

TNT EXPRESS WORLDWIDE (SPAIN) SL
Informe TNT España 2015 para el
Pacto Mundial

TNT
THE PEOPLE NETWORK



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 2017

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: 1.270 (Dic 2016)

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 2017.

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:

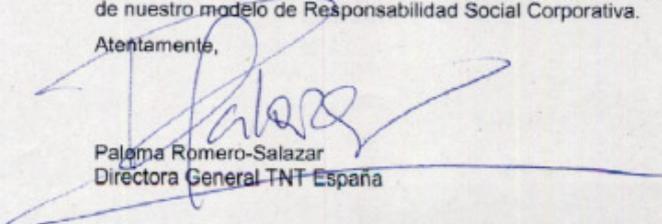
- En el desarrollo de nuestra actividad utilizamos recursos que afectan al medioambiente. Dentro del ámbito de la empresa, apoyamos, respaldamos y nos esforzamos por poner en práctica desarrollos sostenibles orientados a la mejora medioambiental y social. Nuestra obligación es utilizar de forma racional 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 2017 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.

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 Express es una de las mayores compañías mundiales de distribución urgente que entrega diariamente cerca de 1 millón de envíos, desde documentos y paquetes hasta piezas de carga paletizada. La compañía ofrece servicios terrestres y aéreos en Europa, Oriente Medio, África, Asia, el Pacífico y las Américas.

TNT en España cuenta con 30 centros operativos repartidos por toda la geografía nacional y las operaciones son llevadas a cabo por más de 1.270 empleados

Nuestra Misión

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

Integridad (Código de Conducta)

- La gestión diaria se debe realizar conforme a unos estándares que suponen la aplicación de unos principios elevados de honestidad, comportamiento ético, transparencia e integridad.
- El Código de Conducta está alineado 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.
- La Guía a seguir en relación con la Integridad está recogida en el Código de Conducta:
 - Respeto por nuestros CLIENTES: Escuchamos a nuestros clientes y nos esforzamos por lograr un ambiente de trabajo excelente que nos permita satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.
 - Respeto por nuestros COLEGAS: Contamos con compañeros de equipo altamente motivados y eficientes gracias al desarrollo de un ambiente de trabajo seguro que valora la diversidad, el trabajo en equipo y la dignidad humana.
 - Respeto por nuestra EMPRESA: Somos responsables del modo en que nuestras acciones se reflejan en la reputación de la empresa y del uso prudente de los recursos de la misma.
 - Respeto por nuestras COMUNIDADES: Apoyamos a las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad y actuamos como ciudadanos globales y responsables.

Comportamiento Legal y Ético

- El comportamiento legal y ético es fundamental para nuestro éxito constante. Debe cumplir con aquellas reglas y normas relacionadas con su conducta empresarial. Además, debe evitar y denunciar cualquier actividad que implique, o pueda llegar a implicar, a nuestra Compañía en cualquier práctica potencialmente ilegal. En consecuencia, debe entender las leyes y normas relevantes a su trabajo y cumplir con las exigencias legales del país en el que presta sus servicios.

Igualdad de oportunidades y políticas contra el acoso

- Nuestro recurso más importante es nuestra gente. Estamos comprometidos a proporcionar un ambiente de trabajo en el que sea respetado, apreciado y con el que esté satisfecho. Nuestras políticas están diseñadas para promover la justicia y el respeto hacia todos.
- Contratamos, evaluamos y ascendemos a los empleados, y empleamos a los contratistas y proveedores, basándonos en su rendimiento. Con esto en mente, esperamos que todos traten a los demás con dignidad y respeto, y no estamos dispuestos a tolerar ciertos comportamientos. Los comportamientos inaceptables incluyen: acoso, violencia, hostigamiento y discriminación de cualquier clase por motivos de raza, color, religión, origen nacional, género, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, edad, discapacidad, condición de ex-combatiente, estado civil, o cualquier otra característica protegida por la ley aplicable.



Política de puertas abiertas

- Se anima a los empleados a comunicar sus ideas y preocupaciones directamente a la dirección o a su contacto en la empresa. Es importante que exprese sus ideas o preocupaciones de inmediato para que puedan ser atendidas. Trabajar juntos en una atmósfera de confianza, respeto y cooperación produce un ambiente de trabajo más productivo.

Seguridad, higiene y entorno laboral

- Tenemos el compromiso de proporcionar un ambiente de trabajo seguro, saludable y libre de alcohol y drogas.
- Toda clase de conducta ilegal, incluyendo amenazas o intimidaciones, hostigamientos, agresiones o cualquier forma de violencia están prohibidos. Todos los empleados son responsables de denunciar las condiciones laborales inseguras, amenazas y acciones o situaciones (incluidas las relacionadas con proveedores o clientes) que puedan generar violencia en el lugar de trabajo. Debe entender y cumplir con todas las leyes y normas de seguridad, higiene y medio ambiente que afectan a nuestras actividades empresariales, así como las demás políticas empresariales relacionadas.
- También estamos comprometidos a evitar, cuando sea posible, un impacto adverso sobre el ambiente y las comunidades donde trabajamos. Insistimos también en que los contratistas, proveedores y todos aquellos que trabajan con nosotros respeten y cumplan las leyes y normativas aplicables.

Derechos Humanos

- Nuestra Compañía tiene el compromiso de proteger y fomentar los derechos humanos en todas nuestras operaciones. Tratamos a los demás con respeto y dignidad, promovemos la diversidad y la variedad de opiniones, proporcionamos unas condiciones de trabajo seguras y fomentamos la igualdad de oportunidades para todos. Prohibimos el acoso, la intimidación y la discriminación, el uso de mano de obra infantil o los trabajos forzados y obligatorios, y el tráfico de personas. Esperamos que nuestros proveedores apliquen también estos importantes principios.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (RC)

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

- Asegurar un ambiente laboral seguro para los empleados, subcontratados y proveedores y partners de negocio.
- Minimizar el impacto medioambiental en la cadena de suministro de los clientes y de las actividades de TNT en el mundo; y
- Desarrollar programas de motivación para los empleados para asegurar que los clientes son traídos por empleados comprometidos y formados.

Corporate responsibility	
Lost-time accidents per 100 FTEs	
2014	2.72
2015	2.67
OSHA recordable fatalities	
2014	0
2015	0
OSHA non-recordable fatalities	
2014	26
2015	36
Absenteeism	
2014	3.6%
2015	3.5%
Orange Experience Score	
2014	40
2015	47
CO₂e emissions (own operations: scope 1 and 2) (ktomes)	
2014	1,315
2015	1,437
Euro 4, 5 & 6 all PUD and linehaul vehicles in EU countries	
2014	85%
2015	95%

Consolidated statement of international standards	
Year ended at 31 December	2015
OHSAS 18001 certification (% of total FTE)	81%
Investors in People certification (% of total headcount)	53%
ISO 14001 certification (% of total FTE)	82%
ISO 9001 certification (% of total FTE)	83%

OHSAS 18001 certification	
(in percentage of total FTE working at certified sites)	2015
International Europe	97%
International A MEA	97%
Domestics	71%
Unallocated	70%
Total	81%

Investors in People certification	
(in percentage of total headcount working at certified sites)	2015
International Europe	63%
International A MEA	43%
Domestics	55%
Unallocated	33%
Total	53%

ISO 14001 certification	
(in percentage of total FTE working at certified sites)	2015
International Europe	96%
International A MEA	97%
Domestics	71%
Unallocated	79%
Total	82%

ISO 9001 certification	
(in percentage of total FTE working at certified sites)	2015
International Europe	96%
International A MEA	99%
Domestics	72%
Unallocated	81%
Total	83%

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

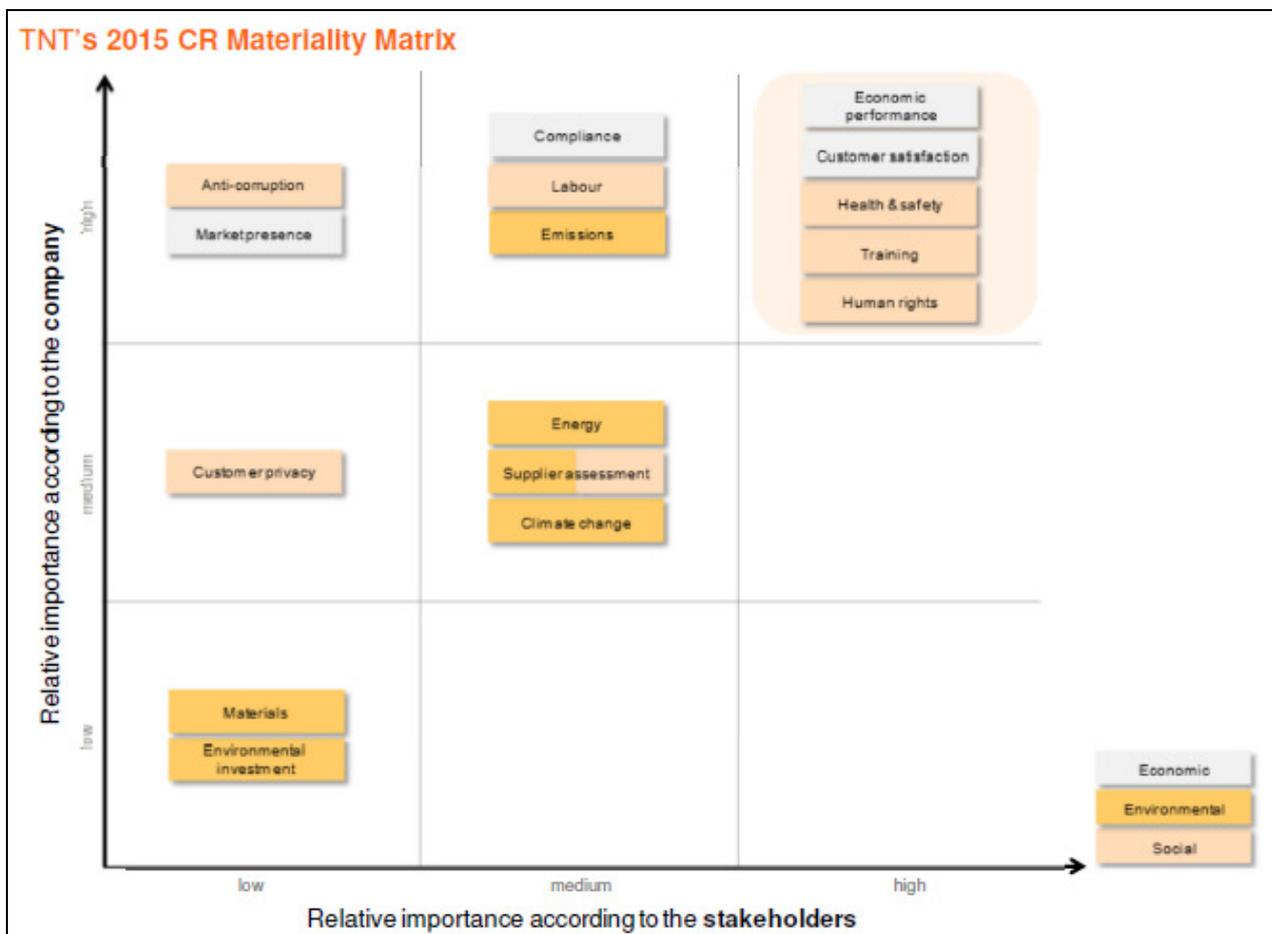
TNT participa en benchmarks y evaluaciones y regularmente hace consultas a sus grupos de interés (clientes, empleados, subcontratados, proveedores, inversores y organizaciones sociales) a través de la encuesta anual online, que destaca las prioridades en RC, fortalezas, oportunidades, riesgos y debilidades,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

TNT publica un informe anual integrado que combina información financiera y no financiera. La información relativa a la responsabilidad corporativa en el informe anual 2015 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.

En Noviembre de 2014 se enviaron encuestas a nivel global y los resultados de la revisión se presentan en la siguiente Matriz que 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**:



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 ligados a la salud y la 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.

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.
- 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).

Mensualmente, 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.



DIMENSIÓN SOCIAL

THE PEOPLE NETWORK

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 continúa animando para seguir nutriendo el espíritu naranja y 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) para proporcionar un enfoque consistente y estructurado en la gestión de las personas. En 2015, IiP dio paso a un nuevo estándar. El estándar IiP se enfoca en tres áreas de actuación: liderazgo, apoyo y mejora. El estándar requiere, entre otros, que TNT identifique y comunique objetivos claros de negocio a todos los empleados, y proporcione feedback de los resultados, planes de desarrollo y una adecuada formación. En parte como consecuencia de las actualizaciones y cambios del estándar IiP, TNT decidió no renovar estas certificaciones.

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 de Outlook. 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 futuros 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 de las posiciones críticas.

Gender profile			GRI indicators: G4-10	
(in percentage of headcount)	Male		Female	
	2015	2014	2015	2014
International Europe	60%	63%	40%	37%
International AMEA	67%	67%	33%	33%
Domestics	79%	77%	21%	23%
Unallocated	80%	77%	20%	23%
Total	72%	72%	28%	28%

Gender profile of management			GRI indicators: G4-10	
(in percentage of headcount of total management)	Male		Female	
	2015	2014	2015	2014
International Europe	67%	69%	33%	31%
International AMEA	65%	66%	35%	34%
Domestics	78%	75%	22%	25%
Unallocated	84%	83%	16%	17%
Total	73%	72%	27%	28%

Labour contracts 2015		GRI indicators: G4-10		
	Permanent contract	Temporary contract	Permanent contract	
			Part-time	Full-time
International Europe	92%	8%	20%	80%
International AMEA	73%	27%	1%	99%
Domestics	96%	4%	15%	85%
Unallocated	93%	7%	26%	74%
Total	91%	9%	15%	85%

Rotación

Voluntary turnover (in percentage of headcount)	GRI indicators: G4-LA1	
	2015	2014
International Europe	9%	8%
International AMEA	14%	16%
Domestics	8%	9%
Unallocated	6%	7%
Total	9%	10%

TNT España	2013	2014	2015
Rotación no planificada %	1,64%	1,44%	3,78%
Objetivo	2,03%	1,53%	1,82%

Formación y Desarrollo

El equipo del Global 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 2015 fueron 16 (17 horas en 2014). En España fueron 15,36.

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	7	28%	18	72%	25
De 6 meses a 1 año	14	39%	22	61%	36
De 1 a 3 años	71	46%	85	54%	156
De 3 a 5 años	10	43%	13	57%	23
De 6 a 10 años	172	43%	230	57%	402
Más de 10 años	237	38%	391	62%	628
Total	511	40%	759	60%	1.270

	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Plantilla desagregada por sexo	511	40%	759	60%	1.270

	Mujeres	%	Hombres	%
Plantilla con contrato fijo	482	97%	707	95%

Distribución por edades	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Menos de 20 años	0	0%	0	0%	0
De 20- 29 años	35	43%	47	57%	82
De 30- 45 años	386	46%	457	54%	843
Más de 46 años	90	26%	255	74%	345
Total	511	40%	759	60%	1.270

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	0	59	22	40	34	77	27	575	428	1.270

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 2015 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

En TNT, una parte clave de la estrategia de Outlook es priorizar las prácticas de salud y seguridad laboral. Para ello y para mejorar continuamente el bienestar de los empleados, es esencial no escatimar en esfuerzos y mantener un lugar de trabajo saludable y seguro, reduciendo los daños como consecuencia de incidentes y accidentes.

En 2015 TNT apostó por un liderazgo en seguridad, donde la dirección sistemáticamente se encamina hacia conductas que reduzcan los incidentes. En 2015, TNT se alineó totalmente con los requisitos de OSHAS y a todas las unidades de negocio se les exige que obtengan y mantengan este estándar como mínimo, junto a otras Normas o regulaciones nacionales y locales.

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.

En 2015, TNT implementó a nivel global un sistema de gestión de incidentes relacionados con el trabajo (Incident Management System- IMS) para mejorar el registro de los daños y sus causas. Este sistema permite a los responsables de TNT monitorizar la eficacia de las acciones de mejora para prevenir los daños en la operativa:

Health and safety performance KPIs	
Year ended at 31 December	2015
OHSAS 18001 certification (% of total FTE)	81%
OSHA recordable fatalities	0
Workplace fatalities (OSHA non-recordable)	5
Public road fatalities (OSHA non-recordable)	31
Lost-time accidents per 100 FTE	2.67
Lost-time injury rate (LTIR) (per 200,000 working hours)	2.73
Road traffic incidents/collisions per 100,000 kilometres	1.05
Absenteeism (% of total standard working hours)	3.5

- 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 carreteras atribuibles a los subcontratados.

No ha habido ningún accidente fatal en el lugar de trabajo en los últimos 3 años.

Seguridad en carretera

En TNT, la seguridad en carretera tiene una alta prioridad y utiliza el enfoque 'safe vehicle, safe driver, safe journey' para identificar e implantar medidas eficaces de mitigación de los riesgos en la seguridad en carretera. El principal desafío para reducir los accidentes en carretera es asegurarse la aplicación constante de este enfoque, particularmente en los países menos desarrollados, y asegurarse de que los subcontratados adoptan las correspondientes normas de seguridad. TNT promueve proactivamente la mejora de la calidad de la infraestructura pública implicándose en iniciativas de organizaciones no gubernamentales, cuando es posible.

El ratio de incidente de tráfico por carretera proporciona una indicación de la forma de conducir de los conductores del TNT. Un incidente de tráfico por carretera se define como un choque o colisión en el que se ve envuelto un vehículo de la operativa.

Road traffic incidents/collisions	
(in number of road traffic incidents/collisions per 100,000 kilometres)	2015
International Europe	1.00
International AMEA	0.39
Domestics	1.30
Unallocated	0.12
Total	1.05



El ratio de incidentes/colisiones de tráfico por carretera, por cada 100.000 kilómetros, mejoró un 2,8% en 2015.

Cada incidente por carretera en el que TNT esté implicado sigue un proceso de investigación obligatorio externo e interno. La investigación se revisa por la dirección, con un análisis de causas y la toma de acciones preventivas.

Para obtener la información sobre accidentes de tráfico 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.

- **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 2014 el dato fue de 2,69.

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-LA6	
(in numbers)		2015	2014
International Europe	♦	216	281
International AMEA	♦	36	39
Domestics	♦	976	1,030
Unallocated	♦	257	189
Total	♦	1,485	1,539

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

Lost-time accidents ratio		GRI indicators: G4-LA6	
(in lost-time accidents per 100 FTE)		2015	2014
International Europe	♦	1.71	2.09
International AMEA	♦	0.38	0.41
Domestics	♦	3.51	3.59
Unallocated	♦	4.53	3.82
Total	♦	2.67	2.72

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

Ambos ratios muestran una tendencia de descenso continuada, debido al enfoque continuo en la gestión de seguridad y sus riesgos, y las mejoras en los procesos y sistemas de seguridad a nivel local. El incremento en el segmento de *Unallocated* se debe principalmente al cambio de los hubs de tránsito por carretera desde *International Europe* a *European Road Network* que forma parte de *Unallocated*.

En TNT España en 2015 el dato fue de 2,46 (3,62 en 2014).

Desde enero de 2016 se mide un nuevo indicador, The lost-time injury rate (LTIR), número de Lost Time Accidents por cada 200.000 horas de trabajo. El objetivo es CERO accidentes, con una tolerancia máxima de un accidente por cada 200.000 horas de trabajo.

Lost-time injury rate (LTIR)		GRI indicators: G4-LA6	
(in lost-time injuries per 200,000 working hours)		2015	2014
International Europe	♦	1.65	2.00
International AMEA	♦	0.38	0.40
Domestics	♦	3.72	3.89
Unallocated	♦	4.64	3.74
Total	♦	2.73	2.79

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.

Absenteeism	
(in percentage of standard working hours)	2015
International Europe	3.7%
International AMEA	1.1%
Domestic	3.8%
Unallocated	5.9%
Total	3.5%

El Absentismo mejoró ligeramente de 3,6 a 3,5 en 2015. En TNT España fue de 3,13.

Medidas Preventivas

El objetivo de reducción del riesgo en Salud y Seguridad laboral provocarán acciones preventivas inmediatas de la Dirección y se hará un seguimiento mediante chequeos a todos los niveles.

INICIATIVAS CLAVE

Con el fin de asegurarse que la Salud y Seguridad laboral forma parte de la cultura de TNT, se pondrán en marcha las siguientes acciones:

Centrarnos en crecimiento rentable

Cero daños, Cero Culpas, en una Compañía con cultura de salud y seguridad laboral, en la cual TNT:

- Conoce su desempeño en la salud y seguridad laboral;
- Previene el impacto en las personas, el negocio y las finanzas; y
- Establece un desempeño basado en una mentalidad de salud y seguridad laboral.

Cero es el objetivo a conseguir.

Inversión en rendimiento y productividad

Asegurarse de que la Salud y Seguridad laboral se gestiona a todos los niveles de la organización:

- La integración se realiza dentro de una cultura de Gestión de la Calidad Total (TQM).
- Cambio hacia una gestión preventiva enfocada en la mejora de los comportamientos y en la prevención de las posibles lesiones.
- Procesos de gestión en el desempeño de la Salud y Seguridad laboral claros y simples.

Organizarse para ganar

Mantener a los clientes y empleados en el centro de la organización para lo cual la Dirección de TNT tiene la firme convicción de que la satisfacción de los empleados y clientes sólo se puede conseguir con un buen desempeño en la gestión de la salud y seguridad laboral. En la práctica, esto significa:

- La cultura en el desempeño de la Salud y seguridad laboral y la capacidad de liderazgo a todos los niveles de gestión.
- El proceso de desempeño de la Salud y Seguridad laboral forma parte de la eficacia en la operativa.

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 tablones 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 2015 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 (907 personas), manipulación manual de cargas (450 personas), guiado de vehículos (131 personas), seguridad en los desplazamientos (realizada por 361 personas), prevención de incendios, planes de emergencia y evacuación (realizada por 183 personas), conducción y manejo de carretillas elevadoras y traspaletas (434 personas) y Sistema de Gestión Integrado (304 personas).
- Con la Sociedad de Prevención Fraterprevención: Primeros Auxilios (95 personas), Prevención de Riesgos Laborales, nivel básico (12 personas).

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

DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL



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.

Las Políticas medioambientales de TNT y su marco de gestión se basan en la norma ISO 14001. En 2015, TNT cumplió con la legislación local al realizar las auditorías energéticas, de acuerdo con la Directiva 2012/27/EU de eficiencia energética.

TNT apuesta por un sistema de gestión medioambiental que comprenda la planificación, implantación, supervisión, gestión y mejora del impacto de sus actividades. TNT incluye requisitos medio ambientales en su procedimiento de Compras. Se gestiona el impacto medio ambiental de la flota de TNT y su infraestructura en cada aspecto (planificación, adquisición y operativa). Además, en las condiciones generales que aplican a los subcontratados también se incluyen requisitos medio ambientales.

En 2015, TNT continuó enfocándose en objetivos a medio plazo, en iniciativas globales relacionadas con su propia flota, con el objetivo de mejorar la eficacia CO₂. Donde es posible, los subcontratados también están implicados en las iniciativas de reducción de la huella de CO₂ de TNT.

En 2015 TNT consiguió 94 de 100 puntos posibles en el Proyecto de información sobre emisiones de carbono -Carbon Disclosure Project- (2014: 89).

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 en términos absolutos y la eficacia del CO₂:

Global initiatives	
Year ended at 31 December	2015
Own drivers trained in safe and eco-driving (% of total own drivers)	25%
Own vehicles in the European Union ≥ Euro 4 standard (% of total vehicles)	95%
Own vehicles applied with telematics (% of total vehicles)	13%
Own linehaul vehicles/trailers equipped with aerodynamics (% of total vehicles/trailers)	57%
BAe 146 aircraft replaced	44%

Se han hecho progresos consiguiendo los objetivos a medio plazo, y a finales de 2015, TNT consiguió el objetivo de que 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 2015.

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.



En 2015 se modificó el indicador de eficacia al número de gramos de CO₂e que se emiten para transportar una tonelada métrica (1.000 kg) de carga en una distancia de un kilómetro (g CO₂e/toneladas.km), para incorporar factores de carga. Este KPI refleja la adopción en 2014 del estándar Europeo EN 16258 mediante la divulgación del consumo de energía y las emisiones de gas invernadero (GHG). En general en 2015, el desempeño medioambiental de TNT, en relación a la eficacia del CO₂e, fue de 490 g CO₂e/toneladas.km.

Además, TNT lanzó programas educativos con el fin de reducir las emisiones al medio ambiente.

En el informe anual de 2015 se muestra una combinación de KPIs medidos en años anteriores y revela la huella anual de CO₂e de TNT y la eficacia del CO₂e.

Environmental performance KPIs	
Year ended at 31 December	2015
ISO 14001 certification (% of total FTE)	82%
CO ₂ e emissions of own operations (Scope 1 and 2) (ktonnes)	1,437
CO ₂ e emissions of subcontractor operations (Scope 3) (ktonnes)	1,637
CO ₂ e efficiency network flights (European Air Network + domestic) (g CO ₂ e/tonnes.km)	1,733
CO ₂ e efficiency long haul air (g CO ₂ e/tonnes.km)	550
CO ₂ e efficiency PUD vehicles (g CO ₂ e/km)	564
CO ₂ e efficiency linehaul vehicles (g CO ₂ e/km)	917
CO ₂ e efficiency buildings (kg CO ₂ e/m ²)	23.0

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	2015
CO ₂ e emissions of own operations (Scope 1 and 2) (ktonnes)	1,437
CO ₂ e emissions of subcontractor operations (Scope 3) (ktonnes)	1,637
Own drivers trained in safe and eco-driving (% of total drivers)	25%
Own vehicles in the European Union ≥ Euro 4 standard (% of total own vehicles)	95%
Own vehicles applied with telematics (% of total own PUD/LHL vehicles)	13%
Own linehaul vehicles/trailers equipped with aerodynamics	57%
CO ₂ e efficiency network flights (European Air Network + domestic) (g CO ₂ e/tonnes.km)	1,733
CO ₂ e efficiency long haul air (g CO ₂ e/tonnes.km)	550
CO ₂ e efficiency PUD vehicles (g CO ₂ e/km)	564
CO ₂ e efficiency linehaul vehicles (g CO ₂ e/km)	917
CO ₂ e efficiency buildings (kg CO ₂ e/m ²)	23.0
Energy efficiency buildings (MJoules/m ²)	395
Sustainable electricity (% of total electricity)	51%

En 2015 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 5,9% a 3.074 ktoneladas frente al dato de 2014.

CO ₂ e emissions of own operations	
(in ktonnes)	2015
International Europe	29
International AMEA	46
Domestic	208
Unallocated	1,154
Total	1,437



Las emisiones de CO2 de las operaciones propias de TNT (Scope 1 y 2) aumentaron en términos absolutos un 9,3% a 1.437 Ktoneladas con respecto a 2014 como consecuencia de la tener aviones más eficientes pero más grandes para la operativa aérea europea, combinado con el incremento de cargas transportadas por otros operadores (un incremento de 105 ktoneladas).

CO ₂ e emissions of subcontractor operations	
(in ktonnes)	2015
International Europe	432
International AMEA	56
Domestic	138
Unallocated	1,011
Total	1,637

Las emisiones de CO2 de las operaciones de los subcontratados (Scope 3) se incrementaron un 3,2% a 1.637 ktoneladas, principalmente debido a un incremento de las actividades aéreas subcontratadas, a las capacidades adicionales que se requirieron para embarcar el aumento de volumen en la red aérea de TNT (Unallocated).

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	2015	245	750	25%	75%
	2014	244	742	25%	75%
Air transport	2015	1,131	887	56%	44%
	2014	1,010	845	54%	46%
Buildings	2015	61	0	100%	0%
	2014	61	0	100%	0%
Total	2015	1,437	1,637	47%	53%
	2014	1,315	1,587	45%	55%

En 2015, el 32% del total de emisiones de CO2 (propias y de los subcontratados) se relacionó con el transporte por carretera, el 66% con el transporte aéreo y el 2% con los edificios. En 2015, el 53% de las emisiones de CO2 de TNT se atribuyeron a los subcontratados (2014:55%).

La eficacia del CO₂e en las operaciones aéreas de TNT en Europa, medida en g CO₂e/tonelada.km, mejoró en un 5,2% en 2015, debido a la transición a aviones más eficientes y a mejoras en las cargas. La eficacia en las operaciones aéreas de larga distancia se deterioró, principalmente debido al poco volumen embarcado por esta red. La eficacia del CO₂e en los vehículos de linehaul (largas distancias), medida en g CO₂e/km, mejoró, debido a la transición a vehículos nuevos más eficientes y al aumento en el enfoque en el comportamiento del conductor. La eficacia del CO₂e de los edificios de TNT se deterioró a pesar del invierno relativamente cálido que tuvo Europa a principios de 2015.

En 2015, la huella de CO2 derivada de la propia operativa de TNT España, fue la siguiente:

Emisiones CO2	2014	2015
Emisiones CO2 (gr CO2 por Km)-Total vehículos	685,84	752,85
Edificios (kg CO2 por m2)	2,33	2,79

INICIATIVAS CLAVE

Operaciones

Transporte por Carretera

En las principales unidades operativas, se han continuado probando y desplegando vehículos eléctricos y de baja emisión de carbón y triciclos eléctricos, en particular para entregas dentro de las ciudades (Amsterdam, Rotterdam, Milán y Turín). También se han desplegado innovaciones telemáticas, remolques de doble cubierta, vehículos con carburantes alternativos, envíos multimodales y vehículos aerodinámicos.

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, de acuerdo con el estándar BREEAM. En 2015, se abrieron delegaciones de este tipo en Brisbane, Melbourne, Sydney, Eindhoven, Madrid, Swindon y Varsovia.

Conductores propios formados en conducción segura y eco-conducción

Los conductores de TNT se formaron en conducción segura y en eco-conducción. Esta formación se enfoca específicamente en reforzar las habilidades de los conductores para reducir las emisiones de CO₂e y mejorar en la eficacia del combustible.

Own drivers trained in safe and eco-driving	
(%of total own drivers)	2015
International Europe	21%
International AMEA	40%
Domestics	21%
Unallocated	49%
Total	25%

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)	2015
Vehicles complying with Euro 6	16%
Vehicles complying with Euro 5	71%
Vehicles complying with Euro 4	7%
Vehicles younger than 5 years (excluding Euro 4, 5 and 6)	4%
Vehicles older than 5 years	2%

European emission standards for linehaul vehicles	
(in percentage of linehaul vehicles in European Union countries)	2015
Vehicles complying with Euro 6	40%
Vehicles complying with Euro 5	54%
Vehicles complying with Euro 4	2%
Vehicles younger than 5 years (excluding Euro 4, 5 and 6)	2%
Vehicles older than 5 years	1%

A finales de 2015, el objetivo a medio plazo de que el 90% de la flota de TNT fuera igual o superior al estándar Euro 4 se superó, lográndose el 95%. La composición de la flota de vehículos de PUD y de linehaul en los países de la Unión Europea cambió para incluir más vehículos que cumplieren con Euro 6 y por lo tanto, vehículos más limpios. Sólo el 3% de la flota de linehaul y el 6% de la flota de PUD en países de la Unión Europea están por debajo del estándar Euro 4.

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)	2015
International Europe	53%
International AMEA	13%
Domestics	6%
Unallocated	63%
Total	13%

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.

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)	2015
International Europe	12%
International AMEA	1%
Domestics	66%
Unallocated	15%
Total	57%

Los vehículos de Linehaul y trailers equipados con elementos aerodinámicos son más habituales en el mercado nacional (Doméstico). Actualmente esta tecnología no está comúnmente disponible en Internacional AMEA.

EFICACIA DEL CO₂e

En 2015, TNT introdujo un nuevo indicador de eficacia del CO₂e expresado en el número de gramos de CO₂e emitidos para el transporte de una tonelada métrica (1.000 kg) de carga en una distancia de un kilómetro (g CO₂e/tonelada.km), con el fin de hacer seguimiento de los beneficios de las iniciativas de optimización tanto de las rutas como de los factores de carga. En 2015, el KPI de la eficacia global del CO₂e incluyendo transporte por carretera y por avión, para actividades propias y subcontratadas, ascendió a 490 g CO₂e/tonelada.km, lo que será utilizado como base para hacer el seguimiento del progreso año tras año.

Transporte Aéreo

TNT ha desarrollado varias iniciativas para mejorar la eficiencia del uso de combustible de su flota aérea aplicando mejores prácticas en la planificación de las rutas de los planes de vuelo, en la reducción del consumo de combustible en el despegue y el aterrizaje, en procedimientos de vuelo y en procesos de tierra.

CO₂e efficiency air transport	
(in g CO ₂ e / tonnes.km)	2015
Network flights (European Air Network + domestic)	1,733
Long haul flights	550

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 2015, TNT operaba 56 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 de la Unión Europea en vigor desde Abril de 2014 de la Unión Europea.

En 2016 TNT continuó reemplazando aviones por otros tipos de avión más nuevos y económicos hasta mayo de ese mismo año, cuando TNT vendió sus dos aerolíneas: TNT Airways y Panair a ASL Aviation Group.

Transporte por carretera

En 2015, debido a los acontecimientos en curso, más lejos de mejorar la métrica de la eficacia global de CO₂e, TNT siguió utilizando el indicador de eficacia anterior, expresado en CO₂e por kilómetro, para sus propios vehículos.

- Vehículos de PUD

El número de vehículos de PUD descendió de 6.595 en 2014 a 6.436 en 2015. En total, el 1,8% de los vehículos de PUD de TNT utilizan combustibles alternativos.

CO ₂ e efficiency of PUD vehicles		
(in g CO ₂ e / km)	2015	2014
International Europe	420	418
International AMEA	454	423
Domestics	643	632
Unallocated	383	313
Total	564	549

- Vehículos de Linehaul

El número de vehículos de linehaul descendió de 1.179 en 2014 a 1.026 en 2015.

CO ₂ e efficiency of linehaul vehicles	
(in g CO ₂ e / km)	2015
International Europe	703
International AMEA	675
Domestics	949
Unallocated	868
Total	917

La mejora de la eficacia de CO₂e de los vehículos de linehaul se aprecia especialmente en International AMEA y en Doméstico. Como ocurre con la flota de PUD, TNT ha optimizado su Red de carreteras europea mejorando factores de carga y reduciendo distancias.

- 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 2015, la energía total de los edificios del TNT fue de 208,2 millones de kWh de electricidad, 6,6 millones de m³ de gas, 1,0 millones de litros de combustible (calefacción por fuel) y 0,07 millones de GJulios de calefacción urbana.

CO ₂ e efficiency of buildings			Energy efficiency of buildings	
(in kg CO ₂ e / m ²)	2015	2014	(in M joules / m ²)	2015
International Europe	23.6	22.4	International Europe	478
International AMEA	62.9	65.1	International AMEA	378
Domestics	16.6	16.2	Domestics	316
Unallocated	21.3	20.5	Unallocated	554
Total	23.0	22.8	Total	395

Sustainable electricity	
(in percentage of total electricity)	2015
International Europe	52%
International AMEA	2%
Domestics	53%
Unallocated	75%
Total	51%

En 2015, el 51% de la electricidad utilizada provenía de fuentes sostenibles, lo que supuso 41 ktoneladas menos de emisiones netas de CO₂e (2014: 37).

CADENA DE SUMINISTRO Y PLATAFORMAS DE INNOVACIÓN



TNT participa en alguno de los Programas Marco de la Unión Europea denominados Horizonte 2020 (CITYLAB, FREVUE), que proponen soluciones 'de emisión cero' para entregas en los centros de las ciudades.

En el programa FREVUE, TNT desplegó 10 vehículos de PUD eléctricos en las ciudades de Amsterdam, Madrid y Rotterdam, para probar su viabilidad técnica, operativa y financiera.

TNT también es co-fundador de Green Freight Europe (GFE), iniciativa cuyo objetivo, entre otros, 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.

Proyecto FREVUE

TNT ha venido participando en Amsterdam, Rotterdam y Madrid en FREVUE (Freight Electric Vehicles in Urban Europe), un proyecto europeo que trata de demostrar que el reparto en las ciudades se puede realizar con vehículos 100% eléctricos.

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

Lamentablemente, el ayuntamiento de Madrid ha decidido dar un nuevo uso al centro de consolidación, por lo que en Septiembre de 2016 se tuvo que paralizar el proyecto, al no disponer de un lugar donde efectuar la recarga del vehículo eléctrico.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

El objetivo de TNT es exceder las expectativas de los clientes. 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 2015, TNT recibió más de 40.000 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 89,5 en 2014 al 90,8 en 2015.

TNT también calcula el denominado 'Orange Experience Score', que resta el porcentaje de clientes cuya puntuación está "por debajo de las expectativas" del porcentaje de clientes cuya puntuación está "excediendo las expectativas". Esta puntuación se incrementó de 40 en 2014 a 47 en 2015.

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 2015, 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, en la seguridad vial y en la experiencia del cliente. En 2015, el 25% de los conductores de TNT fueron formados en conducción segura y en eco-conducción. 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 2016, la décima edición del "Drive Me Challenge (DMC)" se celebró en Eslovaquia. Conductores de TNT y subcontratados de todo el mundo compiten en tres categorías diferentes incluyendo conductores de PUD, de carretillas y de linehaul. Los ganadores obtuvieron las mejores puntuaciones en eficacia del uso de combustible, seguridad y la experiencia de cliente.

Además, en Junio 2015, dos conductores de TNT fueron nombrados ganadores en la final del "Scania Driver Competition", celebrada en Bangkok.



La final de DMC 2016 juntó a los mejores conductores de 13 países (incluido España) 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.

PERSPECTIVAS Y COMPROMISOS

En 2016, TNT ha continuado integrando la gestión del carbón en su negocio y seguirá midiendo su desempeño en la eficacia del CO₂e a través de su principal KPI – g CO₂e/tonelada.km.

Los objetivos de TNT mejoran año tras año y se ponen todos los esfuerzos para mejorar la eficacia en sus operaciones con programas de optimización en toda la Compañía.

Para 2016, TNT se propuso el ambicioso objetivo de mejorar un 5% en g CO₂e/toneladas.km comparado con el nivel de eficacia de 2015 (490 g CO₂e/tonelada.km). Esta ambición se basa en el reemplazo planificado de la flota, en mejoras del factor de carga, y la gestión del seguimiento del desempeño total.

La eficacia de CO₂e se gestiona con un alcance global para operaciones propias y subcontratadas, incorporando todos los productos. El cliente y el reporte operativo están alineados y validados por SGS, proporcionando un nivel razonable de aseguramiento con los requisitos de la norma.

En 2016, el modelo se ha visto fortalecido para incluir iniciativas adicionales que tendrán un positivo impacto sobre la eficacia como el tipo de vehículo, el comportamiento de conductor y la reducción de las emisiones relacionadas con los edificios. Además de esto, los requisitos del "Carbon Disclosure Project" se han incluido en el desarrollo de un nuevo Sistema de Gestión del transporte, formando parte de Outlook.

TNT seguirá desarrollando sus Servicios de CO₂ para clientes y trabajará por obtener cambios positivos en los comportamientos de su gente, con el fin de disminuir su huella ambiental.

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.

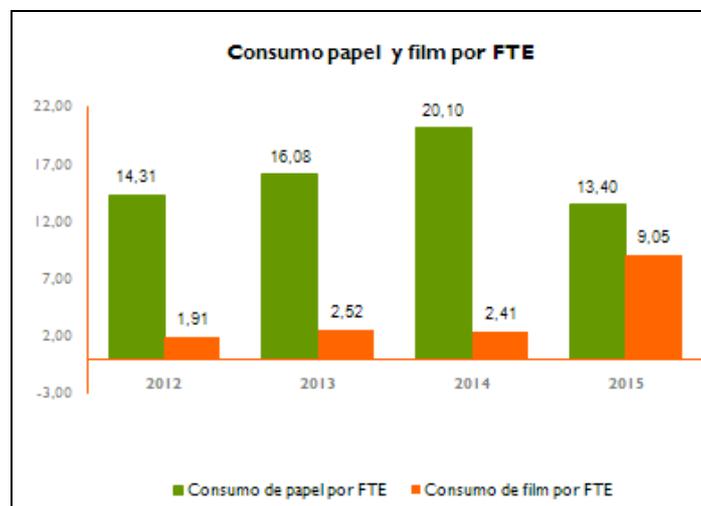
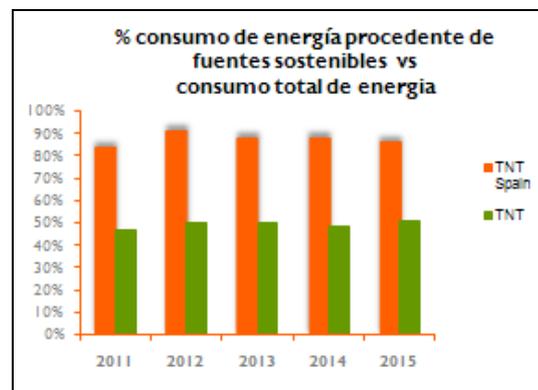
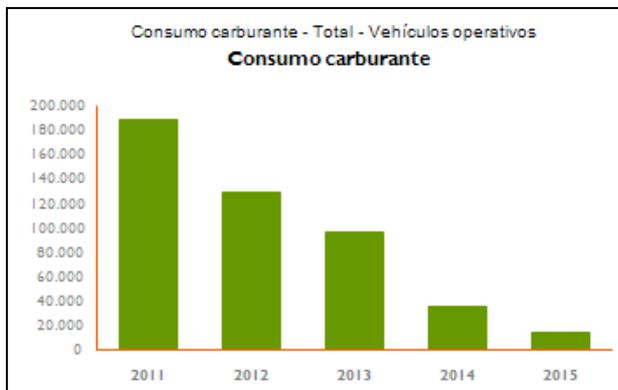
El siguiente gráfico muestra el % de FTEs cubierto con este estándar.

ISO 14001 (% of total FTEs)	2014	2015
TNT Express	82,0%	82,0%
TNT Spain	90,2%	89,3%

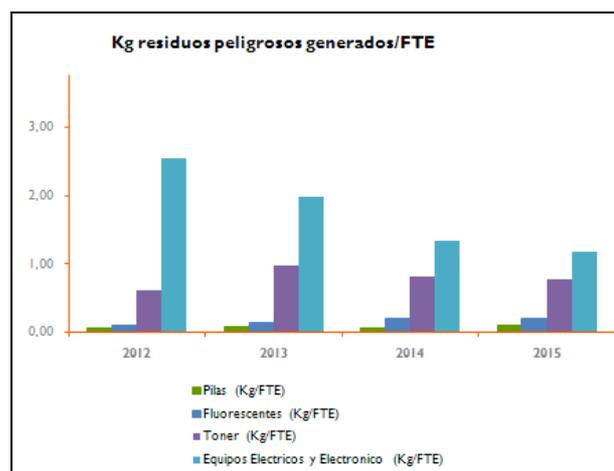
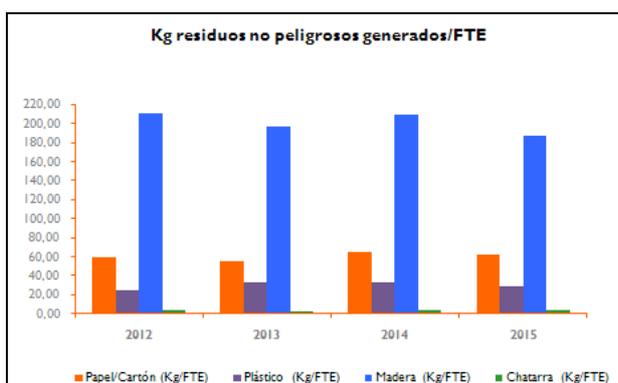
TNT España tiene implantado y certificado un sistema de Gestión del Medio Ambiente basado en la norma ISO 14001. No se ha producido ningún incidente en materia de Medio Ambiente y cada delegación realiza entre otras, las siguientes acciones:

- Seguimiento de las emisiones de CO₂.
- Mediciones de ruido ambiental.
- Formación en conducción eficiente. Durante el 2015, 93 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:



En relación a los principales residuos (peligrosos y no 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 ha abierto a TNT 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 2017

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 inauguró una delegación en Madrid y en breve se iniciarán las obras para la construcción de un nuevo centro operativo en Barcelona.

- Continuaremos enfocados en la calidad de servicio.
- 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 y Perfect Depot Program.
- Mejorar en fiabilidad del servicio, productividad, tiempos de tránsito y capacidad en nuestras redes europeas.

- Continuar la automatización y mecanización en hubs, delegaciones y gateways.
- Implementar prácticas de Total Quality Management para apoyar la mejora continua internamente y con nuestros clientes.
- Movernos hacia una organización de IT global y estandarizada.
- La Salud y la Seguridad laboral son una prioridad en nuestro día a día.

ORGANISE TO WIN

- **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.
- Fuerte liderazgo en la cultura del rendimiento.