



# ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA 2020

Anexo del Informe de Gestión

TNT Express Worldwide (Spain) S.L.U

Noviembre 2020

## ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

### Acerca de este capítulo

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), así como otros marcos internos considerados.

En este contexto, a través del estado de información no financiera TNT Express Worldwide (Spain) S.L.\* (en adelante TNT) tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

*\* En 2016 FedEx Express adquiere TNT y, aunque hasta la fecha son dos entidades distintas, las directrices vienen marcadas por FedEx de ahí su continúa mención a lo largo del informe.*

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo en Mayo de 2020. Este análisis se ha llevado a cabo a partir del conocimiento interno de la empresa y teniendo en cuenta el modelo de negocio. El resultado de ese informe es el siguiente:

Aspectos muy relevantes	Aspectos relevantes	Aspectos no relevantes
Modelo de negocio	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Economía circular y prevención y gestión de residuos
Empleo	Relaciones sociales	Protección de la biodiversidad
Salud y seguridad	Organización del trabajo	
Formación	Gestión medioambiental	
Igualdad	Contaminación	
Respeto de los derechos humanos	Uso sostenible de los recursos	
Lucha contra la corrupción y el soborno	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
Consumidores		
Cambio climático		
Subcontratación y proveedores		
Información fiscal		

Debido a la importancia del cambio climático y el compromiso de TNT en la reducción de emisiones de CO2, este indicador ha pasado a ser muy relevante. En relación con la pandemia de COVID-19, el indicador salud y seguridad ya era muy relevante en el pasado ejercicio, por lo que ahora más que nunca sigue siendo muy importante para la empresa. El resto de indicadores se mantienen con el mismo grado de relevancia.

El presente estado de información no financiera ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se incluye al final de este documento.

## Modelo de negocio

### DESCRIPCIÓN MODELO DE NEGOCIO:

Proporcionamos un porfolio de servicios de transporte, e-commerce y negocios a través de empresas que trabajan colectivamente, operan independientemente y son gestionadas de manera colaborativa, bajo la marca FedEx, como por ejemplo: 9:00 Express, 10:00 Express, 12:00 Express, Express y 12:00 Economy Express. Ofrecemos un porfolio de soluciones que pueden apoyar cualquier desafío en el mundo del comercio global. Cada red opera de manera independiente. Eso significa que nuestras redes individuales se pueden ajustar para ofrecer el mejor servicio posible a los clientes. Así es como ofrecemos un valor real.

TNT tiene pues una amplia variedad de servicios a nivel nacional, de exportación y de importación. Con los servicios de entrega exprés o de carga, nuestros clientes pueden realizar envíos a más de 200 destinos y puede enviar mercancías de cualquier tamaño a todo el mundo, desde documentos hasta contenedores. Si el envío es voluminoso o necesita enviarse urgentemente, nuestros clientes pueden elegir entre una amplia selección de servicios especiales. Al preparar un envío, el cliente debe mirar la información que facilitamos sobre el embalaje, el etiquetado, el envío de mercancías peligrosas, el despacho de aduanas y los controles a la exportación.

A medida que las empresas se vuelven más globales y competitivas, todos, desde emprendedores hasta grandes empresas, recurren a nosotros para buscar soluciones flexibles e innovadoras. Buscar soluciones flexibles e innovadoras son por tanto la prioridad número 1 de nuestra marca.

Nuestros servicios son proporcionados a través de los departamentos de ventas, marketing, tecnología, comunicaciones, atención al cliente, apoyo técnico, facturación y cobros, y determinadas funciones de administración que dan apoyo a nuestros segmentos de transporte.

Adicionalmente, durante la epidemia del COVID-19 hemos seguido dando servicio a todos nuestros clientes para que a su vez estuvieran conectados con sus proveedores y clientes de todo el mundo. Hemos ampliado nuestra capacidad aérea en varias de las principales rutas de envíos incluida la de EE. UU. para cumplir la demanda del mercado. Hemos seguido operando según las condiciones locales lo permitían. Gracias a nuestra red mundial, hemos tenido la flexibilidad de ajustar y gestionar una demanda de envíos que ha aumentado entre Europa y el resto del mundo.

La estrategia corporativa que administra TNT como una cartera de soluciones comerciales, resulta ser muy exitosa, pues nos permite responder a los cambios del mercado de manera rápida y eficiente a medida que continuamos brindando un servicio excepcional a nuestros clientes.

Las distintas metas de la compañía son las siguientes:

- Metas financieras:  
FedEx Corporation proporciona liderazgo estratégico e informes financieros consolidados para la familia de empresas de FedEx, administrando una amplia cartera de servicios de transporte, comercio electrónico y negocios. FedEx Corporation ha definido claramente sus metas y estrategias para el futuro.

- Metas a largo plazo:
  - Incrementar EPS 10% -15% por año
  - Incrementar la rentabilidad de los ingresos
  - Lograr un margen operativo superior al 10%
  - Mejorar los flujos de caja
  - Incrementar el ROIC
  - Incrementar la rentabilidad para los accionistas
- Estrategias de crecimiento:
  - Hacer crecer el negocio de paquetería
  - Crecer internacionalmente
  - Hacer crecer nuestras capacidades de cadena de suministro
  - Crecer a través del comercio electrónico y la tecnología
  - Crecer a través de nuevos servicios y alianzas

### MERCADOS EN LOS QUE OPERA:

TNT tiene **presencia geográfica** en 220 países y territorios a lo largo de los 5 continentes.

TNT en España actualmente cuenta con 30 delegaciones propias distribuidas por todo el territorio nacional, con presencia en todas las comunidades autónomas, generando empleo allí donde estamos presentes

TNT tiene **estaciones** para gestionar las recogidas y entregas en varias ciudades de España y además puntos de vuelo. TNT lo hace desde Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Vitoria.

### FedEx Global Network



### GESTION DE RIESGOS NO FINANCIEROS:

Nuestros resultados financieros y operativos están sujetos a muchos riesgos e incertidumbres, como se describe a continuación.

- Nos afecta directamente el estado de la economía y las medidas contra el comercio.

- Una importante brecha en los datos o cualquier otra interrupción en nuestra infraestructura tecnológica podría interrumpir nuestras operaciones y el resultado sería la pérdida de información crítica, confidencial, impactando negativamente en nuestra reputación, negocio o resultados operativos.
- Los cambios en políticas de comercio internacional podrían significar la reducción del volumen de mercancías transportadas globalmente y afectar negativamente a nuestro negocio.
- Nuestro negocio depende de nuestra fuerte reputación y valor de marca FedEx.
- Nuestro negocio de transporte se ve impactado por el precio y la disponibilidad de combustible.
- Nuestros negocios son intensivos en capital y debemos tomar decisiones de capital en función de los niveles de volumen proyectados.
- Nos enfrentamos a una intensa competencia.
- La regulación gubernamental está evolucionando y los cambios desfavorables podrían dañar nuestro negocio.
- Podríamos estar sujetos a cambios adversos en las regulaciones e interpretaciones o desafíos a nuestras posiciones fiscales relacionadas con la Ley de Reducción de Impuestos y Empleos.
- Si no ejecutamos con éxito u operamos, integramos, aprovechamos y hacemos crecer con éxito los negocios adquiridos, nuestros resultados financieros y nuestra reputación pueden verse afectados.
- La salida de Reino Unido de la UE podría afectar negativamente nuestro negocio, los resultados de las operaciones y la situación financiera.
- El entorno regulatorio para la aviación global u otros derechos de transporte puede afectar nuestras operaciones y aumentar nuestros costes operativos.
- Podemos vernos afectados por el cambio climático global o por respuestas legales, regulatorias o de mercado a dicho cambio.
- El clima adverso o un desastre localizado en una geografía clave podría afectar negativamente a nuestro negocio.
- El impacto de COVID-19 ha provocado que los gobiernos de Europa y todo el mundo, apliquen a diario restricciones a nivel local, estatal y nacional a la hora de trabajar y viajar. Esto ha impactado en nuestra capacidad para cumplir con nuestros altos estándares de servicio.

## Lucha contra la corrupción y el soborno

### MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO:

TNT está totalmente comprometida con la tolerancia cero a la corrupción y el soborno en todas sus operaciones. En este sentido ha implementado medidas destinadas al cumplimiento de este compromiso.

En primer lugar, todos los empleados de la compañía deben leer el código de conducta y demás políticas al incorporarse a la empresa, e incluso algunos empleados tienen la obligación de cumplir con formaciones anti corrupción y soborno, obteniendo certificados internos relacionados con el conocimiento de esta materia. El código de conducta y demás políticas, son de obligado cumplimiento. El no cumplimiento tendrá consecuencias disciplinarias. Además, los empleados de TNT están obligados a reportar cualquier fraude o práctica cuestionable relacionada con nuestros controles internos, contabilidad o auditoría. Para ello la compañía tiene una política de puertas abiertas y una línea de alerta a la que todos los empleados tienen acceso.

Además, nuestro compromiso con la lucha contra la corrupción va más allá de la ley aplicable y busca evitar la "apariencia" de irregularidades. En este sentido, la compañía ha creado Procedimientos de cumplimiento con la Política Anticorrupción y dispone de una política "anti represalias" con relación al reporte de prácticas corruptas y de soborno.

Por último, TNT realiza procesos de Due diligence al firmar o renovar cualquier contrato con proveedores, en particular en contratos con el gobierno o con entidades relacionadas con él que exige firmar una cláusula anticorrupción, realizar un cuestionario anticorrupción, y/o incluso una formación.

### MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES:

Estamos comprometidos a ayudar a los gobiernos a detectar y prevenir la actividad criminal y el financiamiento terrorista habilitado por lavado de dinero. Lavado de dinero es el proceso de hacer parecer las ganancias delictivas en legítimas al ocultar o disfrazar su naturaleza, ubicación, fuente, propiedad o control. Nosotros no participamos en cualquier actividad que haya sido identificado como un proceso de lavado de dinero potencialmente sospechoso.

Para identificar posibles situaciones de lavado de dinero se vigilan las siguientes situaciones:

- Solicitudes de un tercero, cliente o proveedor para pagos en efectivo
- Condiciones de pago inusuales
- Estructurar o desglosar pagos o transacciones para evitar los requisitos del gobierno
- Transferencias de fondos hacia o desde países no relacionado con la transacción
- Transferencias de fondos hacia o desde no relacionados terceros
- Renuencia de un tercero, cliente o proveedor para proporcionar información de contacto veraz o completa
- Otras actividades fuera del normal curso de negocios.

Los empleados que sospechen de una situación de lavado de dinero deben contactar a su gerente o al departamento legal de la empresa de inmediato.

## APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO:

TNT participa activamente en la protección y promoción del futuro económico de la compañía tanto para nuestros grupos de interés como para nuestros empleados.

En esta línea, TNT, desde su adquisición por parte de FedEx [y por tanto a través de la aportación que hace la matriz](#), lleva apoyando a la Fundación Junior Achievement varios años. El apoyo a su programa estrella, programa miniempresas, permite que un mayor número de jóvenes tenga acceso a la educación empresarial y a experiencias emprendedoras junto con su formación curricular escolar. En este curso académico han participado más de 6.700 estudiantes en España. La cantidad aportada [a Junior Achievement](#) España para el FY19 fue de 18.000\$ y de 25.000\$ para el FY20. [TNT España no ha realizado ninguna otra aportación, aunque sí](#) dentro de la FedEx Cares week realizamos diferentes acciones de voluntariado con la colaboración de gran parte de los miembros del equipo de TNT en España, como por ejemplo la recogida de alimentos.

## RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

En TNT estamos totalmente comprometidos con proteger y promover los derechos humanos en todas nuestras operaciones alrededor del mundo. Por ello tratamos a los demás con respeto y dignidad, fomentamos la diversidad y opiniones diversas, proporcionamos condiciones de trabajo seguras y promovemos la igualdad de oportunidades para todos, no permitiendo la discriminación por cualquier causa.

En este sentido, no aceptamos el trabajo de niños, y el trabajo obligatorio o forzado. Tenemos cero tolerancia y no aceptamos la esclavitud y trata de personas. Pagamos salarios justos y cumplimos con las leyes salariales en todos los países donde operamos. Obligamos a terceros y a nuestros proveedores a seguir estos principios importantes.

TNT ha identificado en su política contra el tráfico de personas ciertas actividades prohibidas, como las que se describen a continuación:

- Participar en el tráfico de personas (utilizando fraude o coerción)
- Usar trabajo forzoso
- Acoso por motivos sexuales e intimidación
- Destruir, ocultar, confiscar o denegar el acceso de un empleado a sus documentos de identidad o de inmigración, como pasaportes o licencias de conducir, independientemente de la autoridad emisora
- Utilizar empresas de reclutamiento que no cumplan con leyes laborales locales del país en el que el proceso tiene lugar
- Cobrar tarifas de reclutamiento a los empleados
- Utilizar prácticas engañosas o fraudulentas durante la contratación de empleados u ofertas de empleo, como no divulgar, en un formato e idioma accesible al trabajador información básica o tergiversar información clave durante la contratación de empleados con respecto a los términos y condiciones clave de empleo, que incluye:
  - salarios y beneficios complementarios
  - la ubicación del trabajo
  - las condiciones de vida
  - vivienda y costes asociados (si proporcionado por TNT)
  - cualquier coste significativo a cobrar al empleado
  - si corresponde, la naturaleza peligrosa del trabajo

- No proporcionar transporte de regreso o pagar el coste del transporte de regreso al final del empleo para ciertos empleados que fueron traídos de un país a otro
- Proporcionar u organizar viviendas que no cumplen con los estándares de seguridad del país anfitrión
- Si así lo exige la ley o el contrato, no proporcionar un contrato de trabajo, acuerdo de reclutamiento u otro documento de trabajo requerido por escrito y en un idioma que el empleado entiende.
- Si el empleado debe reubicarse para realizar el trabajo, el documento deberá ser proporcionado al empleado al menos cinco días antes de la reubicación de empleados

Se espera que todos los empleados y agentes de TNT estén familiarizados con las actividades prohibidas de trata de personas para evitarlas. El incumplimiento de esta política puede resultar en una acción disciplinaria severa incluyendo la terminación del contrato.

Además si un empleado sospecha de una actividad que puede suponer una violación de esta política, debe informarla a través de uno de los canales que facilita la empresa. Del mismo modo si lo solicita el departamento legal, debe cooperar con cualquier investigación sobre sospecha prohibida.

TNT se compromete a cooperar plenamente con las autoridades gubernamentales en la investigación de violaciones, incluyendo:

- proporcionar respuestas oportunas y completas a las solicitudes de documentos de los auditores e investigadores gubernamentales;
- proporcionar acceso razonable a sus instalaciones y personal para permitir que las autoridades gubernamentales realicen auditorías, investigaciones u otras acciones para determinar el cumplimiento de la regulación aplicable.
- proteger a todos los empleados sospechosos de ser víctimas o testigos de actividades prohibidas, antes de regresar al país de donde se contrató al empleado, sin impedir ni obstaculizar la capacidad de estos empleados de cooperar plenamente con las autoridades gubernamentales.

Esta política se aplica también a aquellos agentes que prestan servicios en nombre de TNT o que operan bajo la marca TNT en la medida establecida en sus respectivos acuerdos con TNT y permitidos por la ley aplicable. El incumplimiento de la política puede resultar en la terminación de la relación comercial con TNT.

El departamento legal no ha recibido denuncias relacionadas con la vulneración de derechos humanos durante el FY20, al igual que sucedió durante el FY19, es por ello que en la práctica no se ha sometido ninguna operación a una evaluación de derechos humanos.

## Cuestiones sociales y relativas al personal

Nuestro recurso más importante es nuestra gente. Estamos comprometidos con ofrecer un lugar de trabajo en el que todas las personas sean respetadas, apreciadas y con el que se sientan satisfechas. Nuestras políticas están diseñadas para promover la justicia y el respeto hacia todos los demás. Contratamos, evaluamos y promocionamos a los empleados en función de su rendimiento. Con esto en mente, esperamos que todos ellos traten a los demás con dignidad y respeto, y no estamos dispuestos a tolerar ciertos comportamientos. Todo esto viene reflejado en el Código de Conducta en el apartado de "Igualdad de oportunidades".

A continuación, se presentan los datos de los empleados a 31 de Mayo del 2019 (FY19) y 2020 respectivamente (FY20).

		FY20	FY19
Número total y distribución de empleados por sexo	HOMBRE	741	743
	MUJER	484	490
	TOTAL	1.225	1.233

		FY20	FY19
Número total y distribución de empleados por edad	De 18 a 35 años	153	195
	De 36 a 45 años	524	567
	De 46 a 55 años	419	371
	Más de 56 años	129	100
	TOTAL	1.225	1.233

		FY20	FY19
Número total y distribución de empleados por categoría profesional	Personal superior y técnico	135	137
	Personal administrativo	651	664
	Personal de movimiento	439	432
	TOTAL	1.225	1.233

Por tipo de contrato*	Género						
	Contrato indefinido		Contrato temporal		Tiempo parcial		
	H	M	H	M	H	M	
	FY20	707	467	34	17	151	196
Media FY20	694	464	47	21	175	225	
FY19	688	465	55	25	155	205	

  

Por tipo de contrato*	Edad											
	Contrato indefinido				Contrato temporal				Tiempo parcial			
	De 18 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	Mas de 56 años	De 18 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	Mas de 56 años	De 18 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	Mas de 56 años
	FY20	131	504	411	128	22	20	8	1	56	169	103
Media FY20	129	496	431	103	33	23	11	0	80	181	123	17
FY19	154	540	360	99	41	27	11	1	69	180	97	14

  

Por tipo de contrato*	Categoría profesional								
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Tiempo parcial		
	Personal superior y técnico	Personal administrativo	Personal de movimiento	Personal superior y técnico	Personal administrativo	Personal de movimiento	Personal superior y técnico	Personal administrativo	Personal de movimiento
	FY20	130	635	409	5	16	30	9	216
Media FY20	126	633	400	5	27	35	16	258	126
FY19	131	626	396	6	38	36	10	235	115

\*la información reportada es a fecha de cierre del FY19 y FY20 respectivamente. Los promedios anuales solo están disponibles para el FY20.

	Nº de despidos									
	Género		Edad				Categoría profesional			Total
	Hombres	Mujeres	De 18 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	Mas de 56 años	Personal superior y técnico	Personal administrativo	Personal de movimiento	
FY20	6	2	1	4	3	0	4	3	1	8
FY19	6	1	3	2	2	0	3	2	2	7

En TNT nos comprometemos con ofrecer una remuneración acorde al nivel de desempeño de cada empleado y acorde a su formación. Además, tratamos de reducir la brecha salarial de género que en FY20 disminuye respecto al FY19. Las remuneraciones medias por categoría en € fueron las siguientes:

		FY20	FY19
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo	HOMBRE	25.217	24.498
	MUJER	23.637	22.708

		FY20	FY19
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por edad	De 18 a 35 años	19.386	19.079
	De 36 a 45 años	22.904	22.784
	De 46 a 55 años	26.763	26.351
	Más de 56 años	30.582	29.586

		FY20	FY19
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por clasificación profesional o igual valor	Personal superior y técnico	40.778	37.797
	Personal administrativo	22.565	21.919
	Personal de movimiento	22.623	22.257

		FY20	FY19
Brecha Salarial	Personal superior y técnico	0,015	0,080
	Personal administrativo	0,117	0,099
	Personal de movimiento	- 0,002	- 0,102
	TOTAL	0,063	0,073

\* calculado como  $1 - (\text{remuneración media de mujeres} / \text{remuneración media de hombres})$

Durante el FY19 TNT contaba con dos directores, para los cuales no se pudo reportar la remuneración por confidencialidad de los datos al tratarse de un solo hombre y una mujer. En el FY20 tampoco se incluyen las remuneraciones de directivos pues a fecha de cierre del FY20 no había ninguno, dado que desde Octubre 2019, TNT replica la estructura de FEDEX y estos empleados pasan a un nivel de Senior Manager. Nota: los directivos de TNT son todos empleados de la matriz Fedex y no de TNT y no dispone de consejeros.

En TNT España a 31/05/2020 había contratadas 5 personas con discapacidad, al igual que a 31/05/2019. Además, TNT trabaja con empresas como Illunion que sí contratan a personas discapacitadas, aunque no dispone de certificado de excepcionalidad.

En TNT estamos comprometidos con mejorar la accesibilidad. Muestra de ello es que las nuevas instalaciones de la Compañía como pueden ser los centros de trabajo de San Fernando de Henares (año 2015), de Barcelona en Zona Franca (año 2017) y Vitoria (año 2018) cuentan con un diseño de eliminación de barreras para facilitar el acceso a todas las personas: baños y plazas de parking reservadas para minusválidos, rampas de acceso y ascensores.

### **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:**

En la organización del trabajo, en cuanto a las horas de jornada anual, se gestiona en base a las jornadas establecidas en los Convenios Colectivos de aplicación que son de ámbito provincial. En cuanto a la organización de los horarios dentro de estas jornadas establecidas se realiza una gestión centralizada que diseña dicha distribución de horarios de acuerdo a las necesidades operativas (rutas de camiones, carga y descargas...) y de servicio de atención a los Clientes.

Esta organización del trabajo se ha visto alterada este año a partir de la declaración del estado de Alarma decretado en Marzo de 2020, que, en aplicación de la normativa publicada en las diferentes regiones por las que se adoptaban medidas preventivas y recomendaciones de salud pública como consecuencia de la situación y evolución de coronavirus (COVID-19) y por la evidente excepcionalidad de la situación, la empresa ha ofrecido a los trabajadores diferentes medidas alternativas, a las que podían acogerse voluntariamente, y que son una excepción a la organización habitual del trabajo y ordenación del horario. Dentro de estas medidas están: o Flexibilización de las vacaciones anuales y días de exceso de jornada, o Flexibilización de los horarios, o Flexibilización de los turnos, o Permiso no retribuido por tiempo limitado (la cotización se mantiene), o Disfrute en días de descanso de horas extras realizadas, o Disfrute de días libres acumulando las horas disfrutadas en una bolsa para realizar posteriormente. Un total de 27 personas trabajadoras han hecho uso de alguna de estas medidas alternativas.

Contamos con directrices generales de valoración de necesidades individuales de conciliación y aplicación de criterios equitativos, a igual respuesta a misma situación. Por otra parte, en TNT tenemos implantado un programa de retribución flexible, que permite a los empleados beneficiarse de ventajas fiscales en determinados productos como tickets restaurante, guardería, transporte, etc.. Se aplican todas las medidas de corresponsabilidad y conciliación establecidos en los diferentes convenios colectivos.

La situación excepcional del COVID-19 y, en concreto, durante el período de Estado de Alarma, han aflorado nuevas necesidades de conciliación entre la plantilla a las que la empresa ha intentado dar respuesta de la forma más rápida y eficiente posible, ofreciendo alternativas a la prestación de servicios habitual y a la que los trabajadores podían optar voluntariamente, siempre que fueran viables a nivel productivo. Adicionalmente a las medidas alternativas expuestas, se ha realizado un gran esfuerzo en poder ofrecer el Teletrabajo en todas aquellas posiciones en las cuales es posible esta modalidad de prestación de servicios, siendo una de las opciones dirigidas a facilitar la conciliación familiar y laboral, a la vez que proteger la salud, un total de 402 personas trabajadoras han hecho uso de la misma.

### **SEGURIDAD Y SALUD**

Se realizan evaluaciones de riesgos (EVR) por centro y puesto de trabajo para determinar los riesgos y poder realizar la planificación de las medidas preventivas. Además, se realizan formaciones (on line) de riesgos en el puesto de trabajo con distintas periodicidades para todos los trabajadores según su puesto de trabajo y reconocimientos médicos anuales también para

todos los trabajadores que voluntariamente quieran realizárselo. Estos son los cursos disponibles durante el FY20:

NOMBRE FORMACIÓN	DIRIGIDO A	Frecuencia
Conducción y manejo de Carretillas Elevadoras y Transpaletas	- Trabajadores que utilicen Carretillas Elevadoras, transpalets eléctricos o manuales (de forma habitual o esporádica)	anual
Atmósferas Explosivas	- Trabajadores que utilicen Carretillas Elevadoras, transpalets eléctricos o manuales (de forma habitual o esporádica)	anual
Reparación de pallets	- Trabajadores que realicen la actividad de reparación de palets.	anual
Seguridad en los Desplazamientos	- Trabajadores que utilicen el vehículo como parte de su trabajo y en general a todos los empleados de la compañía.	anual
Normas gestuales para el Guiado de Vehículos	- Trabajadores que realicen guiado de vehículos.	anual
Manipulación Manual de Cargas	- Trabajadores que realice labores de manipulación manual de cargas.	anual
Conducción Eficiente	- Trabajadores que utilicen el vehículo como parte de su trabajo y en general, de manera voluntaria, a todos los empleados de la compañía.	bienal
Prevención incendios, Plan Emergencia y Evacuación	- Integrantes de los equipos de emergencia de prevención de incendios, plan de emergencia y evacuación.	bienal
Seguridad en la Oficina	- Trabajadores de todos los departamento de la Compañía que desarrollan su trabajo total o parcialmente en oficinas.	anual
Vehículos en Muelle	- Trabajadores que gestionan la salida y entrada de vehículos en los muelles de carga/descarga.	anual
Airport Coordinator	Trabajadores en el puesto de Airport Coordinator/rampa	anual
Conducción y Manejo Seguro de Plataformas Elevadoras Móviles de Personal	- Trabajadores que en algún momento puedan manejar plataformas elevadoras móviles de personal	1 vez
Seguridad en Trabajos en Altura para Prevención de Riesgos Laborales (Externa)	- Trabajadores que en algún momento puedan realizar trabajos en altura (>2 metros)	1 vez
Prevención de Riesgos Laborales. Nivel Básico.	- Trabajadores que realicen tareas de nominee de H&S o funciones de delegado de prevención	1 vez

Anualmente se realiza en las delegaciones una evaluación de la exposición acústica en los puestos de trabajo, de acuerdo con el Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre "Protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido", publicado en el B.O.E. de fecha 11 de marzo del 2006. La evaluación se realiza desde un punto de vista de higiene industrial.

También se realizan en las delegaciones, una evaluación de las condiciones ambientales, en particular de las condiciones de temperatura, humedad, de los niveles de iluminación y los niveles de calidad del aire en los puestos de trabajo, para asegurar la correcta ejecución de las tareas, así como la seguridad y bienestar de quienes las realizan. El objetivo es exclusivamente preventivo, y sirve como instrumento para una correcta planificación de acciones destinadas a la protección de la salud de los trabajadores, en cumplimiento de las obligaciones generales indicadas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) y las especificadas en el Real Decreto 486/97. Todas las desviaciones identificadas en dichos informes se han de corregir tomando las medidas necesarias y así se ha realizado.

Se realizan auditorías anualmente para la obtención de las certificaciones en ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001 y se investigan los accidentes de trabajo producidos, estableciendo los planes de acción necesarios para evitar su repetición. Los 16 centros certificados en el FY20 fueron los siguientes:

BCN1
ALICANTE
PALMA DE MALLORCA
TNT VALENCIA
Madrid Alcobendas
MADRID BARAJAS
MADRID SAN FERNANDO
VIGO
VITORIA JUNDIZ
VITORIA AEROPUERTO
BENAVENTE
MÁLAGA
SEVILLA
CAC CADIZ
ZARAGOZA CT
ZARAGOZA AEROPUERTO

La evaluación de riesgos que se realiza evalúa el riesgo o riesgos que surgen de uno o varios peligros, teniendo en cuenta lo adecuado de los controles existentes, decidiendo si el riesgo o riesgos son o no aceptables. Para la identificación de peligros y la evaluación de los riesgos se tiene en cuenta:

- Las actividades rutinarias y las no rutinarias. Fijarse en todo lo que sea susceptible de causar daños sin prestar atención a trivialidades, centrarse en los peligros significativos que podrían causar daños graves o afectar a varias personas.
- Las actividades de todas las personas que tengan acceso al lugar de trabajo (incluyendo contratistas y visitantes).
- El comportamiento humano, las capacidades y otros factores humanos.
- Los peligros identificados originados fuera del lugar de trabajo, capaces de afectar adversamente a la salud y seguridad de las personas bajo el control de TNT en el lugar de trabajo.
- Los peligros originados en las inmediaciones del lugar de trabajo por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control TNT.
- La infraestructura, el equipamiento y los materiales en el lugar de trabajo, tanto si los proporciona TNT como otros.
- Los cambios o propuestas de cambios en la organización, sus actividades o materiales.
- Las modificaciones en el sistema de gestión de la SST, incluyendo los cambios temporales y su impacto en las operaciones, procesos y actividades.
- Cualquier obligación legal aplicable relativa a la evaluación de riesgos y la implementación de los controles necesarios.
- El diseño de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria y/o equipamiento, los procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas.
- Revisar la información relativa a los accidentes para identificar las situaciones que los hayan producido.
- Involucrar adecuadamente a los trabajadores o sus representantes en la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la determinación de los controles.

FY19/FY20	Número de accidentes *			Número de enfermedades profesionales			Horas de absentismo****		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
		72/51	13/6	59/45	0/0	0/0	0/0		
FY19/FY20	Índice de frecuencia de accidentes**			Índice de gravedad de accidentes***					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	23.59/22,54	3.41/3.39	37.06/30.88	0.47/0,28	0.01/0.03	0.78/0.41	5702/3850	805/426	4897/3424

\*se incluyen accidentes con baja, sin baja e in itinere.

\*\*Índice absoluto de frecuencia: es el número de accidentes (expedientes) con baja y sin baja por cada millón de horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado. Es más representativo que el ordinario de frecuencia al incluir los accidentes sin baja. Muestra la probabilidad real de cada trabajador de tener un accidente en un periodo de tiempo determinado.

\*\*\*Índice de gravedad es el número de jornadas de trabajo que se pierden por cada mil horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado. Representa la incidencia económica de los accidentes con baja en el proceso productivo, en jornadas perdidas.

\*\*\*\*Incluye procesos de Accidentes de Trabajo, Enfermedad Profesional anteriores que cursan o permanecen de baja en el periodo seleccionado. Información facilitada por HR.

## MEDIDAS ADOPTADAS FRENTE A LA SITUACIÓN GENERADA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19

TNT ha jugado un papel vital durante la situación generada por la pandemia, al ser una empresa dedicada a un sector considerado esencial. Es por ello que está completamente concienciada con la importancia de proteger a sus equipos frente a este virus.

En TNT estamos totalmente comprometidos en proteger a nuestros equipos mientras perdure la situación generada por la Covid-19.

En concreto, las medidas principales adoptadas para luchar contra este virus son las siguientes:

### **Medidas de protección personal:**

La forma óptima de prevenir la transmisión es usar una combinación de todas las medidas preventivas, no solo Equipos de Protección Individual (EPIs). La aplicación de una combinación de medidas de control puede proporcionar un grado adicional de protección.

- Se han facilitado guantes a todos los empleados que así lo soliciten siendo obligatorios en el caso de que así lo haya determinado el servicio médico de prevención en empleados sensibles, para aquellos casos en los que se necesite compartir equipos o materiales, así como a empleados en contacto con clientes, proveedores, etc. Se han colocado Posters sobre cómo ponerse y quitarse los guantes.
- Se han enviado mascarillas de protección respiratoria a todas las delegaciones para facilitarlas a todos los empleados. Su uso es obligatorio, aunque se pueda mantener la distancia de seguridad. Se proporcionan dos diarias. Se han colocado Posters sobre cómo ponerse y quitarse la mascarilla
- Con fecha 25 de marzo, se puso en conocimiento de todos los trabajadores, la posibilidad de solicitar una valoración médica personal por parte del servicio de prevención de riesgos laborales (SPRL), en caso de pertenecer a uno de los grupos de riesgo definidos por el Ministerio de Sanidad (tras la publicación del procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2 de 24 de marzo de 2020).
- El servicio médico de prevención de riesgos laborales (SPRL) también realiza la evaluación de contactos estrechos en el caso de que así se solicite y además realizará PCR a aquellos empleados en cuarentena por Covid a los que la seguridad social no les realice dicha prueba o tarde en hacérsela. Los primeros meses de la pandemia, este

servicio médico también realizó seguimiento de los casos positivos y en cuarentena con el fin de determinar si era necesario realizarles la prueba PCR.

### **Medidas higiénicas y limpieza de superficies y espacios:**

Las políticas de limpieza y desinfección de lugares y equipos de trabajo son importantes medidas preventivas:

- Se ha solicitado a las empresas de limpieza de todas las instalaciones que refuercen la desinfección de las zonas comunes: baños, comedores, salas de reuniones y, donde hubiera, garita de seguridad, taquillas, zona de Rayos X de almacén y zona de descanso de conductores, teniendo especial atención en los elementos descritos a continuación.

PASAMANOS
POMOS PUERTAS/BARRAS
BOTONES ASCENSORES
GRIFOS
PULSADORES CISTERNAS
MANILLAS VENTANAS
INTERRUPTORES
PULSADORES ELECTRODOMÉSTICOS
MANILLAS/POMOS DE ARMARIOS
PULSADORES MÁQUINAS DE VENDING
TELÉFONOS
TECLADOS FOTOCOPIADORAS, IMPRESORAS
BRAZOS SILLAS
MESAS SALAS REUNIONES
MESAS ZONA RAYOS X
MESAS ZONA DG'S

- Se ha reforzado la limpieza de transpaletas y carretillas eléctricas y, en general, de todos los equipos compartidos.
- Si existe información de algún empleado que resulta positivo o en cuarentena por coronavirus, se solicita a empresa especializada, la desinfección de su área de trabajo y de zonas comunes.
- Las delegaciones también son responsables de solicitar la limpieza antivirus de las furgonetas de los empleados conductores que sean diagnosticados positivos por Covid,

Para todas las limpiezas y desinfecciones se utilizan los productos químicos indicados por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

- Se ha enviado a todos los centros de trabajo, solución hidroalcohólica, en forma de gel, para facilitar la desinfección de manos adicional al necesario lavado con agua y jabón.
- Se ha enviado a todos los centros de trabajo, toallitas desinfectantes, para facilitar la desinfección de manos adicional al necesario lavado con agua y jabón, para entregar a todos los empleados

### **Medidas de carácter organizativo:**

- Se han implementado las medidas necesarias para minimizar el contacto entre las personas trabajadoras y entre estas últimas y los potenciales clientes o público que puedan concurrir en su lugar de trabajo. A tal efecto, se han distribuido tareas o reorganizando espacios a fin de garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad de 1,5 metros.
- Se ha facilitado la modalidad de teletrabajo de forma temporal en aquellos casos en los que ha sido posible. Aproximadamente 620 empleados.
- También se han implantado otras medidas para proteger a nuestros equipos como la flexibilización de los horarios, de los turnos, disfrute de vacaciones, permisos, y días libres, etc
- Se ha informado convenientemente a los trabajadores de la necesidad de mantener el distanciamiento social a fin de minimizar el riesgo de contagio, tanto para ellos mismos como para sus compañeros.
- Se ha informado de la importancia de que no se compartan equipos, teclados, teléfonos etc. Si se usan diferentes equipos porque hay empleados de diferentes turnos que los utilizan, se ha informado al personal de limpieza para que limpien los mismos convenientemente. Además, se les han entregado toallitas para que ellos mismos puedan limpiar su zona de trabajo y equipos antes del comienzo de la jornada laboral.
- Se han solicitado mamparas de separación para aquéllos puestos de recepción, contacto con personal externo y posiciones que no puedan mantener el distanciamiento social de 1,5 metros, puedan tener una protección extra.

### **Otras medidas:**

En las delegaciones:

- Se han colocado pegatinas para identificar las posiciones que se pueden ocupar en zonas comunes, salas de reuniones, etc.
- Se han colocado carteles con el aforo máximo en zonas comunes y salas de reuniones.  
  
con la colaboración de todos los empleados, se han realizado las siguientes comunicaciones:
- Se han enviado pegatinas para colocar en el suelo, con el fin de que se respete la distancia de seguridad y flechas para indicar la dirección de circulación,

### **Medidas de carácter informativo:**

La información es la medida preventiva más eficaz ante cualquier riesgo y, contando con la colaboración de todos los empleados, se han realizado las siguientes comunicaciones:

- Se han enviado y colocado carteles informativos sobre la correcta higiene de manos que, según las entidades oficiales (OMS y Ministerio de Sanidad), es la principal medida preventiva ante el contagio del virus.

- Se ha informado de que se debe cubrir la nariz y la boca con un pañuelo al toser o estornudar, y desecharlo después. Si no se dispone de pañuelo, se debe emplear la parte interna del codo flexionado para no contaminar las manos.
- Se ha informado del correcto uso de los guantes, de que deben ser cuidados y mantenidos de forma correcta, de que no deban dejarse sobre superficies comunes y de que se deben lavar las manos antes y después de su uso.
- Se ha informado de cómo proceder en caso de que se presenten síntomas o se confirme una infección.
- Se ha facilitado información sobre medidas de precaución necesarias para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable, y un documento Q&A de preguntas frecuentes sobre el coronavirus que resume las recomendaciones de las autoridades sobre Protección personal.
- Se ha proporcionado una ficha Informativa y formación Sobre Riesgos Laborales y Medidas Preventivas en tareas de Teletrabajo.
- Se ha realizado una evaluación de riesgos y se ha enviado a todas las delegaciones un cuestionario para hacer seguimiento de las medidas preventivas implementadas.
- Se ha habilitado SharePoint dedicado a COVID-19 con información actualizada: <https://myfedex.sharepoint.com/teams/EuropeHR/HealthSafety/coronavirus/SitePages/FAQ.aspx>.
- Se ha informado que las medidas puestas en marcha y descritas en este documento, están en continua revisión en función de las instrucciones y recomendaciones que indique el Ministerio de Sanidad según sea la evolución y la información que se disponga de la infección por el nuevo coronavirus (SARS-COV-2).

## FORMACIÓN

Para acelerar el cambio, garantizar el crecimiento individual y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, todo el mundo en TNT debe tener acceso a las mismas oportunidades de aprendizaje. En TNT se apuesta por la formación y reciclaje continuos de nuestra gente. Para ello se cuenta con una plataforma de formación LMS: Learning Management System. El sistema Global de Gestión de Aprendizaje (LMS), ayuda a los empleados a planificar y consumir sus actividades de aprendizaje de una manera más efectiva para mejorar el crecimiento de nuestro negocio. Contamos con diversidad de cursos que se pueden englobar en formación de especialización técnica, formación genérica (idiomas, informática, etc..) y formación transversal (habilidades personales, gestión del tiempo, gestión de equipos, liderazgo, comunicación, etc..). Esta plataforma tiene dos objetivos principales: sirve como soporte de los cursos on-line ofrecidos y como base de datos de registro de estos y otros cursos impartidos de forma presencial.

Durante el FY20 se registraron en la plataforma más de 100 cursos distintos. Algunos ejemplos fueron: Manipulación manual de cargas y alimentos, Seguridad en los Desplazamientos, Anticorrupción, Ley de la competencia, explosivos, Sistema de calidad (QDM), Prevención incendios, Plan Emergencia y Evacuación y otros de productos, servicios y procesos específicos de la compañía.

También a lo largo de este año fiscal se ha estado trabajando para que todos los empleados de TNT tengan acceso a la nueva plataforma de formación FLC. Desde el mes de mayo 2020, el FedEx Learning Center (FLC) ha reemplazado a LMS. Ambos son productos SAP Success Factors, lo que ha facilitado la transición porque ofrece una experiencia similar.

	Número de horas de formación FY19		Número de horas de formación FY20
Especialización técnica	4.402,6	Personal Superior y Técnico	1.044,2
Desarrollo de carrera	3.102	Personal Administrativo	4.165,6
Formación genérica	10.636,75	Personal de Movimiento	3.687,6
<b>TOTAL</b>	<b>18.180,75</b>	<b>TOTAL</b>	<b>8.897,4</b>

Durante el FY19 no se consiguió el desglose de horas de formación por categoría profesional, debido a que no existía un departamento único que gestionaba la formación de los empleados y, por tanto, la información procedía de distintas fuentes no homogéneas entre sí. Para el FY20 si se ha podido identificar la categoría pues ya el sistema de registro de formación hacía obligatorio la introducción del código del empleado que ha posibilitado la categorización.

Como se puede observar, existe una gran diferencia en el número de horas computadas de un año para otro, que es debido principalmente a las siguientes razones: L&D ya no tenía potestad ni visibilidad para asegurarse que todos los departamentos estuvieran grabando correctamente los cursos realizados en la herramienta; durante el FY19 se realizaron casi 1.300 de formación de una herramienta nueva para CS y 580 del plan de emergencia y evacuación que se lanzó ese año y que no se han realizado este año; también en el FY19 se lanzó la obligatoriedad de realizar los cursos de QDM (Quality Driven Management) a todos los empleados, realizándose en el FY19 1.200 hrs frente a las 2.800hrs del FY19; otros cursos que han visto reducidas las hrs realizadas durante este FY; y por último la aparición del COVID-19 en el último trimestre del año fiscal ha impedido realizar ningún tipo de formación, dándose prioridad a otros aspectos.

Además de un equipo general de Formación y Desarrollo (L&D), existen en distintas funciones otros equipos de formación especializada, que han sido formados a su vez para llevar a cabo las sesiones, o se han realizado a través de proveedores externos acreditados. Muchos de estos cursos son registrados en la plataforma de LMS, pero otros tienen un registro manual fuera de ella que dificulta su contabilización. Así tenemos los siguientes equipos:

- ERN: para nuestros hubs (Madrid y Barcelona). Estos equipos imparten sesiones de formación a los nuevos empleados, ya no sólo para enseñarles las tareas de su puesto en sí, sino también para contribuir al cumplimiento y salud y seguridad en nuestra organización. La formación se hace siempre en pequeños grupos durante los 30 primeros días y tiene una duración en sala de 16hrs y un seguimiento continuo en su puesto de trabajo. Este mismo equipo imparte formación a los jefes de equipo una vez al mes, salvo en meses de alta incidencia operativa, para ver con ellos en sesiones de 1hr varios aspectos y entre los que se encuentra la prevención de los incidentes de seguridad y salud.
- Seguridad y salud: imparte cursos tanto presenciales como on line a todos los trabajadores (Ejemplo: Seguridad en los Desplazamiento o Seguridad en la oficina) y otros específicos para ciertos puestos (Trabajos en Altura y Manejo de plataformas elevadoras). Con la mutua además realizamos Formación básica en PRL (30 horas a distancia) para nominees y delegados de prevención, que se realiza una vez y es válida para siempre; formación de primeros Auxilios para los miembros de estos equipos, cada dos años de forma presencial, aunque durante el FY20 no se ha realizado ninguno.

- Experiencia de Clientes (CE): formaciones de nuevas incorporaciones a los centros de atención al cliente y también una formación a todo el equipo relacionado con un cambio en el sistema (ACM) que estamos utilizando. Además, se dan sesiones de refresco y formaciones "informales" de las que no hay registro, impartidas o bien por nuestro equipo o bien por algún supervisor.

#### RELACIONES SOCIALES:

El dialogo social en la Compañía se articula a través de los Comités de empresa y delegados de personal de los diferentes centros de trabajo. También existen Secciones Sindicales y se ha reconocido Coordinadora sindical con ámbito estatal a los efectos de favorecer el dialogo y facilitar la información con los agentes sociales a nivel nacional.

El 100 % de la plantilla está bajo el paraguas del convenio colectivo de ámbito provincial del sector.

Todos los centros de trabajo de TNT aplican el Convenio Colectivo del sector del transporte de mercancías por carretera de la Provincia a la que el centro de trabajo esté adscrito:

Nombre	Código	Provincia	Nombre del Convenio
Vitoria	VIT	Álava	Convenio Colectivo para el Sector de la Industria del Transporte de Mercancías por Carretera y Agencias de transporte de Álava
Alicante	ALC	Alicante	Convenio Colectivo provincial de Transporte de Mercancías por Carretera
Oviedo	OVD	Asturias	Convenio Colectivo del Sector de Transportes por Carretera del Principado de Asturias
Barcelona ONE	BCN ONE	Barcelona	Convenio Colectivo de trabajo del Sector de Transporte de Mercancías por Carretera y Logística de la provincia de Barcelona
Cádiz	CAD		
Cádiz- El Puerto de Santa María	XRY	Cádiz	Convenio Colectivo provincial para las empresas dedicadas al servicio discrecional de mercancías y otros modos de Transporte de Mercancías por Carretera (larga distancia) de Cádiz
Santander	SD6	Cantabria	Convenio Colectivo para el Sector de Empresas de Transporte de Mercancías por Carretera de Cantabria
Castellón	CL3	Castellón	Convenio Colectivo de trabajo para el Sector de Transporte de Mercancías por Carretera de Castellón
Gerona	GRP	Gerona	Convenio Colectivo de trabajo del sector de tracción mecánica de Mercancías y Logística de la provincia de Girona
Granada	GRX	Granada	Convenio Colectivo para empresas de Transporte de Mercancías por Carretera, Agencias de Transportes, despachos centrales y auxiliares, almacenistas distribuidores y operadores logísticos de la provincia de Granada
San Sebastián	EAS	Guipúzcoa	Convenio Colectivo de Transporte de Mercancías por Carretera de Guipúzcoa
Jaén	BI4	Jaén	Convenio Colectivo de trabajo de ámbito sectorial para Transportes Discrecionales de Mercancías por Carretera de la provincia de Jaén
Lérida	QLQ	Lérida	Convenio Colectivo de trabajo del Sector de Tracción Mecánica de mercancías de las comarcas de Lérida
Madrid-Head Office	EHO		
Madrid- San Fernando	SFH		
Madrid-Barajas	MAD	Madrid	Convenio Colectivo de Logística, paquetería y actividades anexas al Transporte de la Comunidad de Madrid
Madrid-Trespaderne			
Málaga	AGP	Málaga	Convenio colectivo de transportes de mercancías por carretera, agencias de transportes y despachos centrales y auxiliares de la provincia de Málaga
Murcia	MJV	Murcia	Convenio colectivo para las empresas de transporte de mercancías por carretera de la región de Murcia
Pamplona	PNA	Pamplona	Convenio Colectivo de trabajo del sector del transporte de mercancías por carretera de Navarra
Palma de Mallorca	PMI	Palma de Mallorca	Convenio colectivo del transporte de mercancías por carretera de las Illes Balears
Vigo	DP6	Pontevedra	Convenio colectivo de transporte público de mercancías por carretera de la provincia de Pontevedra
Sevilla	CS6	Sevilla	Convenio Colectivo del Agencias de Transporte-Operadores de Transportes de la Provincia de Sevilla.
Tarragona	QGN	Tarragona	Convenio colectivo de trabajo del sector del transporte de mercancías por carretera y la logística de la provincia de Tarragona
Valencia	VLC	Valencia	Convenio colectivo de transporte de mercancías por carretera de la provincia de Valencia
Valladolid		Valladolid	Convenio colectivo provincial de Valladolid de transportes de mercancías por carretera para los años 2017 a 2019
Bilbao	BI6	Vizcaya	Convenio Colectivo de empresas de transportes por carretera y actividades auxiliares y complementarias del transporte de la provincia de Bizcaia.
Benavente	BN3	Zamora	Convenio Colectivo Provincial del Transporte de Mercancías por Carretera
Zaragoza-CT			
Zaragoza XYJ	XYJ	Zaragoza	Convenio del sector transporte de Mercancías, Mudanzas, Guardamuebles y Logística de Zaragoza

En estos convenios se incluyen cuestiones relacionados con la seguridad y salud de los empleados que son tratadas en los comités de salud de los distintos centros.

En TNT cumplimos con el derecho a la libertad de asociación, el derecho a la libertad sindical y a la negociación colectiva. Reflejo de ello es que actualmente hay 76 representantes legales de los trabajadores en todo el territorio nacional. Aquí están representados los dos sindicatos mayoritarios del sector UGT y CCOO, y también alguno minoritario, ELA.

Además, hace ya algunos años que se creó la sección sindical estatal de CCOO y la coordinadora de UGT. En TNT creemos que la negociación colectiva es fundamental para garantizar una participación integradora y democrática de las organizaciones empresariales y de los trabajadores a través de los sindicatos. Mediante la negociación se alcanzan acuerdos colectivos

que regulan los términos y condiciones de empleo del sector, por ello en TNT aplicamos los convenios colectivos del sector, que son fruto de la negociación colectiva de ámbito provincial.

#### IGUALDAD:

Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades, equidad, respeto e inclusión y no toleramos la discriminación o el acoso por motivos de raza, color, origen étnico, nacionalidad, religión, sexo, edad, información genética, ciudadanía, discapacidad, estado civil, embarazo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, estado de veterano o cualquier otra característica protegida bajo leyes locales, nacionales, y estatales.

Reclutamos, contratamos, evaluamos, compensamos y promovemos en función de las calificaciones y el desempeño relacionados con el trabajo. Acomodaremos razonablemente a miembros del equipo y a terceros con discapacidades físicas y mentales a menos que dicha adaptación imponga una dificultad excesiva en nuestro negocio.

Desde Marzo del 2019 estamos negociando un nuevo Plan de Igualdad con los interlocutores sociales para seguir trabajando en la igualdad, definiendo planes de acción que garanticen la igualdad de oportunidades y la prevención del acoso. Los comportamientos inaceptables en nuestra empresa incluyen: acoso, violencia, intimidación 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 (donde corresponda) o cualquier otra característica protegida por la legislación aplicable.

Las insinuaciones sexuales no deseadas y otras conductas personales inapropiadas están prohibidas. Prohibimos estrictamente y no toleraremos ningún tipo de acoso ni ningún acto que pueda dar lugar al mismo, ni en términos de la moral individual de los empleados ni de infracción de las leyes aplicables. No olvide que el acoso puede aparecer en diversas formas, incluidas insinuaciones sexuales no deseadas, intimidación, proposiciones, amenazas, conductas amenazadoras y contacto físico no deseado. El acoso también tiene lugar cuando las palabras, las acciones o la conducta generan un ambiente de trabajo hostil, intimidante u ofensivo, por ejemplo, a través de comentarios, bromas o gestos denigrantes. TNT prohíbe cualquier forma de represalia contra una persona que comunique de buena fe una mala conducta presunta o conocida. (Código de Conducta).

Debido a la situación de emergencia sanitaria, la negociación del Plan de Igualdad que se inició hace ya algunos meses, se ha visto suspendida, ya que, durante el Estado de Alarma, la parte sindical se ha enfocado más a otras medidas relacionadas con el empleo. En este sentido se retomarán las negociaciones una vez finalizado el estado de alarma y el año fiscal.

TNT dispone de un programa de prevención de la violencia en el trabajo mediante el cual se prohíbe cualquier clase de comportamiento amenazador, intimidaciones, asaltos o violencia. Debe informar de cualquier problema relacionado con intimidaciones, abusos, acosos, acechos o amenazas escritas, verbales o físicas. Cualquier comportamiento o acción que atemorice o preocupe a alguien por su seguridad es un motivo para ponerse en contacto con Seguridad de FedEx, un miembro de la gerencia de FedEx o la Línea de alerta de FedEx. Todos los empleados son responsables de denunciar las condiciones laborales inseguras, amenazas, acciones y situaciones (incluidas las relacionadas con Contratistas, proveedores o clientes) que puedan generar violencia en el lugar de trabajo. (Código de Conducta, Seguridad). Otros recursos: Programa de prevención de la violencia en el lugar de trabajo.

## Cuestiones ambientales

### GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL:

TNT posee el Certificado ISO 14001:2015 para los servicios de Transporte, logística y distribución urgente nacional e internacional de 16 centros. Se realizan auditorías internas y externas (AENOR) periódicamente en estos centros. Las últimas auditorías de Aenor fueron en Octubre de 2019 tras la cual se han renovado todos los certificados de todos los centros. Durante el FY20 se han trabajado en los planes de acción de las no conformidades detectadas en la auditoría anterior (FY19).

Para las delegaciones de TNT con certificado ISO 14001 anualmente se realiza la evaluación de aspectos ambientales según el procedimiento PGMS-01 Identificación y evaluación de aspectos ambientales.

En España, para TNT se ha contratado a NESS para gestionar y realizar las auditorías energéticas de las delegaciones. Estas auditorías se realizarán en Julio/Agosto 2020 (FY21) y han sido autorizadas a nivel central tras la recomendación realizada por los consultores externos contratados para su análisis.

Actualmente el departamento de H&S, Env and DG realiza auditorías en los centros certificados ISO 14001. Las próximas auditorías externas se han pospuesto a enero 2021. Se cuenta con un presupuesto para las auditorías externas.

Los managers de las delegaciones deben garantizar el cumplimiento de todos los requisitos reglamentarios nacionales y locales en materia de medio ambiente. TNT ha contratado un proveedor, Worldlex, que identifica y actualiza mensualmente dichos requisitos basándose en la actividad que realiza la empresa, su ubicación y los equipos y medios que utiliza según la información aportada por Facilities. En dicha aplicación se deben aportar las evidencias del cumplimiento de los requisitos legales

El departamento de Facilities identifica los métodos de consumo de agua y energía y los estándares de producción más económicos para cada ubicación.

Todos los residuos deben retirarse de la ubicación por medio de un proveedor autorizado para la eliminación de residuos, que haya sido aprobado por el equipo de Facilities.

El departamento de medioambiente se engloba dentro del departamento de H&S, Environment y DG (Seguridad y Salud, Medioambiente y Mercancía peligrosa). La gerente del departamento, con la colaboración de uno de los DG Specialist, formado en ISO 14001:2015 realizan las tareas relacionadas con dicha norma.

El principal impacto ambiental de TNT es el relacionado con las emisiones a la atmosfera y el consumo de combustible que generan los proveedores de transporte subcontratados. Según el crecimiento previsto de la empresa en un futuro no se han identificado otros impactos que pueda tener sobre el medioambiente en el futuro.

TNT además tiene contratado con MARSH un seguro de responsabilidad ambiental y social de 5M€.

Por último, en el año fiscal 2020 TNT no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de leyes ambientales.

## CONTAMINACIÓN:

En cuanto a las emisiones de carbono que afectan al medio ambiente, como las que agotan la capa de ozono, las únicas relacionadas serían las derivadas de las posibles fugas de gases refrigerantes de las máquinas de aire acondicionado y neveras del área de Farmacia. Actualmente TNT dispone en sus delegaciones de 341 equipos de aire acondicionados. Todos ellos disponen de un contrato de mantenimiento por el que se realicen revisiones periódicas y evitar así las emisiones de este tipo. En el área de farmacia contamos con 61 arcones, 25 frigoríficos y 13 máquinas de aire acondicionado de cámara. Todos ellos son reparados o sustituidos rápidamente ante cualquier incidencia a través de nuestro proveedor de mantenimiento general.

Del mismo modo, se considera que debido a la actividad de TNT no se genera contaminación lumínica o acústica significativa en el medio. No obstante, se cumple con la regulación vigente en materia de contaminación lumínica y acústica.

En las delegaciones se realiza una evaluación de las condiciones ambientales, que incluye los niveles de iluminación de los lugares de trabajo, según el Artículo 8 del R.D. 486/1997, "...deberá permitir que los trabajadores dispongan de condiciones de visibilidad adecuadas para poder circular por los mismos y desarrollar en ellos sus actividades sin riesgo para su seguridad y salud. La iluminación de los lugares de trabajo deberá cumplir, en particular, las disposiciones del Anexo IV".

## ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN DE RESIDUOS:

Las propias delegaciones contratan a los proveedores que deben efectuar las retiradas de los residuos generados en las instalaciones, tanto los considerados peligrosos como no peligrosos. Para el FY21 se está realizando un estudio con varios proveedores para firmar un contrato a nivel compañía.

Hay delegaciones de las que no se tienen datos. Para el próximo período Facilities está tramitando contratos con gestores de residuos para todas las delegaciones (TNT y Fedex).

En el FY20 los principales residuos en Kgs generados han sido los siguientes:

		FY19	FY20
Generación de residuos*	Plástico	23.277	3.469
	Cartón y Papel	57.138	56.022
	Madera	267.892	111.870
	Residuos no peligroso	21.208	
	Residuos domésticos	98.456	104.770
	Residuos voluminosos	108	
	Chatarra	1.697	5.540
	Equipos eléctricos	2.537	190
	Pilas alcalinas y baterías	118	35
	Pilas botón	1	0
	Fluorescentes	115	0
	Tóner	1.237	0
	Material absorbente	20	0
	Aerosoles vacíos	42	0

Envases metálicos contaminados	30	0
Envases plástico contaminados	30	0
Medicamentos caducados	20	0
Trapos contaminados	10	0
Aguas con disolvente	200	0
Producto químico desechado	575	0
Sepiolita contaminada	15	0
Residuos extintores CO2	100	0
Residuos pintura	30	0
Residuo gas refrigerante	100	0
Lámparas vapor	1	0

\* Solo se disponen datos de los depots certificados en ISO 14001: Madrid Barajas, Madrid San Fernando, Madrid Alcobendas, Barcelona One, Vitoria, Palma de Mallorca, Málaga, Zaragoza CT, Zaragoza Air, Vigo, Alicante, Benavente, Sevilla.

La reducción en el número de Kgs de residuos generados en el FY20 en comparación con el FY19 es debido a varios factores como por ejemplo: la falta de disposición del dato; en algunos casos se realizó la retirada de residuos a partir de junio 2020, lo que correspondería al FY21, debido al estado de alerta provocado por el COVID-19; el confinamiento con el teletrabajo y la bajada de volúmenes; además algunas delegaciones que, por tener una cantidad muy baja, gestionan directamente sus residuos a través de puntos limpios por los que no tenemos datos.

#### USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS:

El principal consumo de materia prima que se realiza es de papel de oficina y material para embalaje y almacenamiento (film, sobres de cartón y plástico, cinta, etiquetas y pallets). Las cantidades adquiridas durante el FY20 por todas las delegaciones son las siguientes:

Materia prima	Cantidad		Unidades
	FY19	FY20	
Box	3.860	9.870	Uds
Cinta de embalar	12.105	18.250	Rollos
Etiquetas	11.688.890	7.396.750	Uds
Film	12.940	14.166	Rollos
Palets	32.702	28.364	Uds
Papel	19.146	16.925	Pack 500 folios
Sobres carton	222.810	197.460	Uds
Sobres plastico	2.037.900	1.348.000	Uds

\* Los datos del FY2019 han sido corregidos y recalculados para responder mejor a los requerimientos de la ley.

Se destaca una gran bajada de volumen en el número de pallets debido a una gestión proactiva de los mismos (recuperación). Estamos cargando más mercancía a granel en los Linehaul domésticos, lo que reduce el uso de pallet. En camiones Internacionales se redujeron el número

de jaulas pero pusieron a disposición pallets de plástico negro en su sustitución que son reutilizables. También hemos incrementado las auditorías en la devolución de pallets a los clientes, y aseguramos devolver los mismos que ellos nos entregan.

La reducción en etiquetas viene dada por la mejora en Mytnt para uso de etiqueta definitiva y no tener necesidad de reetiquetar en el depot. El desarrollo de la herramienta TNT ha mejorado la tecnología utilizada y la conexión online con nuestros sistemas, esto implica que cuando se genera la etiqueta en casa del cliente contiene toda la información necesaria para operar en nuestras estaciones y evitar la impresión de una etiqueta adicional para asegurar el tránsito. Esta mejora en las herramientas CIT implica reducción de consumo de etiquetas.

Sin embargo, hay otro tipo de material en el que se ha incrementado el consumo, por ejemplo: el film que sube por necesidades operativas y entregas que lo requieren tipo AMAZON y otros; BOX y cinta para reembalar y asegurar que trabajamos proactivamente los daños en los embalajes de nuestros clientes.

Además, algunos depots o regiones llevan a cabo sus propias medidas para controlar el consumo de material primas. Así por ejemplo están:

- En Murcia tienen un sistema de control interno que ayuda a evitar la compra de palets en la estación y, además, también tenemos un sistema de control de palets entre nuestra estación a los HUB de Alicante y Valencia de manera que minimizamos el impacto tanto en la propia estación como en el resto del área este. De hecho, la estación de Murcia no ha comprado ni un palet en todo el FY. En el FY20 la estación de Murcia ha recibido 673 palets de los hubs del área y ha recuperado y devuelto 1206, es decir, hemos conseguido inyectar en la red más de 500 palets a favor del área evitando así su compra.
- En la región sur durante el FY20 se ha trabajado para implementar de cara al FY21 medidas para ahorrar papel, plástico film y cartón y minimizar envíos dañados (AHORRO DE PAPEL: lanzar una campaña a nivel nacional en las oficinas para que sólo se imprima lo imprescindible y se preconfiguren las impresoras a doble cara; AHORRO DE PLASTICO / FILM / CARTON: marcar objetivos de consumo anuales; mejorar la comunicación con origen para evitar dobles manipulaciones de mercancía en destino; cumplir con los objetivos de ENVÍOS DAÑADOS, interceptando embalajes incorrectos en origen; buscar soluciones de menor peso y mayor resistencia, que ayuden a reducir el desperdicio).
- En Alicante han trabajado en varias acciones durante el FY20, como son revisar los datos de consumo en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud para ver que iniciativas se podían implementar y han reforzado la cartelería relacionada con el consumo de papel en los baños. Mientras que para el FY21 tienen previsto iniciar un proyecto a través de un equipo de acción de calidad (QAT – usando el método QDM, Quality Driven Management, desarrollado por la compañía) para la reducción del consumo de papel que imprimen en oficina y van a instalar un reloj para controlar el encendido y apagado de las luces del exterior de la nave según el horario que sea necesario

Como prueba del compromiso de TNT con la reducción de consumo energético, durante el FY19 el grupo contrato a una consultora externa, Schneider, para recopilar toda la información relativa a la normativa aplicable al consumo energético y así gestionar la implementación de la EED (Directiva de Eficiencia Energética), cuyo objetivo era el de mejorar la eficiencia energética. Para ello se facilitaron todos los datos de instalaciones, consumos, etc.. Sus análisis concluyeron en la necesidad de realizar una auditoría en profundidad a nivel local y para la que se ha aprobado una partida de gasto, aunque ya para el FY21. Esta auditoría la llevará a cabo NESS, como se indica en el apartado anterior de Gestión del Medioambiente.

Los principales consumos de energía, agua y gasoil durante el FY20 han sido los siguientes:

		FY20	FY19	
<b>Consumo de energía</b>	<b>Electricidad</b>	6.214.494	6.627.502	Kwh
	<b>Agua</b>	13.093	13.868	m3
	<b>Gasoil</b>	119.604	197.346	Litros

Las empresas que suministran el agua en cada uno de nuestros edificios son empresas que adjudica el Ayuntamiento de la localidad correspondiente donde está ubicado el edificio, sin capacidad para elegir para TNT, cada empresa adjudicataria por el Ayuntamiento correspondiente a la localidad donde se encuentre el depot tiene una “política” de tratamiento de agua, ahorro etc.

Todas las delegaciones de las que TNT es responsable de la contratación de la energía eléctrica (30 delegaciones), utilizan energía renovable al 100%.

### CAMBIO CLIMATICO:

A nivel global las emisiones directas de CO2 en el FY19 de fueron 15.406.173 (Total Direct Emissions (Scope 1) metric tons CO2e). En FedEx hemos reducido en un 40% las emisiones de CO2 desde 2009 a 2019. En el FY19 hemos eliminado más 3,1M de toneladas métricas de CO2, a través de nuestras iniciativas de ahorro de combustible, modernización de la flota, vehículos eléctricos, innovaciones en movilidad urbana... En FY19 Hemos ahorrado 254M de kilovatios / hora de energía lo que se traduce en 180.321 toneladas métricas de CO2, gracias a la modernización de la iluminación, la gestión energética y al uso de energías renovables.

Estas medidas son tomadas a nivel global y aplicadas a cada país de manera particular.

		FY19	FY20
<b>Emisiones de gases de efecto invernadero kg CO2e</b>	<b>Total emisiones Alcance 1</b>	530.262,70	295.063,07
	<b>Total emisiones Alcance 2</b>	52.618,58	35.696,49
	<b>Total emisiones Alcance 3</b>	325.762,65	267.983,48
	<b>TOTAL</b>	908.643,93	598.743,04

- Alcances 1 y 2: los factores de emisión utilizados son los del MITECO (2019).
- Alcance 2: solo se han incluido las emisiones derivadas de las tres delegaciones de las que TNT no es responsable de la contratación de energía eléctrica. Las otras delegaciones consumen energía eléctrica de origen 100% renovable.
- Alcance 3: datos procedentes de la agencia de viajes.

En la comparativa del FY19 respecto al FY20 se aprecia una gran disminución ya no solo a las medidas adoptadas en las distintas áreas sino también a la reducción de la actividad durante el último trimestre debido al COVID-19.

Uno de nuestros objetivos es reducir las emisiones relacionadas con los aviones en FedEx Express, esto significa lograr un objetivo único: reducir el uso de combustible para aviones.

El objetivo general es entregar paquetes de la manera más segura, sostenible y eficiente posible utilizando un sistema de logística inteligente que se puede aplicar en muchos lugares.

Nuestros ingenieros de embalaje trabajan en estrecha colaboración con los clientes para cumplir con los objetivos de diseño y sostenibilidad, ya sea utilizando menos espuma de poliestireno, menos película para envolver un artículo o más material de embalaje reciclable.

#### **PROTECCION DE LA BIODIVERSIDAD:**

TNT no tiene ningún centro de trabajo situado en áreas protegidas y además debido a su actividad no genera impactos significativos en la biodiversidad.

## Sociedad

### COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE:

Como ya se ha comentado en el modelo de negocio, TNT dispone de 30 delegaciones distribuidas a lo largo del territorio nacional y en todas las comunidades autónomas, promoviendo así el empleo a nivel local en todos estos emplazamientos.

TNT pertenece a asociaciones del sector como UNO y AECl (Asociación Española de Couriers Internacionales - <http://www.unologistica.org/>). Las empresas agrupadas en UNO se comprometen a fomentar y defender un sector basado en la iniciativa privada y la economía de mercado, dentro de un mercado unificado en los ámbitos estatal y europeo en el que las empresas compiten libremente, en condiciones de igualdad y máxima transparencia. En cuanto a AECl tiene la aspiración de que las empresas de la asociación puedan realizar su actividad con las menores trabas administrativas posibles y participando en el desarrollo normativa de las diversas materias que afectan al sector.

En cuanto a patrocinio a nivel corporativo patrocinamos la UEFA EURO 2020\* por lo que hay partidos que se juegan en España, TNT, a través de la marca FedEx, es visible e invitamos a clientes al partido. En la competición de fútbol profesional más grande de Europa (la UEFA Europa League) es donde ocurren los grandes enfrentamientos y en FedEx estamos orgullosos de ser uno de los patrocinadores oficiales de este emocionante torneo con equipos de toda Europa que inspiran al público con su pasión, compromiso y excelencia, los tres factores que inspiran todo lo que hacemos en TNT. Este patrocinio también involucra a los empleados a través de: Player Mascots, Team Member Day y entradas para empleado.

Otro evento patrocinado es la ATP Tour, pero debido a la pandemia de COVID19 algunos de estos patrocinios se han visto afectados al no celebrarse los partidos correspondientes.

### SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES:

TNT trabaja con dos tipos de proveedores: proveedores de servicios generales (proveedores a partir de ahora) y proveedores de transporte (subcontratados a partir de ahora). Si bien los subcontratados tienen funciones específicas dedicadas a su gestión según la tipología (PUD = recogidas y entregas; LH = transporte entre delegaciones; SS = servicios especiales), los de SSGG son gestionados por las distintas funciones que pueden requerir sus productos y/o servicios.

TNT tiene varias políticas, corporativas y locales que recogen cómo debe llevarse a cabo su gestión. La política de gestión de transportistas de la compañía, la IT-02, recoge apartados como: selección de transportistas, negociación y selección según criterios, coordinación de actividades empresariales, alta y homologación, seguimiento y evaluación de desempeño y otros como comunicación, formación, seguridad, identidad corporativa, etc... de los subcontratados; mientras que la IT-01 recoge los mismos aspectos pero para los proveedores. Por otro lado, la TNT Policy on Procurement recoge apartados como: código de conducta y ética, principios de negocio, Sourcing y supplier management o gestión de proveedores, valor estratégico de proveedores, evaluación de proveedores, gestión de contratos, performance o desempeño de proveedores, KPIs, procesos de concursos y reglas, denied parties etc...

Uno de los procesos más importantes que se recogen en las políticas de la compañía es el de la selección, donde se dan las directrices obligatorias a seguir. Así por ejemplo, durante los procesos de concurso o RFQ de subcontratados de PUD (Request for Quotation o Solicitud

de oferta) se piden múltiples certificaciones o documentación de diversa índole (información general, información de seguros, cumplimiento legal, etc), en función del proceso de negociación. Algunas acreditaciones que se solicitan y se analizan son por ejemplo: declaración acreditativa de que está al día en el cumplimiento de las obligaciones de pago de los salarios , Certificado de Contratación; Estados financieros; certificado emitido por la Seguridad Social que acredite está al día en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de Seguridad Social; boletines de cotización; modelos TA1 y TA2 de la Seguridad Social; seguros (responsabilidad patronal, vehículos, responsabilidad civil y de mercancías en tránsito).

Durante el FY21 se han lanzado dos procesos de RFI a subcontratados de PUD (Request for Information o Solicitud de Información), en los que se les ha preguntado por información clave para poder evaluar a dichas subcontratas de PUD, con preguntas como forma jurídica de la empresa (SA, SL, SLU...), si la empresa está de acuerdo llevar y adoptar la marca FedEx en vehículos y uniformes, si tienen titulación ADR, cuántos empleados tienen en régimen de la seguridad social, si están inscritas en el Registro General de Transportistas y de Empresas de Actividades Auxiliares y Complementarias de Transporte, si están inscrita en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, etc, si van a subcontratar en segunda línea, facturación anual, etc.

Una vez un proveedor o subcontratado ha sido seleccionado, TNT realiza un proceso homologación el momento de la solicitud de alta del proveedor en los sistemas de la compañía, siendo este un requisito indispensable para comenzar la actividad comercial con ellos. Para ello se solicita que el proveedor firme las siguientes cláusulas según su tipología:

- Denied party: a través de una herramienta corporativa, alimentada por las listas oficiales, todos los proveedores son constatados que son considerados permitidos.
- En el caso de que se trate de un proveedor de mantenimiento, instaladores o cualquier otro que realice su actividad en las instalaciones de TNT, incluidos los transportistas de PUD, deberán estar registrados en la plataforma SICONDOC (tnt@construed.com) y tener validada la documentación relativa a la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) descritas en IT-01 para proveedores de Servicios Generales o IT-02 para Transportistas antes de empezar los trabajos. El resto de proveedores de transporte (Linehaul, Servicios Especiales, etc) tendrá que adjuntar las cláusulas de CAE descritas en IT-01 para proveedores de Servicios Generales o IT-02 para Transportistas junto con este anexo.
- Todos los proveedores que realicen alguna actividad dentro de las instalaciones y los que puedan acceder a información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológica, bursátil o personal. (Ejemplo: Empresa de limpieza, ya que su personal puede acceder a información que se encuentra en mesas, papeleras...), deben de firmar una cláusula de confidencialidad.
- Todos los proveedores y subcontratados que no tengan certificado ISO 14001, deben firmar la cláusula de Medio Ambiente.
- Todos los proveedores de servicios generales y subcontratados de Servicios Especiales, que no vayan a firmar un contrato que ya lo incluya, deben de firmar una Declaración de Anticorrupción.
- Además en este formulario se incluye si los proveedores tienen Certificaciones ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, o RSC – SA800, lo cual ha supuesto un aspecto positivo a tener en cuenta a la hora de seleccionar a uno u otro proveedor.

Otro aspecto muy importante en la gestión de proveedores es la firma de contratos estándares que recogen muchos aspectos que deben ser aceptados, y por tanto cumplirse, por los proveedores y subcontratados y una de ellas es la cláusula 12 del contrato de TNT con sus proveedores de PUD que hace referencia a Medioambiente, Seguridad e Higiene en el trabajo e incluye aspectos como la colaboración en todos los asuntos de seguridad e higiene en el trabajo que puedan afectar a sus empleados, clientes, al público en general u a otros terceros, prestándose plena colaboración para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo. También se garantiza que el proveedor y su personal cumplen con todas las leyes, normativas y directrices medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y TNT adoptara todas las medidas necesarias para garantizar que el proveedor recibe toda la información y las instrucciones necesarias acerca de los riesgos que puedan existir en el correspondiente lugar de trabajo. También cabe destacar la cláusula 27, específica sobre anticorrupción y soborno y que incluye aspectos como: cumplir todas las leyes vigentes en el País y toda la normativa anti soborno y anticorrupción aplicable; prohibición de hacer pagos a funcionarios públicos; el subcontratado se compromete a mantener libros, cuentas y registros que reflejen con detalle, exactitud e imparcialidad sus transacciones; no realizará ningún “pago facilitador”; TNT tendrá derecho a realizar ocasionalmente una investigación y auditoría del LTP dirigida a verificar el cumplimiento de lo dispuesto en esta cláusula 27.

En Servicios Especiales se está trabajando en la definición de un contrato standard para todos los proveedores que incluya ya las cláusulas necesarias.

Por último cabe destacar el proceso de evaluación que también viene recogido en las políticas y procedimientos de la compañía. En él se evalúan los proveedores desde el punto de vista financiero, mediante reportes descargados de la herramienta corporativa D&B Decision Maker; rendimiento operativo; gestión de relaciones e innovación.

Se realizan estas evaluaciones por ejemplo a la hora de invitar proveedores a un RFQ, o previo a dar de alta a un proveedor o para medir la **dependencia económica** de los proveedores. Los criterios de evaluación del área de “Riesgo en el suministro y mitigación” son:

1. Cumplimiento de los principios empresariales de TNT (tiene un 15% de peso)
2. Contrato en vigor (10% de peso)
3. Políticas y control de calidad (10% de peso)
4. Políticas sobre salud y seguridad (10% de peso)
5. Políticas medioambientales (10% de peso)
6. Políticas sobre responsabilidad social (10% de peso)
7. Plan de contingencia (tiene un 15% de peso)
8. Solidez financiera (10% de peso)
9. Dependencia de TNT (10% de peso)

Dichos criterios puntúan con 0, 1, 2 ó 3 en función de si cumplen.

Así, durante el FY20, el Departamento de Subcontratación de PUD de TNT (Sourcing & Procurement, Contract Transportation) hizo una **evaluación** al subcontratado NEXTRAILER RENT SLU, proveedor de Gabarras de PUD, en renting.

Para el FY21 para la evaluación de proveedores se utilizará un **cuestionario con casi 300 preguntas** y se realizará a los 10 proveedores de PUD con más gasto a nivel grupo (FedEx & TNT) Dentro del cuestionario se encuentran los siguientes grupos/categorías de preguntas: compliance y legal (código ético, reglas básicas de comportamiento y conducta, seguros de

vehículos, mercancía y terceros; licencias y certificados; salario mínimo, horas de conducción frente a periodos de descanso, certificado de antecedentes penales, relaciones laborales; políticas de Seguridad y salud, gestión de calidad, ...; sostenibilidad y el impacto medioambiental (gestión, clasificación y tratamiento de residuos, uso de combustibles alternativos, etc...).

Destacar por último que a finales de FY20 ha habido que hacer un trabajo muy dedicado debido al soporte en la negociación de suministro de equipos de protección personal por el **Covid-19** (mascarillas, geles hidroalcohólicos, guantes de protección, etc), que se han utilizado tanto por personal propio de almacén y oficina, como también para los couriers/conductores de nuestras subcontratas de PUD, para que puedan hacer entregas especiales por ejemplo en hospitales u otros lugares con ese requisito de llevar la mascarillas. Todo ello siempre alineado con el departamento de Health & Safety para todos los requisitos y normativas previas que debían tener dichos artículos, y exigidos previos a su compra.

### CONSUMIDORES Y CLIENTES:

Gestión de reclamaciones por daños y pérdidas de la mercancía.

El equipo de Claims revisa la información de las reclamaciones por daños y/o pérdidas facturadas en España que proceden del cliente y que se derivan desde los departamentos de Atención al cliente, Ventas y Administración, las cuales se registran en la aplicación corporativa CLAIMS.

Se solicita información a los clientes, en un plazo no superior a 72 horas, necesaria para la tramitación de la reclamación y se determina la provisión o cantidad de dinero reservada para dicho expediente. La provisión se calcula de acuerdo a las coberturas contratadas por el cliente en el acuerdo comercial.

Si la reclamación procede, se emite un finiquito para el pago, o bien es posible ser rechazada por no cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el procedimiento de reclamaciones.

Si el pago es aceptado por el cliente, se emitirá un listado de los pagos a finanzas para que comprueben el estado de las cuentas y emitan la correspondiente transferencia bancaria.

Siempre que los envíos estén asegurados, se enviará el expediente a las compañías aseguradoras. En aquellos casos en los que sea posible pasar el pago al seguro corporativo, entonces la reclamación se graba en el sistema corporativo de seguro (ClearSight).

Esta sería la situación de las reclamaciones acumuladas en el sistema para el año fiscal 2020 que comprende desde junio 2019 a mayo 2020, y su comparativa respecto al año anterior:

CONCEPTO	2019 FY	2020 FY
Nº RECLAMACIONES RECIBIDAS	11.555	12.327
Nº RECLAMACION POR DAÑOS	8.566	9.064
Nº RECLAMACION POR PÉRDIDAS	2.989	3.263

Tenemos una política de canales de comunicación unificados para toda España en cuanto a teléfonos, web, chat..etc

En cuanto a los sistemas de reclamación, los clientes disponen de dos canales de comunicación para contactar con Customer Care, el canal telefónico y mail. A través de ambos canales

podemos recibir reclamaciones que se gestionan a través de la apertura de un incidente "caso" en el sistema. Una vez dicho caso está solucionado se procede a su cierre en el sistema.

Durante el FY2020 , se han cerrado un total de 517.026 casos frente a los 539.521 del FY19. TNT mide los casos gestionados a través de dos indicadores: número de service recovery abiertos y número de service recovery cerrados. Dichos casos se miden en el tiempo mediante los KPI's de casos cerrados en 24 hrs y 48 hrs como métricas corporativas. En el FY2020 se han cerrado 37,03% de los casos en 24hrs y el 65,22% en 48 hrs\*.

CASOS RESUELTOS	2019 FY	2020 FY
TOTAL CASOS CERRADOS	539.521	517.026
CERRADOS EN 24HRs	43,78%	37,03%
CERRADOS EN 48HRs	68,98%	65,22%

\*Nota: Hay casos que generan 2 gestiones dentro del mismo caso, por lo que al estar clasificados los casos por el número de albarán del envío, se contabiliza como un caso a la hora de cierres generales, pero puede tener 2 o más cierres. Uno de estos casos puede ser un envío "Unsendeable" que no se puede enviar, se abre y se soluciona, si durante el transito ocurre alguna otra incidencia se abre y se gestiona bajo el mismo número de albarán. Por esta razón tenemos menos cierres totales (cuenta una sola vez el albarán) que cierres en 24 y 48 hrs porque cuenta cada apertura/cierre de forma independiente.

TNT realiza test a los embalajes que utilizan para fármacos o alimentos. Con estos tests se prueba que el embalaje puede mantener el producto congelado o a cierta temperatura durante "x" periodo de tiempo. Así, se asegura que las propiedades de estos productos no se ven alteradas en el transporte y se mantiene la temperatura. Ofrecemos una gama de servicios que cumplen con las necesidades especiales de compañías médicas, farmacéuticas y biotecnológicas. Nuestra solución de embalaje GDP, reutilizable, asegurará la entrega en perfectas condiciones. Los embalajes FedEx que incluyen sobres y cajas corrugadas que protegen los envíos de los clientes en tránsito, siguió siendo el mayor volumen de material comprado en el año fiscal 19.

### INFORMACIÓN FISCAL:

TNT cumple con todos los requerimientos fiscales que le atañen. A continuación, se detallan los beneficios, impuestos sobre beneficios pagados y subvenciones públicas recibidas en el FY20:

	Beneficios obtenidos (miles de euros) FY19	Beneficios obtenidos (miles de euros) FY20
TNT Spain	(62.840)	(14.395)

	Impuestos sobre beneficios (miles de euros) FY19	Impuestos sobre beneficios (miles de euros) FY20
TNT Spain	1.594	418

	Subvenciones públicas recibidas (miles de euros) FY19	Subvenciones públicas recibidas (miles de euros) FY20
TNT Spain	15	15

ANEXO: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad

### Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	<b>Descripción del modelo de negocio:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entorno empresarial</li> <li>- Organización y estructura</li> <li>- Mercados en los que opera</li> <li>- Objetivos y estrategias</li> <li>- Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución</li> </ul>	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	3-5	

### Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (páginas)	Comentarios/ Razón de la omisión
Gestión medioambiental	<b>Efectos actuales y previsible</b> s de las actividades de la empresa	Descripción cualitativa de los principales efectos actuales y previsible	22	
	<b>Procedimientos de evaluación o certificación</b> ambiental	Descripción cualitativa de evaluaciones y certificaciones	22	
	<b>Recursos dedicados</b> a la prevención de riesgos ambientales	Descripción cualitativa de los recursos	22	
	Aplicación del <b>principio de precaución</b>	Descripción del enfoque interno en relación al principio de precaución	22-27	
	Cantidad de <b>provisiones y garantías</b> para riesgos ambientales	Descripción cualitativa e información cuantitativa de las provisiones y garantías	22	
Contaminación	<b>Medidas</b> para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Descripción cualitativa de las principales medidas y actuaciones	23	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	<b>Medidas</b> de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de	Descripción cualitativa de medidas relativas	23-24	

	recuperación y eliminación de desechos	a la gestión de residuos e información cuantitativa de los residuos generados		
	<b>Acciones</b> para combatir el desperdicio de alimentos	-	-	Debido a la actividad de TNT, el desperdicio de alimentos no es material para la compañía.
Uso sostenible de los recursos	<b>Consumo</b> de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Información cuantitativa sobre el consumo de agua	26	
	<b>Consumo</b> de materias primas	Información cuantitativa sobre el consumo de materias primas	24-25	
	<b>Medidas</b> adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	24-25	
	<b>Consumo</b> , directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	26	
	<b>Medidas</b> tomadas para mejorar la eficiencia energética	Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	25	
	<b>Uso</b> de energías renovables	Descripción cualitativa del uso de energías renovables	26	
Cambio climático	<b>Elementos</b> importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	26	
	<b>Medidas</b> adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	-	-	En la actualidad TNT no dispone de medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.
	<b>Metas</b> de reducción establecidas voluntariamente	-	-	En la actualidad TNT no dispone de metas concretas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
Protección de la biodiversidad	<b>Medidas</b> tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	-	27	TNT no tiene ningún centro de trabajo situado en áreas protegidas y, debido a su actividad, no genera impactos significativos en la biodiversidad.
	<b>Impactos</b> causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	-	27	

## Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (páginas)	Comentarios/ Razón de la omisión	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	9	La compañía no reporta el desglose por país al concentrarse todas sus operaciones en España.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	9	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	9	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Información cuantitativa sobre despidos	10	
	Brecha salarial	Información cuantitativa sobre la brecha salarial	10	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Información cuantitativa sobre remuneraciones medias de los empleados	10	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	-	10	TNT España no dispone de consejeros.
	Remuneración media de los directivos por sexo	-	10	A fecha de cierre del FY20 no había ningún directivo en TNT.
	Implantación de políticas de desconexión laboral	-	-	En la actualidad TNT no dispone de una política de desconexión laboral.
Organización del trabajo	Empleados con discapacidad	Información cuantitativa y descripción cualitativa sobre empleados con discapacidad	11	
	Organización del tiempo de trabajo	Descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	11	
	Número de horas de absentismo	Información cuantitativa sobre el número de horas de absentismo	13	
Salud y seguridad	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Descripción cualitativa de las medidas	11	
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Descripción cualitativa de la gestión	11-17	

	<b>Número</b> de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	13	
Relaciones sociales	<b>Organización</b> del diálogo social	Descripción cualitativa de la organización del diálogo social	19-21	
	<b>Porcentaje</b> de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Información cuantitativa sobre el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	19-21	
	<b>Balance</b> de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Descripción cualitativa del balance de los convenios colectivos	19-21	
Formación	<b>Políticas</b> implementadas en el campo de la formación	Descripción cualitativa de las políticas	17-19	
	<b>Cantidad</b> total de horas de formación por categorías profesionales.	Información cuantitativa sobre las horas de formación	18	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Descripción cualitativa de las medidas implantadas	11	
Igualdad	<b>Medidas</b> adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Descripción cualitativa de las medidas	21	
	<b>Planes de igualdad</b> medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Descripción cualitativa de los procedimientos vigentes	21	
	<b>Integración y la accesibilidad universal</b> de las personas con discapacidad	Descripción cualitativa de las medidas de integración	11 y 21	
	<b>Política</b> contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Descripción cualitativa de la gestión de la diversidad	21	

### Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Aplicación</b> de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	7-8	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, <b>medidas</b> para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Descripción cualitativa de la gestión realizada	7-8	

<b>Denuncias</b> por casos de vulneración de derechos humanos	Información cuantitativa del número de denuncias	8	
<b>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT</b> relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Descripción cualitativa de la gestión realizada	7-8	

### Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (páginas)	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Medidas</b> adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Descripción cualitativa de la gestión realizada	6	
<b>Medidas</b> para luchar contra el blanqueo de capitales	Descripción cualitativa de las medidas	6	
<b>Aportaciones</b> a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Información cuantitativa sobre las aportaciones	7	

### Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (páginas)	Comentarios/ Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	<b>Impacto</b> de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Descripción cualitativa del impacto	28
	<b>Impacto</b> de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Descripción cualitativa del impacto	28
	<b>Relaciones</b> mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Descripción cualitativa de las relaciones mantenidas	28
	<b>Acciones</b> de asociación o patrocinio	Descripción cualitativa de las acciones de asociación o patrocinio	28
Subcontratación y proveedores	<b>Inclusión</b> en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Descripción cualitativa de la gestión realizada	28-31
	<b>Consideración</b> en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Descripción cualitativa de la gestión realizada	28-31
	<b>Sistemas</b> de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Descripción cualitativa de los sistemas de supervisión y auditorías	30-31
Consumidores	<b>Medidas</b> para la salud y la seguridad de los consumidores	Descripción cualitativa de las medidas	32
	<b>Sistemas</b> de reclamación	Descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	31-32
	<b>Quejas</b> recibidas y resolución de las mismas	Información cuantitativa sobre casos gestionados	31-32

Información fiscal	<b>Beneficios</b> obtenidos por país	Información cuantitativa sobre los beneficios antes de impuestos por país	32	Esta información no se desglosa por país porque la actividad de la compañía se desarrolla en España
	<b>Impuestos</b> sobre beneficios pagados	Información cuantitativa sobre impuestos sobre beneficios pagados	32	Esta información no se desglosa por país porque la actividad de la compañía se desarrolla en España
	<b>Subvenciones</b> públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	32	