



## TNT Express, empresa líder de transporte urgente nacional e internacional



**TNT** es una compañía líder en Europa en transporte urgente y distribución. Su estrategia se fundamenta en ofrecer al mercado soluciones innovadoras de la máxima calidad, personalizadas y apoyadas por herramientas tecnológicas y de comercio electrónico de última generación. A esta estrategia une su filosofía orientada a exceder en todo momento las expectativas de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y la sociedad en general. Ninguna compañía realiza entregas en tantos destinos, en tan poco tiempo y con las máximas garantías de rapidez y fiabilidad. Parte fundamental de nuestra

estrategia está concentrada en nuestras redes de distribución, donde disponemos de la red de transporte aéreo y terrestre más avanzada de Europa.

Así, **TNT** ha sido reconocida con el Sello de Excelencia en su máximo nivel concedido por el *Club de Gestión de la Calidad*.

TNT Express es uno de los principales operadores de servicios de distribución urgente en el mundo. TNT entrega diariamente cerca de 1 millón de paquetes, documentos y piezas de carga a más de 200 países en todo el mundo. TNT opera redes aéreas y terrestres en Europa, Oriente medio, África, Asia, el Pacífico y las Américas.

TNT emplea a más de 65.000 empleados en todo el mundo y opera una flota de más de 10.000 vehículos y 51 aviones. TNT registró ingresos de € 6.7 mil millones en 2013. Para más información visite la página web de TNT Express en: <http://www.tnt.com/corporate>

En España, TNT cuenta con 64 centros operativos repartidos por toda la geografía nacional, con una capacidad de 180.000 metros cuadrados, y posee una plantilla de profesionales, que ofrecen servicios de entrega y recogida en todas las provincias de España.

TNT ha lanzado su nueva estrategia global *Outlook* en febrero de 2014, que presenta una serie de iniciativas estratégicas para que los clientes de TNT tengan la mejor experiencia posible.



**Outlook**, la nueva estrategia de TNT Express

### **APUESTA POR EL TRANSPORTE NACIONAL**

**TNT** apuesta por el servicio doméstico. El liderazgo indiscutible en transporte internacional quiere ser compartido con una apuesta decidida por el transporte nacional. **TNT** ha reforzado su posición en España con nuevas inversiones en el desarrollo de sus infraestructuras, con el objetivo de **exceder las expectativas de nuestros clientes en el transporte de sus documentos y mercancías por todo el mundo**. En el mes de enero de 2006, **TNT** adquirió la empresa de transporte **TG+** para reforzar la posición de **TNT** en su objetivo de alcanzar el liderazgo del mercado de la distribución urgente en España y Europa. **TG+** es uno de los tres primeros operadores de paquetería industrial en España.





**TNT** ha potenciado sus rutas aéreas y terrestres con origen y destino en España. La conexión de todos sus vuelos con el centro internacional que la compañía posee en *Lieja (Bélgica)* lo convierte en el operador más **rápido** y **fiable** del mercado. **TNT** posee rutas con las principales ciudades de España. A través de vuelos diarios todas las ciudades de España están comunicadas con las principales ciudades de Europa.

En el 2011 **TNT** lanzó el servicio nacional, Express Plus con entregas garantizadas al día siguiente en toda la Península. Con este servicio **TNT** da respuesta a los requerimientos de urgencia y fiabilidad de sus clientes y del mercado.

### **TNT Express comienza a distribuir mercancía en Barcelona y Madrid con triciclos y vehículos eléctricos**

**TNT Express** España comenzó a utilizar triciclos eléctricos para entregar en zonas de Barcelona como la Ciutat Vella o el Barrio Gótico hace ahora 2 años. Actualmente, **TNT Express** opera la flota eléctrica más grande del mercado del transporte, operando con vehículos eléctricos en Reino Unido, Francia, Suiza, España, Italia, Países Bajos y China, y la próxima incorporación de Hong Kong, República Checa y Turquía.



**TNT** está utilizando estos triciclos desde entonces para entregar en el centro de Barcelona de una forma eficiente y sostenible, al reducir la contaminación y el ruido en la ciudad. Cada uno de estos triciclos evita anualmente la emisión de una tonelada de CO<sub>2</sub>.

El uso de energías alternativas no es la única solución innovadora que apoya **TNT**. Una de las iniciativas clave de **TNT** es el proyecto **GO (Global Optimisation)**. La optimización de las redes terrestres tiene como resultado conducir distancias más cortas y cargar los vehículos de forma más eficiente. Esto supone reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> por envío transportado. En España, gracias a **GO**, **TNT** ha reducido estas emisiones en casi 110 mil kilos al año. También el año pasado **TNT** sustituyó la ruta por carretera entre Barcelona y el Hub terrestre de Arnhem (Holanda), por una conexión ferroviaria, reduciendo de forma importante los kilómetros conducidos y eliminando las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Como compañía global de transporte **TNT** es consciente del impacto negativo en emisiones de CO<sub>2</sub> que tiene el negocio del transporte, y quiere ser parte de la solución a esta situación.

Desde abril del 2012 **TNT** ha empezado a realizar entregas con estos triciclos eléctricos en el centro de Madrid.

En 2013 **TNT Express** ha anunciado su participación en el **proyecto europeo FREVUE** que ha arrancado en Madrid, entre otras capitales europeas, para la distribución con vehículos eléctricos en los centros urbanos. **TNT** opera con vehículos eléctricos propios desde el Centro de Consolidación de Legazpi, que se ha abierto para tal fin en febrero de 2014.

### **Distribución Urgente**



**TNT** es el líder europeo en servicios de transporte urgente. Los servicios de **TNT** están basados en los últimos requerimientos por parte de los clientes y su gama es la más amplia del mercado. Su cartera de productos abarca desde servicios para el mismo día, a servicios urgentes de distribución de mercancías y soluciones a medida para el cliente.



Dentro de sus servicios destacan los llevados a cabo por el Departamento **TNT Servicios Especiales**. Es el primer gran avance en este sector para obtener un servicio a escala europea, dirigido al mercado de entrega "super" urgente de alto nivel, garantizando entregas y recogidas en el mismo día. **TNT Servicios Especiales** ofrece el servicio de entrega actualmente más rápido para documentos, paquetes y carga.

La estrategia de **TNT** es exceder las expectativas de nuestros clientes en el transporte de sus documentos y mercancías por todo el mundo, así como generar valor a nuestros clientes ofreciéndoles soluciones más fiables y eficaces en distribución y logística. **TNT** quiere consolidarse como el **proveedor de servicios urgentes más rápido y fiable del mercado**. Para ello pretende:

- Conseguir una mayor presencia y mejores conexiones en todo el territorio español.
- Consolidar las cifras de ventas, sus centros y áreas claves.
- Desarrollar herramientas de valor añadido en el sector de e-business y continuar con la gran inversión acometida en tecnología.
- Potenciar los programas de innovación en operaciones, atención al cliente, recursos humanos y salud laboral.
- Ampliar los servicios con el lanzamiento de productos como los "**Servicios Biomédicos de TNT**" y la mejora de los existentes.
- Continuar el programa de Calidad Total incorporando el modelo **EFQM**.
- Ampliar los esfuerzos en formación y desarrollo profesional de los empleados que ayudan a cumplir los objetivos personales y profesionales de la compañía, tras ser la única compañía española reconocida con la prestigiosa certificación **Investor in People**, en reconocimiento a su excelente política de recursos humanos.
- Consolidar la actual red de transporte como la más urgente y fiable con productos como **TNT Sameday**, red única en el mercado de entregas y recogidas en el mismo día, la red aérea en continua expansión y la red terrestre, la mayor red de carretera propia de Europa.

### **CENTROS OPERATIVOS DE TNT EN EL MUNDO**

**TNT** ha invertido en los últimos años más de 90 millones de euros en nuevos centros de operaciones que están facilitando el crecimiento constante de la compañía. Estos son:

#### ➤ **Centro Internacional de Operaciones Aéreas de Lieja (Bélgica)**

El Centro Europeo de Operaciones situado en el aeropuerto de Lieja es el más avanzado de su categoría en Europa. Inaugurado en abril de 1998, supuso una inversión para **TNT** de más de 58 millones de euros.

Cuenta con seis unidades de clasificación y está diseñado para manejar 2.300 toneladas de mercancías cada semana. La capacidad actual del centro es de 30.000 paquetes a la hora, con una media de 430.000 envíos semanales.



#### ➤ **Centro Internacional de Operaciones para transporte terrestre, Arnhem (Holanda)**



Situado en el centro de la red europea de carreteras, permite a **TNT** abarcar 32 países con 10 grandes Centros de Operaciones y 532 delegaciones. Este centro ha permitido duplicar la capacidad de carga transportada por carretera en Europa, convirtiendo a **TNT** en el único integrador que cuenta con una red propia de carretera en Europa que garantiza tiempos de



tránsito entre 48 y 72 horas entre cualquier punto, y con el mismo control y seguridad que los envíos aéreos.

➤ **Centro de Operaciones Aéreas de Madrid – Barajas**

Operativo desde finales de 1.999, este centro está diseñado para triplicar la capacidad de carga de la delegación hasta las 750.000 toneladas anuales, cuenta con una superficie de 10.600 metros cuadrados y 32 muelles - 8 destinados para la carga y descarga de mercancías y 24 destinados a furgonetas y camiones de reparto -.



**TNT** completó la transformación de este centro en hub para todos los tráficos de su red mundial con origen y destino en Sudamérica. El resultado es la reducción de los tiempos de tránsito y la supresión de aeropuertos intermedios. En la actualidad, **TNT** gestiona desde el Aeropuerto de Barajas y para toda su red los envíos con origen y destino en quince países sudamericanos que son: Argentina, Cuba, Colombia, Venezuela, Ecuador, México, Perú, Uruguay, Bolivia, Brasil, Chile, Panamá, Guatemala, Paraguay y Costa Rica.

**TNT se sube al tren del transporte limpio**

TNT Express España ha culminado con éxito las pruebas para sustituir su actual ruta por carretera entre Barcelona y su Hub terrestre de Arnhem (Holanda), por una conexión ferroviaria.

Las pruebas se han llevado a cabo durante los fines de semana, y ya se están estudiando extender el servicio a más rutas entre España y Arnhem, así como la conexión entre este último y otros destinos europeos.

Con esta conexión TNT evita las restricciones existentes en Francia al tráfico rodado durante los fines de semana, y reduce de forma importante los kilómetros conducidos, con la correspondiente eliminación de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Esta es una más de las diversas iniciativas puestas en marcha por TNT encaminadas a reducir las emisiones contaminantes de su flota. Además, a nivel corporativo TNT firmó en 2007 una alianza con el Programa Ambiental de Naciones Unidas (UNEP) para luchar por todo el mundo contra la contaminación y el cambio climático.

Sólo con esta conexión entre Barcelona y Arnhem TNT está evitando la emisión de más de 72.000 kilos de CO<sub>2</sub>

**SERVICIOS TNT**

**Servicios Nacionales**

**Servicios de entrega en Hora Definida**

9:00 Express: Entrega garantizada antes de las 9:00 am del día siguiente.

10:00 Express: Entrega garantizada antes de las 10:00 am del día siguiente.

12:00 Express : Entrega garantizada antes de las 12:00 del mediodía del día siguiente.

**Servicios de entrega en Día Definido**

Express: Entregas en 24/48 horas

Express Plus: Entrega al día siguiente en la Península

**Servicios Internacionales**

**Servicios de entrega en Hora Definida**

9:00 Express: Entrega garantizada antes de las 9:00 am del día siguiente.

10:00 Express: Entrega garantizada antes de las 10:00 am del día siguiente.

12:00 Express: Entrega garantizada antes de las 12:00 del mediodía del día siguiente.

12:00 Economy Express: Entrega garantizada antes de las 12:00 del mediodía en un día determinado en las principales ciudades del mundo.



### Servicios de entrega en Día Definido

Express: Entrega al día siguiente o lo más pronto posible

Economy Express: Entrega en día definido para sus envíos menos urgentes en todo el mundo.

### SERVICIOS ESPECIALES

Solución a medida que ofrece una recogida y entrega especial en el lugar y a la hora que usted necesite. Este servicio es totalmente flexible y orientado a aquellos clientes con exigencias específicas cualquier día de la semana.

Soluciones de Entrega Urgente

Servicios de Carga Aérea y Terrestre

Soluciones de Valor Añadido

#### ➤ Camión Intercontinental

TNT cuenta con la mayor red terrestre de Europa, con capacidad para transportar mercancías por carretera a todo el continente en un tiempo entre 48 y 72 horas. TNT amplía su red con el servicio "**Camión Intercontinental**". Este servicio puerta a puerta combina las redes aéreas y terrestres de la compañía y está dirigido a aquellos envíos que por su menor urgencia o por su tamaño, actualmente se realizan a través de carga aérea. Gracias a este nuevo servicio es posible realizar envíos a lugares como América, Asia, Australia, entre otros, con tiempos de tránsito garantizados y a unos precios más económicos que con el uso exclusivo del avión.



El "**Camión Intercontinental**", al igual que los otros productos de TNT, es un servicio tanto de exportación como de importación y cuenta con todos los beneficios y garantías de calidad de TNT, como la gestión de los trámites aduaneros, o el seguimiento de los envíos a través de las diferentes herramientas de la compañía.

### Soluciones B2C de TNT

TNT Express ofrece un paquete completo de soluciones B2C con una mejor experiencia de servicio y aumentando la confianza y el uso del comercio electrónico.

TNT ofrece una gama de servicios de envíos domiciliarios con opciones de entrega en diferentes franjas horarias. La estrategia de TNT es exceder las expectativas de sus clientes en el transporte de sus documentos y mercancías, así como generar valor ofreciendo soluciones más fiables y eficaces en distribución y logística.

Las soluciones B2C destacan por la flexibilidad que TNT pone a disposición de los consumidores finales, entre ellas: **Servicio de prealertas** con email, SMS o ambos, entregas en **centros de recogida** con más de 1000 puntos en comercios con horarios extendidos, **reorganizar la entrega** vía [www.tnt.com/mydelivery](http://www.tnt.com/mydelivery) un acceso web donde poder seleccionar la opción de entrega más conveniente y **soluciones para la gestión de devoluciones**.

### SISTEMA DE GESTIÓN

Una parte importante del éxito de TNT está marcado por una apuesta permanente y sistemática en el área de Gestión, en la cual destaca la implantación del modelo de Excelencia EFQM. A esta estrategia se une nuestra filosofía de Enfoque Total al Cliente, mejora continua en la calidad de servicio, conseguir un negocio sostenible y atraer, retener y motivar a las personas con las competencias adecuadas mediante una gestión que tenga en cuenta su aprendizaje, desarrollo profesional, una justa retribución y un entorno óptimo laboral.



Nuestro **Sistema de Gestión** de TNT Express está certificado según las normas UNE-EN ISO 9001:2008 (Calidad), UNE-EN ISO 14001:2004 (Medio ambiente) y OHSAS 1800:2007I (Salud y Seguridad Laboral).

Desde 2001, nuestra empresa está inmersa en un proyecto de Excelencia basado en el Modelo Europeo EFQM, y desde 2002 poseemos el **Sello de Excelencia Europea**. (>500 puntos EFQM).



Desde 2001 nuestra empresa está inmersa en un proyecto de Excelencia basado en el **Modelo Europeo EFQM**, en 2002 obtuvimos el Sello de Excelencia Europea 500+, para nuestras Oficinas Centrales (HO) otorgado por el Club Excelencia en Gestión. En 2004 y 2007 renovamos dicho sello.

### Reconocimientos como empresa

- 2000:** Investor in People (2002/2004/2007/2010/2013)
- 2002:** EFQM Sello de Oro para nuestras oficinas
- 2003:** Five Stars (British Safety Council)
- 2004:** Premio AENA
- 2004:** Finalistas en los premios Fundación, Empresa y Sociedad
- 2005:** Finalista CODESPA
- 2005:** Premio Catalán a la Calidad
- 2005:** Premio Aragonés a la excelencia profesional
- 2006:** OPTIMA
- 2006:** ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001- TNT Express
- 2006:** Reconocimiento Ayuda en Acción como empresa colaboradora
- 2007:** Best Places to Work en España 2007
- 2008:** Mención Especial en la categoría de Política Estratégica de Comunicación Interna (Capital Humano)
- 2008:** Nominada por el jurado del Premio Príncipe Felipe en la modalidad de "Calidad Industrial".
- 2009:** Renovación del sello EFQM
- 2010:** Operador Económico Autorizado, en simplificaciones aduaneras y Seguridad
- 2011:** TNT fue nombrada por cuarto año consecutivo, líder del índice Dow Jones de Sostenibilidad en el sector "Bienes Industriales y Servicios"
- 2012:** Premio "Muévete Verde" del Ayuntamiento de Madrid en la categoría "Fomento de modos sostenibles de transportes de mercancías"
- 2013:** Finalista del Premio PILOT a la Excelencia Logística del Gobierno de Aragón
- 2013:** Sello de Excelencia Aragón Empresa



### TNT APUESTA POR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

TNT apuesta por las nuevas tecnologías como una de sus prioridades estratégicas desarrollando e invirtiendo continuamente en sistemas de información y tecnología para mantener sus estándares de servicio de categoría mundial y proporcionar la mayor comodidad y flexibilidad, tanto en sus actividades como en el servicio al cliente.





Por eso, en **TNT** realizamos inversiones de manera continua para seguir mejorando y ofreciendo los servicios más avanzados a todos nuestros clientes. Proporcionamos un soporte global a los clientes en cualquier país y en cualquier momento. Gracias a la tecnología de la que disponemos, ofrecemos plena visibilidad en todos los procesos logísticos y permitimos que nuestros clientes accedan en todo momento, a través de numerosas herramientas, al estado real de sus envíos.

## **TNT AYUDA A LOS QUE MÁS LO NECESITAN**

**TNT Express** aspira a ser líder en responsabilidad social dentro del sector transporte, promoviendo además una actitud positiva hacia los derechos humanos. En **TNT Express** España, queremos ser una empresa referente con destacadas iniciativas en temas de responsabilidad social, por eso nuestra Compañía ha firmado acuerdos con varias ONG's españolas y a nivel internacional.

En 2003, a nivel internacional, **TNT** y el **Programa Mundial de Alimentos (World Food Program- WFP)**, la organización humanitaria más grande a nivel mundial y el brazo logístico de Naciones Unidas, firmaron un acuerdo de colaboración con el objetivo de erradicar el hambre infantil que se desarrolló durante más de 10 años.



**TNT** apoya el proyecto “**Necesidades básicas de la infancia en España**”, un programa que ayuda en 20 centros educativos nacionales y del que se benefician 6.500 niños. Este proyecto garantiza las necesidades básicas de alimentación a través de becas de comedor, material académico y programas de ocio y tiempo libre para los más pequeños que pertenezcan a familias en riesgo de exclusión social.



Periódicamente, unidades móviles de **Cruz Roja** se trasladan hasta las instalaciones de **TNT** para facilitar a nuestros empleados la donación de sangre.



En 2002 **TNT** se adhirió al Pacto Mundial, asumiendo un compromiso ético destinado a acoger como una parte de su estrategia y de sus operaciones, 10 principios en materia de derechos humanos y laborales, al Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Anualmente **TNT Express** en España cumplimenta un Informe de Progreso, un reporte a través del cual se informa sobre las acciones realizadas, cuyo objetivo final es, por un lado, que las entidades firmantes identifiquemos los avances en las materias del Pacto como sistema de auto-evaluación y, por otro lado, dotar de una mayor credibilidad a la iniciativa por medio de la transparencia.

## **TNT Y EL MEDIO AMBIENTE**

Como parte de su estrategia corporativa *Outlook*, **TNT** ha adquirido los siguientes compromisos en materia de reducción de emisiones CO<sub>2</sub>:

- 100% de conductores formados en conducción eco-eficiente
- 90% de los vehículos en la Unión Europea en estándares de emisiones Euro 4 o más
- Telematics introducido en el 50% de los vehículos propios de la red terrestre
- 100% de los camiones y trailers de la red equipados con aerodynamics



- 100% de los aviones modelo BAe 146 aircraft reemplazados por una flota renovada, más eficiente en consumo de fuel



El proyecto **FREVUE** es un programa piloto demostrativo, única iniciativa de este tipo seleccionada por la Comisión Europea en el marco del Séptimo Programa Marco de la Comisión Europea. Madrid ha sido una de las ciudades seleccionadas para su despliegue. TNT opera ya en

el centro de Madrid con vehículos eléctricos propios desde el Centro de Consolidación que se ha ubicado en Legazpi (Madrid).

### **TNT, 68 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL MUNDO Y 25 AÑOS EN ESPAÑA**

1946	Thomas Nationwide Transport ( <b>TNT</b> ) comienza sus operaciones en Australia
1961	<b>TNT</b> empieza a cotizar en la Bolsa de Sidney (Australia)
1973	<b>TNT</b> comienza su expansión en Europa
1976	<b>TNT</b> crea su red de transporte terrestre en Europa
1987	<b>TNT</b> crea su red de transporte aéreo en Europa
1988	<b>TNT</b> comienza sus operaciones en España con las marcas <b>TNT Skypack</b> , <b>TNT Express Europa</b> y <b>TNT Mailfast</b>
1996	KPN, dueña del Correo Holandés, compra <b>TNT</b> y crea la compañía actual: <b>TNT Post Group (TPG)</b> .
1996	<b>TNT Logistics</b> comienza sus operaciones en España.
1998	Nueva identidad corporativa de <b>TNT</b> . La compañía incorpora las actividades de las anteriores marcas ( <b>TNT Express Worldwide</b> , <b>TNT Ltd.</b> , Mailfast, InterPost, Caxton, PPIC y <b>TNT Logistics</b> ), en una marca única con tres áreas de negocio (transporte urgente, logística y correspondencia internacional) <b>TNT</b> cotiza en los mercados de valores de Amsterdam, Nueva York, Londres y Francfort
1998	<b>TNT</b> pone en marcha su Centro Internacional de Operaciones Aéreas de Lieja (Bélgica)
1999	<b>TNT</b> pone en marcha su Centro Internacional de Operaciones Terrestres de Arnhem (Holanda)
2000	<b>TNT</b> pone en marcha su Centro Internacional de Operaciones de Madrid – Barajas (España)
2001	<b>TNT</b> forma parte del consorcio Albateam para la compra de CAT.
2002	<b>TNT</b> convierte en hub para Sudamérica el Centro Internacional de Operaciones Madrid - Barajas (España).
2003	<b>TNT</b> firma un acuerdo de colaboración con <b>WFP</b> (Programa Mundial de Alimentos) de Naciones Unidas.
2004	<b>TNT</b> adquiere el Grupo Wilson Logistics
2005	<b>TPG</b> operará a nivel global bajo la marca <b>TNT</b>
2006	<b>TNT Express España</b> adquiere la empresa de transporte <b>TG+</b>
2007	<b>TNT</b> lanza una nueva gama de servicios de entrega por la mañana. Añadiendo dos nuevos servicios de entrega garantizada, 10:00 Express y 12:00 Economy Express, a los ya existentes 9:00 Express y 12:00 Express, TNT apuesta firmemente por las entregas por la mañana y ofrece un mayor rango de servicios de entrega por la mañana que cualquiera de sus competidores.
2008	<b>Down Jones Sustainability Index: TNT</b> ha sido reconocida en 2008 y 2010 por sus resultados económicos, sociales y medioambientales
2009	Renovación del sello <b>EFQM</b>
2010	<b>TNT renueva: Investor in People (2002/2004/2007/2010/2013)</b>
2011	<b>TNT Express</b> separa sus operaciones de TNT N.V en dos empresas independientes.
2011	<b>TNT Express España</b> lanza nuevo servicio nacional 24 horas garantizadas: <b>Express Plus</b>
2012	<b>TNT Express España</b> lanza nuevas soluciones de transporte para el mercado de e-commerce de entregas a domicilio: <b>Soluciones B2C</b>





---

2012	<b>TNT Express España</b> recibe el premio “Muévete Verde” del Ayuntamiento de Madrid
2013	<b>TNT Express España</b> cumple 25 años en España
2013	<b>TNT Express España</b> Sello de Excelencia Aragón Empresa
2014	<b>TNT Express</b> lanza su nueva estrategia <i>Outlook</i>