foco en la identificación, el reconocimiento y el desarrollo de los empleados con potencial para llegar a ser líderes. Se anima a los empleados a unirse a fuentes de talento para desarrollar sus capacidades de liderazgo y asegurar la planificación de las sucesiones.

Consolidated statement of other data (social and engagement)	
Year ended at 31 December	2014
Employee engagement	nd ¹
Gender profile (% of females of total headcount)	29%
Gender profile of management (% of females of total management)	28%
Voluntary turnover (% of total headcount)	10%
Internal promotion (% of total management vacancies)	56%
Training hours per FTE	17
Orange Experience Score	40

¹A survey was not conducted in 2014, as such no data is available.

	GRI indicators: G4-10							
	Total	Permanent contract				Temporary contract		
		Male	Female	Male	Female	Total	Male	Female
International Europe	92%	64%	36%	54%	46%	8%	63%	37%
International AMEA	75%	70%	30%	38%	62%	25%	58%	42%
Domestics	97%	79%	21%	64%	36%	3%	71%	29%
Unallocated	95%	70%	30%	76%	24%	5%	70%	30%
Total	92%	73%	27%	63%	37%	8%	63%	37%

Rotación

	GRI indicators: G4-LA1	
	2014	2013
Voluntary turnover (in percentage of headcount)		
International Europe	8%	7%
International AMEA	16%	16%
Domestics	9%	9%
Unallocated	8%	5%
Total	10%	9%

TNT España	2012	2013	2014
Rotación no planificada %	2,47%	1,64%	1,44%
Objetivo	2,29%	2,03%	1,53%

Promoción Interna

	GRI indicators: G4-LA1	
	2014	2013
Internal promotion (in percentage of total management vacancies)		
International Europe	57%	80%
International AMEA	57%	77%
Domestics	56%	73%
Unallocated	54%	35%
Total	56%	71%

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 utilizando recursos de desarrollo. Luego la impartición de la formación se coordina a nivel local, a nivel interno con personal propio o con proveedores externos.

Las horas de formación por FTE en 2014 fueron 17 (18 horas en 2013). En España fueron 20,08.

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".

Gender profile		Male		Female	
		2014	2013	2014	2013
(in percentage of headcount)					
International Europe		63%	61%	37%	39%
International AMEA		67%	68%	33%	32%
Domestics		77%	76%	23%	24%
Unallocated		71%	75%	29%	25%
Total		71%	71%	29%	29%

Gender profile of management		Male		Female	
		2014	2013	2014	2013
(in percentage of headcount of total management)					
International Europe		69%	68%	31%	32%
International AMEA		66%	65%	34%	35%
Domestics		75%	71%	25%	29%
Unallocated		80%	77%	20%	23%
Total		72%	70%	28%	30%

En general el porcentaje de mujeres empleadas en TNT en 2014 permaneció estable, mientras que el porcentaje de directores femeninos disminuyó.

TNT EN ESPAÑA

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

Antigüedad	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Menos de 6 meses	20	29%	50	71%	70
De 6 meses a 1 año	30	34%	57	66%	87
De 1 a 3 años	59	63%	35	37%	94
De 3 a 5 años	31	41%	44	59%	75
De 6 a 10 años	180	43%	238	57%	418
Más de 10 años	208	37%	358	63%	566
Total	528	40%	782	60%	1.310

	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Plantilla desagregada por sexo	528	40%	782	60%	1.310

	Mujeres	%	Hombres	%
Plantilla con contrato fijo	523	97%	704	95%

Distribución por edades	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Menos de 20 años	0	0%	2	0%	2
De 20- 29 años	44	44%	57	56%	101
De 30- 45 años	388	44%	488	56%	876
Más de 46 años	96	29%	235	71%	331
Total	528	40%	782	60%	1.310

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	23	46	31	79	31	593	442	1.310

ACCIÓN SOCIAL

TNT proporciona su experiencia y capacidad a un número de iniciativas caritativas, a menudo a nivel local y utiliza sus habilidades en la gestión de cadenas de suministro para apoyar a organizaciones no lucrativas en sus operativas logísticas.

Iniciativas puestas en marcha en TNT España

En España TNT lleva muchos años colaborando con distintas ONGs. En 2014 las iniciativas puestas en marcha fueron las siguientes:

- Ayuda a empleados con hijos con una discapacidad superior al 30%.
- Acuerdo con Ayuda en Acción: TNT colabora con AeA en el proyecto de apoyo a las necesidades básicas de la infancia en España. El propósito de dicho proyecto es paliar necesidades básicas, garantizar a la infancia una adecuada alimentación a través de becas de comedor, facilitar el material básico educativo y programas de ocio y tiempo libre, a la par que contribuye a fomentar una educación que promueva valores. Para recaudar fondos para este proyecto, se realizan diferentes actividades: rifa de navidad, porras de fútbol, donación de 1euro por cada encuesta que rellene un empleado y donación de céntimos a través de la nómina. Además anualmente se organiza una campaña de recogida de material escolar para los colegios implicados en este proyecto.
- Periódicamente, unidades móviles de Cruz Roja se trasladan hasta nuestras instalaciones de Madrid para facilitar a los empleados la donación de sangre.
- Anualmente, desde 2006, TNT en España cumplimenta un Informe de Progreso, un reporte a través del cual se informa sobre las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial.
- Colorea el Mundo: concurso de dibujo infantil dirigido a los hijos de los empleados y conductores de TNT.



- Premiar a la delegación más solidaria. El trofeo que se entrega a la delegación premiada, 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).



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.

Los KPIs que se miden son los siguientes:

Health and safety performance KPIs	
Year ended at 31 December	2014
OHSAS 18001 (% of total FTE)	81%
Workplace fatal accidents	0
Road traffic fatal accidents (own blameworthy and non-blameworthy)	5
Subcontractor road traffic fatal accidents	18
Lost-time accidents per 100 FTE	2.69
Blameworthy road traffic incidents/collisions per 100,000 kilometres	0.73
Absenteeism (% of total standard working hours)	3.6

- 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 2014.

En 2013 hubo un accidente fatal de tráfico (con culpa) en Chile y en 2014 un accidente en Brasil:

Road traffic blameworthy fatal accidents (own)		GRI indicators: G4-LA8	
(in numbers)	2014	2013	
International Europe			
International AMEA			
Domestics	1	1	
Unallocated			
Total	1	1	

En 2014, se produjeron cuatro accidentes de tráfico sin culpa: dos en Brasil, uno en el Reino Unido y otro en Vietnam:

Road traffic non-blameworthy fatal accidents (own)		GRI indicators: G4-LA8	
(in numbers)	2014	2013	
International Europe			
International AMEA	1		
Domestics	3	1	
Unallocated			
Total	4	1	

Para obtener la información sobre accidentes de tráfico fatales por carretera de subcontratados, TNT confía en éstos para su reporte. TNT monitoriza y revisa la actuación del subcontratado para asegurar que se ponen en práctica adecuadamente las obligaciones contractuales con respeto a la seguridad.

La mayoría de los accidentes fatales de subcontratados tuvieron lugar en Brasil y Francia.

Subcontractor road traffic fatal accidents		GRI indicators: G4-LA8	
(in numbers)	2014	2013	
International Europe	4	2	
International AMEA			
Domestics	11	10	
Unallocated	3	1	
Total	18	13	

- **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. En 2013 el dato fue de 2,71.

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-LA8	
(in numbers)	2014	2013	
International Europe	281	315	
International AMEA	39	44	
Domestics	1,030	1,056	
Unallocated	189	207	
Total	1,539	1,622	

Lost-time accidents ratio		GRI indicators: G4-LA8	
(in lost-time accidents per 100 FTE)	2014	2013	
International Europe	2.09	2.20	
International AMEA	0.41	0.43	
Domestics	3.59	3.48	
Unallocated	3.34	4.18	
Total	2.69	2.71	

En TNT España en 2014 el dato fue de 3,62 (4,02 en 2013).

- **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.

Absenteeism		2014
(in percentage of standard working hours)		
International Europe		3.9%
International AMEA		1.2%
Domestics		3.8%
Unallocated		5.5%
Total		3.6%

El Absentismo pasó de 3,4 en 2013 a 3,6 en 2014. En TNT España fue de 2,32.

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.

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 Brasil. Asimismo TNT revisa la actuación de sus subcontratados y se reportan todos los accidentes fatales, independientemente de la culpabilidad. Desde principios de 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 18 casos.

Los incidentes/colisiones de tráfico con culpa por cada 100.000 kilómetros pasaron de 0,78 en 2013 a 0,73 en 2014.

INICIATIVAS

Estas iniciativas incluyen evaluaciones de salud y seguridad laboral, formación, programas de reconocimiento, competiciones para conductores, empleados y subcontratistas, etc. Algunos ejemplos de iniciativas son las siguientes:

- Dispositivo de retroceso: es un dispositivo introducido en el Reino Unido en 2014. El objetivo del mismo es reducir el riesgo de las heridas. El dispositivo detecta malas técnicas manuales de conducción y anima a realizar un comportamiento correcto. La gente que lleva el dispositivo tiene tres veces menos probabilidades de sufrir heridas en espalda, rodillas, tobillo, esguinces, en comparación con los que no utilizan el dispositivo.
- En el Reino Unido, a todos los vehículos de PUD (recogida y entrega) les instalaron cámaras para reducir el número de colisiones frontales evitables con otros vehículos. En 2015, se pondrán cámaras que permitan al conductor ver a cualquier ciclista que circule por la derecha del vehículo.
- Francia instituyó una nueva Carta de Seguridad vial para conductores y cada conductor ha firmado esta carta y su compromiso con las 12 reglas de oro de conducción segura.
- Píldora de un día: esta iniciativa se puso en marcha en Oriente Medio. Diariamente, durante el proceso de debrief, se habla de un tema relacionado con la salud y seguridad o el medio ambiente y se proporciona para llevar, dirigido a los conductores de PUD y a los trabajadores de almacén.
- Parada de Comprobación: campaña de seguridad vial puesta en práctica en Italia, que ofrece un servicio gratuito para comprobar tanto la somnolencia y la fatiga de los conductores como el estado de sus vehículos.

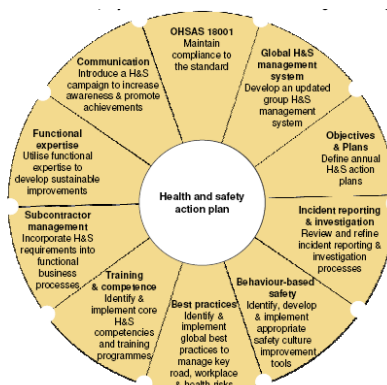
Mejorando la cultura de seguridad y salud laboral

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, puso en marcha 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

La salud y la seguridad laboral están incorporadas dentro de la Transacción Perfecta, y por lo tanto, en la operativa diaria. 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 2014). Para conseguir este objetivo se ha puesto en marcha un plan de acción basado en best practices de reconocidas empresas. Dicho plan abarca diez áreas:





CERTIFICACIÓN OHSAS 18001

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

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 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 tableros de anuncios está colgada diversa documentación, actas, etc. sobre Salud Laboral.

Las actividades de Salud Laboral descansan de manera descentralizada 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 2014 se establecieron en relación a la formación en Salud y Seguridad Laboral fueron:

- Con medios propios se realizó la siguiente formación: seguridad en la oficina (806 personas), manipulación manual de cargas (320 personas), guiado de vehículos (124 personas), seguridad en los desplazamientos (realizada por 595 personas), prevención de incendios y planes de emergencia y evacuación (realizada por 207 personas), conducción y manejo de carretillas elevadoras y traspaletas (324 personas), Sistema de Gestión Integrado (379 personas) y uso de plataformas de elevación móviles de personal (realizada por 1 persona).
- Con la Sociedad de Prevención de Fraternidad Muprespa: Primeros Auxilios (69 personas), Prevención de Riesgos Laborales, nivel básico (5 personas).

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

En la Comunidad Valenciana los centros de TNT de Valencia, Alicante y Castellón están adheridos a la campaña Valenciana de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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 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.

En 2014, dentro de Outlook se inició el programa de eficacia de CO₂e* para incrementar la eficacia y productividad en nuestras operaciones. También se desarrolló un nuevo KPI de eficacia CO₂e para:

- Obtener indicadores para la gestión operativa con fines estratégicos en la operativa diaria.
- Cumplir con nuevos estándares de la industria en el reporte de la huella del carbono.
- Integrar aspectos ambientales en todas las operaciones y conectar iniciativas de optimización.
- Proporcionar información a clientes, inversores y a la Dirección, a través de un sistema unificado.

* CO₂e significa al "equivalente" CO₂ que incluye los principales "gases de invernadero" que contribuyen al cambio climático.

Como resultado, en 2015 se ha modificado el indicador de eficacia al número de kilogramos de CO₂e que se emiten para transportar una tonelada métrica de carga en una distancia de un kilómetro (kg CO₂e/toneladas.km), para incorporar factores de carga. El KPI revisado permite monitorizar la eficacia de CO₂e contra años anteriores y se ha añadido al marco de Dirección.

El proyecto permitirá la publicación del desempeño del indicador de eficacia CO₂e en todas nuestras actividades, incluyendo a los subcontratados, en el Informe anual de 2015.

En 2014 TNT consiguió 89 de 100 puntos posibles en el Proyecto de información sobre emisiones de carbono -Carbon Disclosure Project- (2013: 88).

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.

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:

Global initiatives	
Year ended at 31 December	2014
Own drivers trained in eco-driving (% of total own drivers)	26%
Own vehicles in the European Union > Euro 4 standard (% of total own vehicles)	85%
Own vehicles applied with telematics (% of total vehicles)	12%
Own linehaul vehicles/trailers equipped with aerodynamics (% of total vehicles/trailers)	59%
BAe 146 aircraft replaced	19%



Se han hecho progresos consiguiendo los objetivos a medio plazo, y a finales de 2014, la mayor parte de los vehículos propios de TNT en la Unión Europea tienen al menos el estándar Euro 4. El porcentaje reportado de los conductores formados en eco-conducción es sólo del número de conductores formados en 2014.

La actuación ambiental se mide por KPIS relacionados con la energía, la emisión de CO2 en términos absolutos y la eficacia del CO2.

En 2014, TNT adoptó el estándar Europeo EN 16258. Este estándar establece una metodología común para el cálculo y la declaración del consumo de energía y las emisiones de gas invernadero (GHG) relacionadas con los servicios de transporte. Por lo tanto, los datos no son comparables a los reportados en el informe de 2013. La flota de vehículos está lineada con la operativa y segmentada en vehículos de PUD y de Linehaul en lugar de pequeños vehículos y furgonetas y camiones.

La adopción de la Norma EN 16258 no ha afectado al proceso de toma de datos vía las unidades operativas y la metodología para estimar las emisiones de CO2 de los subcontratados.

La huella de CO2e, según el Protocolo de Gas Invernadero Estándar Corporativo (revisado en 2004), se reporta en tres categorías:

- Scope 1: cubre todas las emisiones directas generadas por recursos propios o controlados por la compañía, tales como vehículos operativos, aviación y calefacción.
- Scope 2: incluye todas las emisiones procedentes de la generación de electricidad comprada consumida por la empresa
- Scope 3: se refiere a las emisiones indirectas que son consecuencia de las actividades de la compañía pero provienen de fuentes que no son propias o controladas por la compañía.

Consolidated statement of environmental data	
Year ended at 31 December	2014
CO ₂ e emissions absolute of own operations (Scope 1 and 2) (ktonnes)	1,315
CO ₂ e emissions absolute of subcontracted operations (Scope 3) (ktonnes)	1,600
Own drivers trained in eco-driving (% of total drivers)	26%
Own vehicles in the European Union > Euro 4 standard (% of total own vehicles)	85%
Own vehicles applied with telematics (% of total own PUD/linehaul vehicles)	12%
Own linehaul vehicles/trailers equipped with aerodynamics	59%
CO ₂ e efficiency network flights (European Air Network + domestic) (g CO ₂ e/tonnes.km)	1,828
CO ₂ e efficiency long haul air (g CO ₂ e/tonnes.km)	512
CO ₂ e efficiency PUD vehicles (g CO ₂ e/km)	549
CO ₂ e efficiency linehaul vehicles (g CO ₂ e/km)	943
CO ₂ e efficiency buildings (kg CO ₂ e/m ²)	22.8
Energy efficiency buildings (MJoules/m ²)	379
Sustainable electricity (% of total electricity)	48%

En 2014 las emisiones totales de CO2 de TNT propias y de sus subcontratados (Scope 1, 2 y 3 del Protocolo de Gas Invernadero) se incrementaron un 2,5% a 2.915 ktoneladas frente al dato de 2013. Las emisiones de CO2 de las operaciones propias de TNT (Scope 1 y 2) aumentaron en términos absolutos un 2,4% a 1.315 ktoneladas (2013: 1.284) como consecuencia del incremento de la operativa aérea y por carretera (largas distancias). Las emisiones de CO2 de las operaciones de los subcontratados (Scope 3) se incrementaron un 2,5% a 1.600 ktoneladas. En 2014, el 55 % del total de emisiones de CO2 se relacionó con la operativa de los subcontratados.

La eficacia del CO2 de las operaciones aéreas de TNT en Europa, medido el CO2 por kilómetro de tonelada de carga, mejoró en 2014 debido a la transición a aviones más eficientes en términos de consumo de combustible y mejoras en las cargas.

La eficacia del CO₂ en los vehículos de PUD (última milla) y en los de largas distancias, medido el CO₂ por kilómetro, mejoró debido a la transición a vehículos más eficientes y al enfoque en el comportamiento del conductor.

El invierno relativamente cálido en Europa a principios de 2014 significó una mejora de la eficacia del CO₂ en los edificios de TNT.

CO ₂ e emissions according to the Greenhouse Gas Protocol		GRI indicators: G4-EN15, G4-EN16 & G4-EN17	
Emission source (in ktonnes)	2014	2013	
Scope 1			
PUD vehicles	115	119	
Linehaul vehicles	118	107	
Other operational vehicles	11	11	
Total operational vehicles	244	237	
European Air Network and domestic flights			
Long haul flights	624	609	
Other flights	39	20	
Total aviation	1,010	981	
Gas			
Heating fuel	1	1	
Total heating	12	16	
Total Scope 1	1,266	1,234	
Scope 2			
District heating	1	2	
Electricity	48	48	
Total Scope 2	49	50	
Scope 3			
Subcontractors	1,600	1,561	
Total Scope 3	1,600	1,561	
Total own CO₂e footprint (Scope 1 and 2)	1,315	1,284	
Total CO₂e footprint (Scope 1, 2 and 3)	2,915	2,845	

CO ₂ e emissions of own operations	
(in ktonnes)	2014
International Europe	30
International AMEA	45
Domestics	209
Unallocated	1,031
Total	1,315

CO ₂ e emissions of subcontractor operations	
(in ktonnes)	2014
International Europe	326
International AMEA	50
Domestics	466
Unallocated	758
Total	1,600

CO ₂ e emissions of own and subcontractor operations		GRI indicators: G4-EN15, G4-EN16 & G4-EN17			
(in ktonnes)	Year	Own operations	Subcontractor operations	% Own	% Subcontractors
Road transport	2014	244	1,044	19%	81%
	2013	237	974	20%	80%
Air transport	2014	1,010	556	64%	36%
	2013	981	587	63%	37%
Buildings	2014	61	0	100%	0%
	2013	66	0	100%	0%
Total	2014	1,315	1,600	45%	55%
	2013	1,284	1,561	45%	55%



En 2014, la huella de CO2 derivada de la propia operativa de TNT España, es la siguiente:

Emisiones de CO2	2013	2014
Emisiones CO2 (gr. CO2/Km) - Total vehículos	665,92	685,84
Emisiones Kg. CO2 / m2 - Buildings	1,89	2,33

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. Para asegurar el máximo impacto y escalado, las mejores prácticas se comparten y, donde es posible, se reproducen incluyendo a los subcontratados.

TNT está constantemente optimizando la configuración de sus redes de transporte, lo que impacta en la huella del CO2e. Algunos de los proyectos puestos en marcha han sido los siguientes:

- Proyecto de Optimización de la cadena de suministro en la operativa por carretera (ROSCO), que ha llevado a rediseñar la red, manteniendo la plena capacidad de los camiones, así como la puesta en marcha de diferentes técnicas de carga; y
- Proyecto de Infraestructura, que ha llevado a identificar la configuración óptima local de las delegaciones obteniendo a costes totales más bajos e impactos mínimos en el CO2e de la cadena de suministro total.

Vehículos propios en la Unión Europea > Estándar Euro 4

El objetivo de las normas de emisión europeas (Euro 4, 5 y 6) es la reducción de las emisiones de:

- partículas (PM10);
- óxidos de nitrógeno (NOx); y
- monóxido de carbono (CO).

La legislación Europea requiere nuevas furgonetas y camiones que cumplan con las normas más exigentes para estas emisiones con el objetivo de mejorar la calidad del aire en la Unión Europea.

European emission standards for PUD vehicles	
(In percentage of total PUD vehicles in European Union countries)	2014
Vehicles complying with Euro 6	1%
Vehicles complying with Euro 5	73%
Vehicles complying with Euro 4	15%
Vehicles younger than 5 years (excluding Euro 4, 5 and 6)	3%
Vehicles older than 5 years	8%

European emission standards for linehaul vehicles	
(In percentage of linehaul vehicles in European Union countries)	2014
Vehicles complying with Euro 6	5%
Vehicles complying with Euro 5	65%
Vehicles complying with Euro 4	4%
Vehicles younger than 5 years (excluding Euro 4, 5 and 6)	16%
Vehicles older than 5 years	10%



En 2014, la composición de la flota de vehículos de PUD de TNT en los países de la Unión Europea cambió para incluir más vehículos que cumplan con Euro 5 y además, más limpios. Y la flota de vehículos de Linehaul en los países de la Unión Europea cambió para incluir más vehículos que cumplan con Euro 6.

Vehículos propios con telemática

La telemática ayuda a los conductores a mejorar la conducción haciéndola más eficiente (menos combustible) y por lo tanto, se reducen las emisiones de CO₂e. La transmisión automatizada de los datos del vehículo a un sistema de gestión de flotas reducirá los trámites administrativos y proporcionará información para la gestión.

Own vehicles applied with telematics	
(in percentage of total number of vehicles)	2014
International Europe	50%
International AMEA	21%
Domestics	3%
Unallocated	55%
Total	12%

TNT estableció el objetivo a medio plazo de aplicar la telemática al 50% de los vehículos propios, con el fin de reducir la huella de carbón a nivel global en la Compañía. En 2014 este objetivo se consiguió en "International Europe" y en "Unallocated".

Vehículos de Linehaul propios/trailers equipados con aerodinámica

Para conseguir un transporte por carretera más aerodinámico se han instalado alerones y aletas laterales a los vehículos de Linehaul y trailers, lo que ha supuesto una reducción en el consumo de combustible y además una reducción de las emisiones de CO₂e.

Own linehaul vehicles/trailers equipped with aerodynamics	
(in percentage of total number of linehaul vehicles/trailers)	2014
International Europe	8%
International AMEA	1%
Domestics	66%
Unallocated	16%
Total	59%

Los vehículos de Linehaul y trailers equipados con elementos aerodinámicos son más habituales en el mercado nacional (Doméstico).

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.

En 2014 TNT puso en marcha otra iniciativa en su flota de 54 aviones: el uso de iPad como sustitución de los bolsos de viaje de los pilotos.

En 2014, se incrementó la capacidad de las redes aéreas europeas, reduciendo significativamente la emisión de CO₂e/toneladas.km, con una mejor planificación, calidad de las cargas y seguimiento diario de los factores de carga. Esta iniciativa continuó en 2015. Un número significativo de pequeños aviones serán substituidos por otros tipos de avión más nuevos y eficientes.

EFICACIA DEL CO₂e

Transporte Aéreo

CO₂e efficiency air transport		GRI indicators: G4-EN15	
(in g CO ₂ e / tonnes.km)	2014	2013	
Network flights (European Air Network + domestic)	1,828	1,943	
Long haul flights	512	505	

La eficacia de CO₂e en la red aérea europea de TNT mejoró debido a la sustitución de los aviones y el crecimiento de los volúmenes. Los nuevos aviones son relativamente más económicos (fuel-efficient).

A finales de 2014, TNT operaba 54 aviones. Desde 2010, las operaciones aéreas de TNT están incluidas en el esquema de emisiones de la Unión Europea (EU ETS). El objetivo de la EU ETS es reducir las emisiones GHG poniendo precio al carbón e incluye todos los vuelos que salen y llegan a un aeropuerto del Área Económica Europea (EEA), según la regulación en vigor el 16 de Abril de 2014 de la Unión Europea. Basándonos en este alcance, la emisión de CO₂ de los vuelos de TNT sujetos a la EU ETS fue de 268 ktonelada en 2014 (2013: 269).

Transporte por carretera

El indicador de eficacia, CO₂e por kilómetro para los vehículos, no refleja todos los esfuerzos y mejoras realizadas, tales como la optimización de la red y los cambios efectuados en los factores de carga (capacidades). TNT lo ha reconocido y ha desarrollado un nuevo indicador de eficacia de CO₂e del que hará seguimiento en el informe anual de 2015.

- Vehículos de PUD

El número de vehículos de PUD descendió de 6.688 en 2013 a 6.595 en 2014, debido principalmente a la reducción de la flota propia de International Europe. En total, el 2,1% de los vehículos de PUD de TNT utilizan combustibles alternativos.

CO₂e efficiency of PUD vehicles		GRI indicators: G4-EN15	
(in g CO ₂ e / km)	2014	2013	
International Europe	418	436	
International AMEA	423	406	
Domestics	632	654	
Unallocated	313	296	
Total	549	557	

- Vehículos de Linehaul

El número de vehículos de linehaul subió de 1.041 en 2013 a 1.179 en 2014, debido principalmente al incremento de la flota propia de Doméstico. En total, el 0,1% de los vehículos de linehaul de TNT utilizan combustibles alternativos.

CO₂e efficiency of linehaul vehicles		GRI indicators: G4-EN15	
(in g CO ₂ e / km)	2014	2013	
International Europe	684	762	
International AMEA	733	708	
Domestics	985	990	
Unallocated	835	853	
Total	943	949	

En la red de carretera europea, hubo un foco continuado en el comportamiento del conductor.

- Eficacia en los edificios

TNT tiene diferentes tipos de instalaciones en todo el mundo, incluyendo delegaciones, hubs de carretera, hubs aéreos, y oficinas. TNT posee o arrienda aproximadamente 2,7 millones de m² en edificios. La

eficacia de CO₂e y la métrica de eficiencia energética de los edificios combinan todos los tipos de energía consumida en edificios y cubren la electricidad, el gas y la calefacción. En 2014, la energía total de los edificios del TNT fue de 208,5 millones de kWh de electricidad, 5,6 millones de m³ de gas, 0,5 millones de litros de combustible (calefacción por fuel) y 0,07 millones de GJulios de calefacción urbana.

CO₂e efficiency of buildings		GRI indicators: G4-EN15 & G4-EN18	
(in kg CO ₂ e / m ²)		2014	2013
International Europe		21.7	24.9
International AMEA		66.4	70.1
Domestics		16.1	16.2
Unallocated		21.6	23.3
Total		22.8	24.7

La eficacia de CO₂e de los edificios de TNT muestra una mejora en todos los segmentos.

Energy efficiency of buildings		GRI indicators: G4-EN15 & G4-EN18	
(in Mjoules / m ²)		2014	2013
International Europe		466	497
International AMEA		377	399
Domestics		301	323
Unallocated		536	622
Total		379	407

Sustainable electricity		2014
(in percentage of total electricity)		
International Europe		54%
International AMEA		0%
Domestics		50%
Unallocated		73%
Total		48%

En 2014, el 48% de la electricidad utilizada vino de fuentes sostenibles, lo que supuso 37 ktoneladas menos de emisiones netas de CO₂e (2013: 40).

CADENA DE SUMINISTRO Y PLATAFORMAS DE INNOVACIÓN



TNT participa 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.

En el programa FREVUE, TNT colabora con las ciudades de Amsterdam, Madrid y Rotterdam, en el despliegue de vehículos de carga eléctricos.

TNT también es co-fundador de Green Freight Europe (GFE), iniciativa cuyo objetivo es reducir las emisiones de carbón en el sector del transporte apoyando a sus miembros a través de una metodología estándar para el seguimiento y reporte de las emisiones de carbón. En 2014, TNT fue premiado con su 'primera hoja' por el Green Freight Europe, por su compromiso, reporte y reducción de las emisiones de CO₂e en sus operaciones de transporte.

Proyecto FREVUE

TNT Benelux y TNT España participan en FREVUE (Freight Electric Vehicles in Urban Europe), un proyecto europeo donde 30 partners abogan por mejorar la movilidad urbana probando 127 vehículos de carga eléctricos en ocho ciudades europeas. ¿El objetivo? Demostrar que la actual generación de vehículos eléctricos puede ofrecer una alternativa viable a los vehículos diesel combinados con lo más reciente en el

uso de las aplicaciones de logística urbana, un software de gestión logística innovador y una política local bien diseñada.

En Madrid se está trabajando desde el mes de Febrero de 2014 repartiendo con el vehículo eléctrico desde el centro de consolidación de Legazpi.

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



En Valencia se desarrolló, 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, con 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.

El proyecto finalizó en abril de 2015 y se probaron soluciones urbanas inteligentes específicas mediante actividades piloto como la que ahora se lleva a cabo en Valencia.

CLIENTES

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 2014, 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 mejoró del 89,2 en 2013 al 89,5 en 2014.

Los servicios de CO2 que TNT proporciona a los clientes, les permite proactivamente conocer el impacto medioambiental de sus negocios. TNT tiene una amplia variedad de opciones:

- Informe CO2: seguimiento y análisis de la huella de CO2.
- Envío “neutros” en CO2: compensación del CO2.
- Cuota de CO2: predice futuras emisiones de CO2.
- Posibles escenarios de CO2: modelos y optimización de las emisiones de CO2 en la cadena de suministro del transporte.

En 2014, TNT extendió su cartera de servicios de CO2 en los principales países europeos.

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 2014, la octava edición del "Drive Me Challenge (DMC)" se celebró en Inglaterra y en 2015, la novena edición, en Turín (Italia). Conductores de TNT y subcontratados de todo el mundo compiten en eficacia del uso de combustible, seguridad y la experiencia de cliente:



La final de DMC 2015 juntó a 31 de los mejores conductores de 11 países y compitieron conductores de PUD, conductores de carretillas y de linehaul.

La Competición

Se seleccionan a los mejores conductores para participar en el DMC basándose en los resultados diarios operativos, eficiencia de combustible y seguridad en la conducción. Hay tres categorías de conductor: PUD, carretillas y Linehaul. Además de entregar los envíos con rapidez, eficientemente y en perfectas condiciones, los conductores tienen que demostrar su habilidad para conducir con seguridad, sin olvidar el consumo de combustible y la reducción de emisiones de CO₂, todo ello en condiciones excepcionalmente duras.

A los conductores de PUD se les evalúa por la combinación de ahorro de combustible y tiempo, seguridad en la conducción (número de accidentes) y experiencia con el cliente (reclamaciones o quejas recibidas), mientras que a los conductores de carretillas se les mide por la rapidez en el manejo, habilidad y precisión cargando, regulaciones del almacén, y técnicas de salud y seguridad laboral.

TNT España seleccionó a un conductor de PUD entre 500 de las siete delegaciones que quisieron participar.

Reconocimiento de la contribución de los conductores a la estrategia

DMC reconoce la contribución de los conductores a la estrategia Outlook de mejorar la eficacia y la productividad recompensando sus técnicas en seguridad y eco-conducción y su rol esencial en la experiencia con los clientes.

La eficacia de CO₂ es clave en el programa medioambiental de TNT en Outlook. Alrededor de 70 millones de litros de combustible se utilizan cada año en vehículos propios.

DMC se está también convirtiendo en una herramienta de gestión que las unidades operativas solicitan para utilizar en la gestión de la actuación de sus conductores.

Formación en eco-conducción a conductores propios

La formación en eco-conducción se enfoca específicamente en la mejora de las habilidades del conductor para reducir las emisiones de CO₂e.

Own drivers trained in eco-driving	
(% of total own drivers)	2014
International Europe	7%
International AMEA	21%
Domestics	30%
Unallocated	31%
Total	26%

PERSPECTIVAS Y COMPROMISOS

OUTLOOK – INVEST IN OPERATIONAL EXCELLENCE

CO₂e efficiency

CO₂e efficiency is a key part of our environmental programme. It focuses on improving CO₂e* efficiency and performance management. Key deliverables are:

- A model to measure and manage CO₂e efficiency. We use the following Key Performance Indicator (KPI) for this: (CO₂e / weight transported x km driven).
- Accountability throughout the organisation by including the CO₂e efficiency KPI in the Performance Management Framework (PMF) and as an internal target for Network & Operations (N&O) in 2015.
- Optimisation of the factors driving CO₂e efficiency, such as weight, distance driven, vehicle size and loading capacity.

Where we are now

- A CO₂e model for N&O is in place.
- The CO₂e KPI is part of the PMF and an internal, overall improvement target of 5% has been set for 2015.
- Programme leads have started an analysis to identify CO₂e efficiency opportunities at OU level.

What CO₂e efficiency will bring us

- A CO₂e efficiency KPI that includes all N&O air and road activities, both owned and subcontracted.
- Visibility on how network optimisation initiatives and productivity improvements affect our CO₂e emissions.
- Statistics that hold N&O and management accountable for CO₂e efficiency improvement.

How we will get there
CO₂e efficiency focuses on activities in three areas:

Operations

- Create **visibility** of the CO₂e KPI at OU level and within each optimisation project.
- Create awareness on how to **improve** the CO₂e KPI by providing the relevant tools (CO₂e calculator) and achieve 5% reduction in 2015.
- Implement **initiatives** and best practices to improve our CO₂e efficiency and introduce environmental efficiencies in our operations standards.

Customers

- **Market** our CO₂e Services and educate our customers to enable them to understand, reduce and compensate their emissions.

People

- Establish a standard eco and defensive **driver training** and include these behaviours in the **Orange Print** standard operating procedures.
- Ensure management uses **PMF** to manage CO₂e efficiency.
- Ensure the **Drive Me Challenge** competition for drivers is used as a performance management tool.

Steps for successful roll-out

Make CO₂e efficiency KPI visible to N&O > Help N&O understand how to impact CO₂e emissions > Take actions to improve CO₂e efficiency > Set external targets for 2016

*CO₂e: This stands for CO₂ "equivalent", which includes the main "greenhouse gasses" contributing to climate change.

ISO 14001

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.

El siguiente gráfico muestra el % de FTEs cubierto con este estándar.

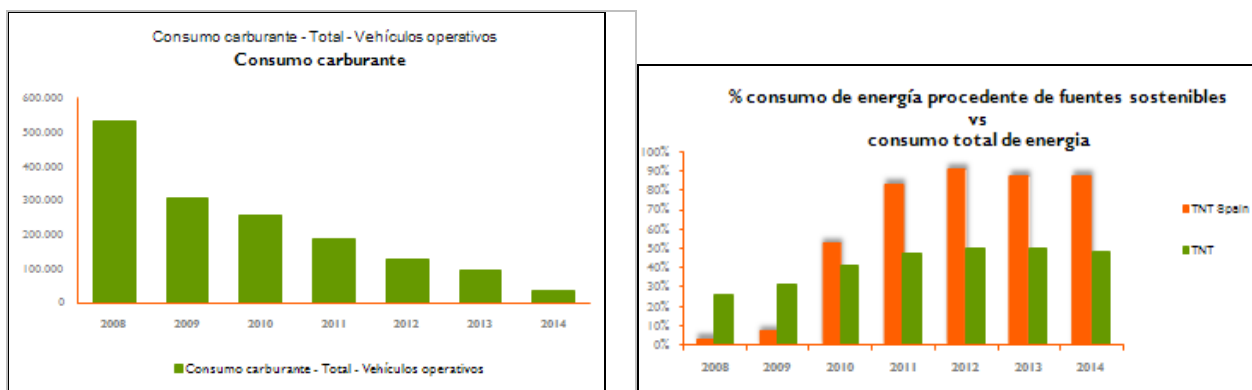
ISO 14001 certification	
(in percentage of total FTE working at certified sites)	2014
International Europe	97%
International AMEA	99%
Domestics	70%
Unallocated	77%
Total	82%

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:

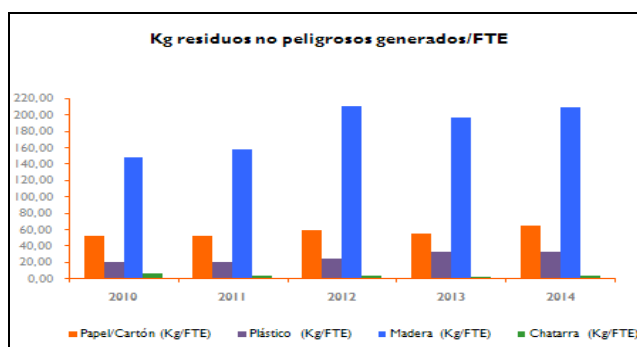
- Seguimiento de las emisiones de CO₂.
- Mediciones de ruido ambiental.
- Formación en conducción eficiente. Durante el 2014, 112 personas recibieron esta formación.
- Utilización de temporizadores de luz para carteles y rótulos, y configuración de los ordenadores en modo ahorro de energía.
- Verificación 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.

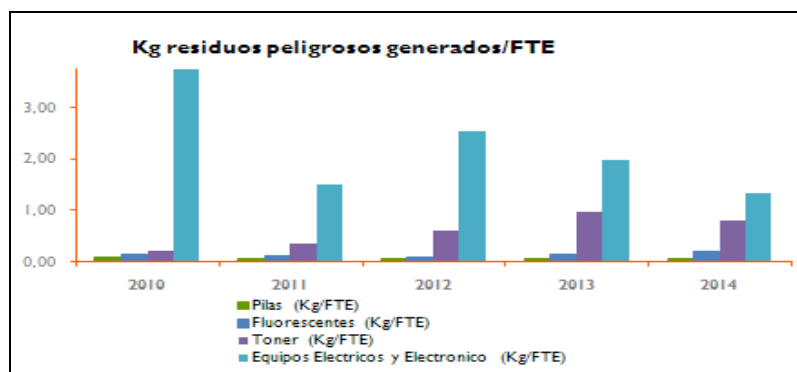
Los objetivos e indicadores medioambientales se establecen tras analizar los datos de consumos por delegación. Los principales consumos en TNT España son:



Los residuos no peligrosos generados por FTE en TNT España son:



En relación a los principales residuos peligrosos generados por FTE 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.

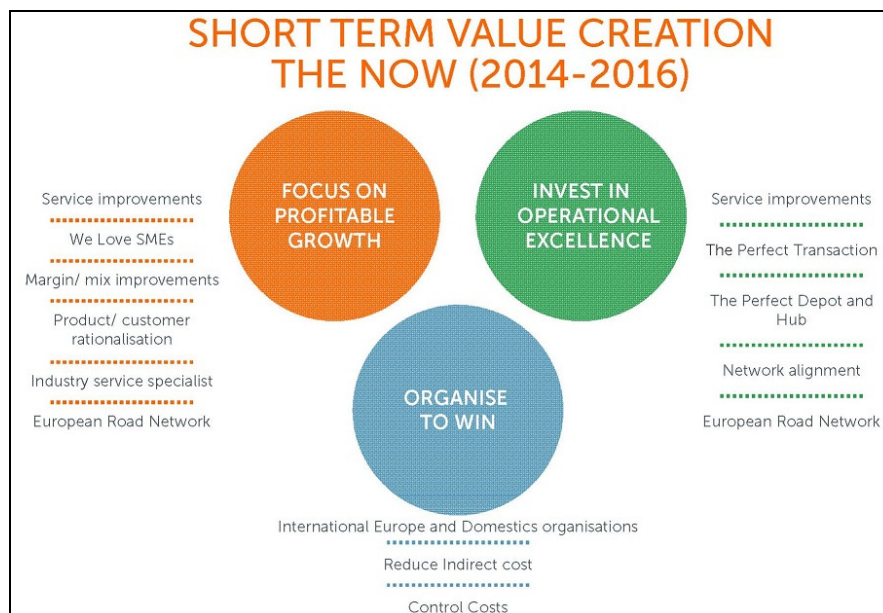
OBJETIVOS O RETOS EN RESPONSABILIDAD CORPORATIVA PARA 2016

En 2016 continuaremos con la estrategia Outlook y la mayoría de los proyectos estratégicos operativos no cambiarán. Algunos proyectos se finalizarán como por ejemplo Winning Service Capabilities y Check Weigh Cube, y formarán parte de nuestro negocio “as usual” durante el presente año.

Nuestro programa estratégico de transformación del negocio “Simplify and Transform (S&T)” continúa su fase de implementación en 2016 para llevar a cabo una IT simple, efectiva e innovadora.

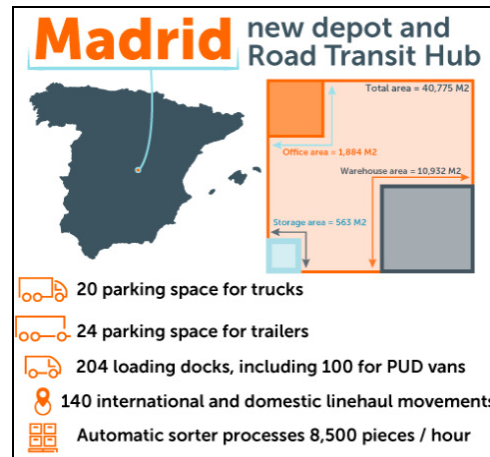
Se acaba de lanzar una nueva herramienta de envíos online NBT (New Booking Tool) marcando un nuevo hito en el desarrollo digital de TNT. La inversión en la mejora y desarrollo de nuestras aplicaciones online es ya una realidad en TNT. Seguimos nuestro camino hacia el éxito dando un paso más en la optimización y mejora de la experiencia de usuario online. Esta nueva herramienta está orientada a la solicitud de envíos online para clientes sin cuenta y con pago mediante tarjeta de crédito.

Outlook consta de tres pilares estratégicos y cada pilar incluye acciones para lograr nuestra ambición de convertirnos en una organización realmente centrada en el cliente:



FOCUS ON PROFITABLE GROWTH

- **Centrarnos en crecimiento rentable:** continuaremos invirtiendo en nuestra red de carretera europea, aumentando destinos y modernizando nuestros hubs y delegaciones. En 2015 se ha inaugurado una delegación en Madrid:



Más de 13.400 m2 construidos y cerca de 11.500 m2 dedicados a muelles y almacén. La nave cuenta con 104 muelles para camiones y 100 para furgonetas, distribuidos a lo largo de cinco "fingers" laterales.

Las instalaciones cuentan además con la tecnología más puntera para la clasificación de mercancía, así como modernos sistemas de captura de peso y volumen integrados, que permiten obtener imágenes de todas las caras de los envíos para la total trazabilidad y seguridad de los clientes. La distribución se realiza a través de un sorter automático circular de más de medio kilómetro de recorrido.

- Continuaremos enfocados en la calidad de servicio.
- Estamos desarrollando E-Commerce para apoyar el continuo crecimiento en SME (pequeñas y medianas empresas).
- Continuaremos lanzando Industry Service Propositions para grandes clientes.
- Un liderazgo de calidad, la excelencia en Ventas, redes y operaciones industrializadas y enfoque en el cliente aumentarán nuestra rentabilidad.

INVEST IN OPERATIONAL EXCELLENCE

Inversión en rendimiento y productividad: Perfect Transaction cambiará nuestros procesos para mejorar la forma en que nos preocupamos de nuestros clientes.

- Mejoraremos en fiabilidad del servicio, productividad, tiempos de tránsito y capacidad en nuestras redes europeas.
- Continuará la automatización y mecanización en hubs, delegaciones y gateways. Una mayor mejora en el eurohub de Lieja beneficiará nuestras capacidades de servicio y conectividad desde Europa al resto del mundo.
- Hemos empezado a implementar prácticas de Total Quality Management para apoyar la mejora continua internamente y con nuestros clientes.
- Nos moveremos hacia una organización de IT global y estandarizada. Esto supondrá una actualización técnica del 100% de nuestros activos en IT. Empleados y clientes se beneficiarán de un mejor servicio a menor coste.
- La Salud y la Seguridad laboral son una prioridad en nuestro día.



- **Organizarse para ganar:** Para hacer nuestra actual estructura más "customer-friendly", los países necesitan estar centrados en el cliente, explotando al máximo la fuerza de nuestra red y operativa.

The People Network

En febrero de 2014, TNT anunció la estrategia Outlook y desde entonces, todos hemos estado trabajando duro para implementar esta estrategia. Outlook está diseñada para crear un futuro sostenible para TNT y se construye sobre sus principales fortalezas: las redes europeas, terrestres y aéreas, con excelentes conexiones con el resto del mundo; la lealtad de los clientes; y su gente que siempre da el Extra Mile.

Como parte de su estrategia Outlook, TNT lanzó una nueva identidad de marca destacando a las personas de TNT: The People Network.

