

I Conferencia Nacional de Centros de Excelencia



Marisa Triguero
RSC y Calidad

Zaragoza, 29 de Junio 2006

Índice

➤ *TNT Express*

➤ *Acciones de Mejora por Criterio según Modelo EFQM*

➤ *A dónde vamos...*



El Grupo TNT NV.

Solidez, Estabilidad y Fortaleza financiera

- **Operador postal Holandés**
- **Mayor accionista: Estado Holandés (10%)**
 - 1º Operador Postal Privado en Europa
- **Sede en Amsterdam**
- **163.500 profesionales**
- **Presencia en 63 países y Operaciones en más de 200 países**
- **Cotiza en las bolsas de Amsterdam y Nueva York**
- **Damos 55 veces la vuelta al mundo a la semana**



La División Express

La división con mayor crecimiento en ventas y rentabilidad

- **Compañía líder en Europa**
- **50.000 empleados**
- **60 aviones**
- **19.023 vehículos**
- **176 millones de envíos**



TNT Express en España

Principales magnitudes

- 70 delegaciones
- Más de 4.000 profesionales
- 1.400 vehículos
- 36 millones de envíos al año
- Más de €250 millones de facturación
- Operando en 6 aeropuertos españoles con aviones propios



Reconocimientos: la recompensa a nuestro esfuerzo

➤ TNT Express UK – Award en 1998

➤ TNT Express Information and Communication (UK) – Award en 2005

➤ **2002:**

- Sello de Oro para nuestras Oficinas Centrales.

➤ **2003:**

- 1ª empresa en España Five Stars (Salud Laboral).
- Finalista y Áccesit del Premio Aragónés.
- Certificado Investor in Excellence (IiE), otorgado por el Midlands Excellence (UK).

➤ **2004:**

- IV edición del Premio a la Excelencia y Mejores Prácticas de Aena.
- Finalista a los Premios de la Fundación Empresa y Sociedad.

➤ **2005:**

- Finalista al Premio Codespa.
- Premio Catalán a la Calidad y Premio Aragónés a la Excelencia Empresarial.



Modelo de Gestión

Enfocado a las Personas & Calidad & Beneficio ...

Las personas que están:

- Motivadas
- Contentas
- Comprometidas
- Desarrolladas
- Competentes
- Cualificadas
- Con iniciativa
- Trabajando en equipo

Generan calidad:

- Gestionando recursos / activos / procesos
- Exceden las expectativas de los clientes
- Hacen las cosas bien a la primera
- Excelente Calidad de Servicio y Atención al cliente
- Comprometidas con el resultado

Y crean ventajas en:

- Aumento de satisfacción
- Aumento de fidelidad
- Oferta de productos / Valores añadidos
- Relación calidad / precio

Revertir en las Personas, Sociedad y en Negocio

Que Logran:

Rentabilidad
Crecimiento
Orgullo y Retención
Mejora Continua

Lograr Resultados



Índice

➤ *TNT Express*

➤ *Acciones de Mejora por Criterio según Modelo EFQM*

➤ *A dónde vamos...*



Liderazgo

Los líderes desarrollan la misión, la visión, los valores y ética y son modelos a imitar...

- Encuesta “Estilos de Dirección” (1997).
- Política de Empowerment.
- Nuevo objetivo para líderes: visitas a clientes.
- Entrevistas one to one y appraisals.
- Desayunos con la Dirección.



Política y Estrategia

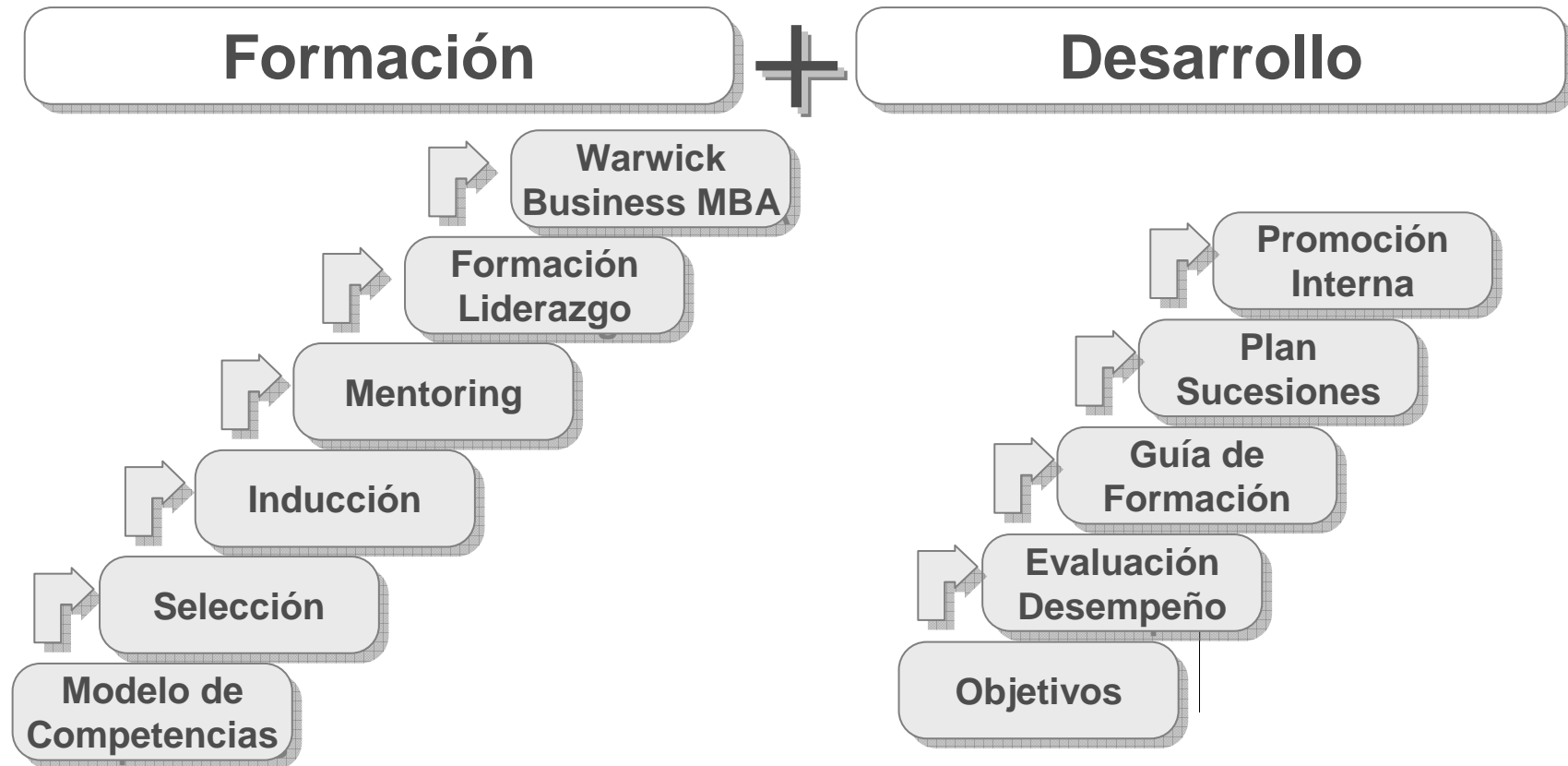
La P&E está basada en las necesidades presentes y futuras...

- Programa Customer First.
- Benchmarking.
- Integración de Sistemas:
 - ISO9001
 - ISO14001
 - OHSAS18000
 - SA8000



Personas (2)

Invertir en las Personas (Investor in People - IiP)



Alianzas y Recursos

Las instalaciones, equipos y otros recursos están controlados.....

- **Certificado TAPA**
- **Club del Conductor (2002):**
 - Boletín mensual
 - Guía práctica
 - Formación
 - Encuestas
- **Premio mejor Proveedor**
- **Portal de Agentes (2004)**



Procesos (I)

Los productos se entregan a tiempo y en perfectas condiciones....

- Dpto Mejora de Procesos de Negocio.
- Equipos de Mejora.
- Mapa de procesos y CMI



Procesos (II)

La Clave: Hacerlo Bien a la Primera de Principio a Fin ...

Resultados en Clientes

Un cliente satisfecho....

- Encuesta de Satisfacción de clientes (CLM)
- Centro de Atención al Cliente



Resultados en las Personas (I)

Trabajando en equipo y motivados...

- Encuesta 360°
- Retención nuevas incorporaciones
- 1ª empresa del sector en incorporar en 1996 el sistema de Bonus al 100% de los empleados



Resultados en la Sociedad (I)

Pensando en el futuro de la comunidad.....

- **Plan Social**
- **Salud Laboral (Five Stars)**
- **Encuesta a Vecinos**
- **Moving the World**



Resultados en la Sociedad (II)

Acuerdos de colaboración



Resultados Clave

Excediendo los objetivos...

- TNT es el operador internacional de mayor rentabilidad en España.
- De 10 millones de euros de pérdidas a 10% de rentabilidad.
- Crecimiento por encima del mercado.



Índice

➤ *TNT Express*

➤ *Acciones de Mejora por Criterio según Modelo EFQM*

➤ *A dónde vamos...*



Hacia donde vamos (I)

