

Qué significa ser una empresa responsable hoy en día?



En Pitney Bowes, significa:

Dirigir nuestro negocio de acuerdo con nuestros valores

Tratar a nuestros accionistas, a las comunidades y al medio ambiente con respeto

Dedicarnos a la innovación y la excelencia

Crear el mejor futuro posible a partir de nuestras colaboraciones

Carta de Murray D. Martin

Este informe de responsabilidad corporativa se sustenta en una larga tradición de inmejorable gestión y actitud sobresaliente en Pitney Bowes. Al mismo tiempo, es la prueba de un nuevo nivel de compromiso y aptitud al enfrentarnos a los mercados en continua evolución actuales y a los crecientes desafíos medioambientales. Siempre hemos sido una empresa de valores sólidos y expectativas altas. Desde nuestro compromiso inicial con un personal diversificado hasta las últimas innovaciones en reciclado de productos, bienestar familiar y servicios comunitarios, siempre hemos buscado hacer lo correcto con respecto a nuestros clientes, empleados y el mundo que nos rodea. Me siento particularmente orgulloso de nuestros logros en 2008, año en el que nuestra empresa ha crecido en una economía turbulenta al mismo tiempo que hemos conseguido:

- Informar públicamente de nuestra huella de carbono mediante el proyecto internacional Carbon Disclosure Project (proyecto de revelación sobre el carbono)
- Desarrollar un nuevo servicio, *ecowisesm*, para ayudar a los clientes a reducir el impacto del carbono en sus operaciones de print-to-mail (impresiones diseñadas específicamente para correo)
- Ser reconocidos, por tercer año consecutivo, como una de las empresas con mayor ética del mundo por el Ethisphere Institute, un grupo de investigación que promueve la buena práctica en materia de ética, cumplimiento y autoridad corporativa
- Conseguir por quinto año consecutivo un puesto en la lista de las 40 mejores empresas para la diversidad de la revista *Black Enterprise*
- Mejorar la seguridad en el lugar de trabajo, reduciendo en un 23 por ciento (con respecto a 2007) los casos de días de trabajo perdidos por lesiones por cada 100 empleados
- Impulsar en un 79 por ciento las inscripciones a nuestro programa de bienestar familiar *Fit 'n' Fun*
- Apoyar las iniciativas educativas que ayudan a reducir la brecha en cuanto al nivel de educación y reforzar la preparación del personal
- Distinguirnos en nuestras comunidades por el programa de donaciones y voluntariado de nuestros empleados

Como de costumbre, continuamos buscando nuevas maneras de mejorar nuestro rendimiento. Las áreas actuales de interés incluyen el refuerzo de las categorías administrativas a través de la diversidad, la integración y el trabajo con clientes y proveedores para reducir el impacto del carbono en todo el mailstream. Para los próximos años, nuestra intención es publicar de forma anual nuestros informes de responsabilidad corporativa. Mientras tanto, recibiremos sus comentarios sobre la comunidad en la dirección corporate.responsibility@pb.com.

A todos nuestros empleados, mi más sincero agradecimiento por su duro trabajo y compromiso para llevar a cabo operaciones responsables en todo el mundo. A nuestros accionistas, sólo me queda pedirles que sigamos trabajando juntos en los negocios urgentes que nos esperan.

Murray D. Martin
Chairman, President & CEO



Murray D. Martin
Chairman, President & CEO

Nuestras Prácticas Empresariales

Todos los días demostramos nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa a través de nuestras políticas y acciones.



Nuestras Prácticas Empresariales

Todos los días demostramos nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa a través de nuestras políticas y acciones. Nuestros valores ofrecen un marco de trabajo y unos estándares que nos permiten guiar nuestro comportamiento y asegurarnos de que nuestro éxito se basa en prácticas honradas y justas. Apoyamos dicho marco con sistemas sólidos que nos ayudan a proteger nuestra empresa de los riesgos empresariales, así como la privacidad de nuestros empleados.

Valores y Ética

Nuestros valores nos definen como individuos y como empresa. Contamos con un alto estándar ético y formamos a nuestros empleados para asegurarnos de que siempre actúen de forma honrada y sincera.

Continuidad Empresarial y Riesgos

Creemos que tenemos la responsabilidad, tanto hacia nuestros trabajadores como hacia nuestros clientes, de asegurar la continuidad de las actividades empresariales en tiempos de crisis. Contamos con sistemas sólidos que identifican, priorizan y mitigan todos los riesgos, incluidos los riesgos financieros y de sostenibilidad.

Privacidad

Estamos comprometidos a proteger la privacidad de la información personal y confidencial. Disponemos de sistemas que garantizan la privacidad al mismo tiempo que protegen la seguridad de la información y la confidencialidad de las comunicaciones de los empleados sobre asuntos confidenciales.

Valores y ética

Valores

Nuestra visión de la responsabilidad corporativa se apoya en unos valores compartidos. Nuestros valores han sido uno de los pilares de la empresa durante generaciones, aunque nuestra forma de describirlos ha evolucionado. En 2007/8, bajo la administración de nuestro presidente y director general Murray Martin, nuestros empleados realizaron una encuesta cuyas respuestas nos sirvieron para redefinir nuestros valores de manera clara, concisa y actual. Estos valores son:

El Cliente es lo más Importante

- Nuestro objetivo es el éxito de nuestros clientes
- Respondemos a los clientes con rapidez
- Creamos soluciones para el futuro

Colaboración

- Trabajamos a favor de la integración, tratando a todo el mundo con dignidad y respeto
- Trabajamos en un entorno de colaboración mutua y con nuestros clientes
- Respetamos la diversidad de opiniones
- Apoyamos a nuestras comunidades locales

Trabajo con Ilusión

- Actuamos con rapidez
- Buscamos resultados y celebramos los éxitos
- Nos preocupamos por innovar para ofrecer un valor único

Responsabilidad

- Cumplimos nuestras promesas y compromisos
- Establecemos retos desafiantes, medimos los resultados y recompensamos el éxito

Integridad

- Nos preocupamos
- Hacemos siempre lo correcto
- Tenemos en cuenta las consecuencias de nuestros actos

Hemos promovido nuestros valores reafirmados a través de distintos tipos de comunicaciones internas, incluidas charlas por parte de la directiva y medios impresos y en línea. Y seguiremos adelante.

“Las empresas que apoyan y comunican sus valores empresariales cuentan con un mayor compromiso por parte de los empleados. Es un requisito fundamental para cumplir el resto de objetivos empresariales. Queremos ofrecer a los empleados un filtro sencillo y fácil de recordar a la hora de tomar decisiones y establecer estándares”.

Murray Martin

“Los valores deben ser mucho más que palabras, deben ser algo de lo que la gente se responsabilice todos los días”.

Empleado al responder a la encuesta

Ética

Todos tomamos decisiones relacionadas con la ética cada día. Nuestro enfoque consiste en ser claros con nuestros empleados sobre lo que esperamos de ellos y ofrecer los recursos prácticos que pueden utilizar para obtener más información acerca de sus obligaciones. Además, reciben orientación sobre cómo reflejar las normas y directrices legales que rigen Pitney Bowes a través de sus acciones, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo.

Código de conducta

Nuestro código de conducta, las Directrices de prácticas empresariales de Pitney Bowes [vínculo http://www.pb.com/bv70/en_us/extranet/contentfiles/editorials/downloads/cat_ed_Leadership_Govern_ed_Govern_Prins_Policies_css_BusinessPracticeGuidelines.pdf], describe e ilustra los problemas éticos y de cumplimiento que afectan a nuestros empleados, clientes y socios empresariales, así como a las comunidades en que vivimos. Para reforzar nuestro compromiso con la conducta ética y el cumplimiento legal, hemos vinculado nuestros estándares de conducta ética a la evaluación y compensación anuales del rendimiento de los empleados. Como parte de sus evaluaciones de rendimiento anuales, se clasificará a los empleados según su capacidad para poner de manifiesto un liderazgo ético. Adicionalmente, se proporcionará a los empleados la oportunidad de expresar sus opiniones sobre la ética demostrada por sus directores y directiva senior en nuestra encuesta anual sobre el compromiso de los empleados.

Formación

Cada año los empleados deben recibir un curso de formación sobre una política o práctica específica de la empresa y sobre la legislación que se aplica a asuntos como la retención de registros, el antimonopolio o la anticorrupción. La formación se ofrecerá mediante seminarios, en línea y a través de webex, así como a través de otros canales para aquellos empleados que no tengan acceso a un ordenador.

Canales de informes y asesoramiento

Animamos a los empleados a buscar consejo cuando se enfrenten a dilemas éticos y a informar de cualquier delito del que tengan sospechas. Nuestra línea de asistencia ética, atendida por un tercero 24 horas al día, todos los días de la semana, permite a los empleados informar de cualquier delito de forma anónima y en prácticamente cualquier idioma, sin miedo a represalias. Los empleados también pueden ponerse en contacto con el departamento de prácticas empresariales y ética global, de forma directa o anónima, a través de correo tradicional, por teléfono o por correo electrónico. Se revisarán e investigarán todas las informaciones sobre posibles violaciones de normativas o leyes, según corresponda. En caso de demostrarse la veracidad de una denuncia, se tomarán las medidas disciplinarias adecuadas.

Parámetros de medición

Supervisamos y analizamos constantemente distintas medidas de rendimiento de nuestros esfuerzos éticos y de cumplimiento; el objetivo es mejorar la eficacia de los programas. Pitney Bowes ha sido miembro de pleno derecho de FTSE4Good Index, el índice de inversiones responsables patrocinado por el grupo FTSE. La revisión de empresas candidatas por parte de FTSE se centra principalmente en las políticas y prácticas contra sobornos y corrupción.

Riesgo y Continuidad

Riesgo

Disponemos de un proceso de gestión de riesgos estructurado, consistente y continuo en todos los sectores de la empresa. Este sistema de gestión de riesgos empresariales identifica y prioriza los posibles riesgos para la empresa, incluidos los riesgos financieros, medioambientales y sociales. Dichos riesgos se evalúan a continuación en términos de probabilidad, gravedad y estado de los planes de mitigación. La junta directiva y un comité de control de riesgos formado por directivos senior se encargan de identificar los riesgos. El comité de auditoría de la junta revisa de forma independiente el proceso de gestión de riesgos.

El resultado es un enfoque estratégico de los riesgos. Al centrarnos en esos problemas que pueden afectar a nuestros objetivos a largo plazo, la directiva puede equilibrar los riesgos y recompensas de forma apropiada y holística. De esta forma, los intereses de la directiva, los empleados y los accionistas se refuerzan y se alinean. La comunicación y la comprensión del riesgo se convierten en parte de la filosofía de la empresa y actúan como una función proactiva y no simplemente defensiva.

Continuidad de la actividad empresarial

Hemos establecido una serie de procesos para garantizar la continuidad de nuestras actividades en tiempos de crisis. Gracias a nuestra plantilla y al compromiso por parte de nuestras unidades de negocio, podremos responder adecuadamente a medida que surjan las distintas situaciones. También formamos a nuestros empleados, llevamos a cabo ejercicios de simulación y evaluamos nuestro programa todos los años para buscar posibles mejoras.

Además, a través de nuestra unidad de servicios de gestión, ofrecemos a nuestros clientes unos servicios de recuperación empresarial para ayudarles a gestionar los riesgos de continuidad.

Disponemos de una línea gratuita de asistencia personal en caso de crisis, disponible para empleados a nivel internacional y en múltiples idiomas.

Privacidad

Manejamos datos personales y confidenciales y muchos de nuestros clientes utilizan nuestros productos para gestionar información personal. Contamos con una gestión formal, programas de formación, políticas y evaluaciones de cumplimiento relativas a la privacidad y la seguridad de la información.

Nuestros estándares, procedimientos y políticas globales se aplican a la privacidad y la protección de datos, la seguridad de la información y la política de uso aceptable. Se aplicarán políticas especiales a los empleados que manejen datos especialmente delicados. Existen procedimientos de respuesta ante incidentes para investigar y corregir cualquier desviación de esas políticas, potencial o real.

Medio Ambiente

Pitney Bowes se compromete a reducir el impacto medioambiental de nuestras operaciones, productos y servicios.



Medio Ambiente

Pitney Bowes se compromete a reducir el impacto medioambiental de nuestras operaciones, productos y servicios. Además, somos líderes de nuestro sector a la hora de reforzar la eficacia del correo como canal de comunicación y corregir las percepciones erróneas, pero extendidas, sobre el impacto medioambiental del correo, particularmente en comparación con el impacto de otras actividades de consumo.

Nuestra industria

Disponemos de un historial de liderazgo medioambiental en nuestro sector. Trabajamos con otras empresas, organizaciones industriales y servicios postales para hacer avanzar la investigación medioambiental y promover las mejores prácticas.

Nuestros productos

Diseñamos nuestros productos de forma que tengan un impacto mínimo en el medio ambiente en todo el proceso, desde la fabricación y distribución hasta, finalmente, el retorno y la recuperación. También ofrecemos soluciones de mailstream innovadoras para ayudar a nuestros clientes a reducir su impacto medioambiental.

Nuestras operaciones

Trabajamos continuamente para mejorar la eficacia energética de todas nuestras operaciones. Medimos nuestra huella de carbono y buscamos formas de reducirla. Promovemos prácticas responsables con el medio ambiente en los procesos de obtención de papel y producción de material impreso.

Rendimiento de 2008

Informamos de nuestras emisiones de carbono, la administración de productos y el tonelaje del reciclaje.

Nuestra Industria

Disponemos de un historial de liderazgo medioambiental en la industria postal. Trabajamos con otras empresas, organizaciones industriales y servicios postales para hacer avanzar la investigación medioambiental y promover las mejores prácticas.

Nuestro liderazgo se centra en tomar conciencia de las contribuciones de nuestra industria, abordar las percepciones erróneas sobre el impacto medioambiental del correo y compararlo con otras actividades de consumo. Publicamos investigaciones y colaboramos con asociaciones industriales como Direct Marketing Association y Envelope Manufacturers Association, así como con organizaciones postales de EE. UU. y otros países.

Entre nuestras publicaciones se encuentra *The Truth About Green* [http://www.pb.com/bv70/en_us/extranet/contentfiles/editorials/downloads/BestPractices_TruthAboutGreen_WhitePaper.pdf], un estudio que resalta las distintas formas en que los remitentes pueden proteger el medio ambiente y su industria, *El impacto medioambiental en el correo: estudio de base* [http://www.pb.com/bv70/en_us/extranet/contentfiles/editorials/downloads/BestPractices_Environ_Impact_Mail_Web.pdf] y *Correo, correo electrónico y medio ambiente: perspectiva de Pitney Bowes* [http://www.pb.com/bv70/en_us/extranet/contentfiles/editorials/downloads/cat_ed_Environ_Health_Saf_Mail_Email_and_the_Environment.pdf]. También hemos jugado un papel decisivo en recientes actividades del sector, como la creación de un servicio postal más ecológico en EE. UU., Comité de asociación de marketing directo para la responsabilidad social y medioambiental [<http://www.dmaresponsibility.org/Environment>], juntas de clientes postales y foros de correo].

Estudio de caso:

Eco-Patent Commons

Pitney Bowes establece la iniciativa Eco-Patent Commons con IBM, Nokia, Sony y el Consejo empresarial mundial para el desarrollo sostenible. Pitney Bowes se convirtió en miembro fundador de Eco-Patent Commons en 2008. Esta iniciativa se creó para animar a las empresas a desarrollar productos y servicios responsables con el medio ambiente a partir de tecnologías patentadas previamente que actualmente son de dominio público. Desde entonces, Xerox, DuPont y Bosch se han unido a Commons.

Estudio de caso:

Make Mail Greener

En 2008, ayudamos a organizar "Make Mail Greener: A World Environment Center Roundtable" en el National Press Club de Washington, D.C. (EE. UU.) El evento reunió a líderes del sector, asociaciones comerciales, organizaciones gubernamentales y asociaciones medioambientales sin ánimo de lucro para llevar a cabo un debate dinámico sobre las percepciones medioambientales erróneas y los desafíos de la industria postal.

Nuestros Productos

Diseñamos nuestros productos de forma que tengan un impacto mínimo en el medio ambiente en todo el proceso, desde la fabricación y distribución hasta, finalmente, el retorno y la recuperación. También ofrecemos soluciones de mailstream innovadoras para ayudar a nuestros clientes a reducir su impacto medioambiental.

Diseño para Calidad Medioambiental

Las consideraciones medioambientales se incorporan lo antes posible en el proceso de diseño del producto gracias a nuestro programa DfEQ (diseño de calidad medioambiental, según sus siglas en inglés), establecido en 1991. Nuestro objetivo es minimizar el impacto medioambiental en cada etapa del ciclo vital del producto, desde el insumo de materiales y el consumo de energía durante la fabricación hasta los procesos del desmontaje y reciclaje.

Nuestra línea de ensobradoras más reciente consume entre un 10 y un 14 por ciento menos de energía por ciclo que los modelos anteriores. En 1996, nos pusimos en contacto con la agencia de protección del medio ambiente de EE. UU. (EPA) para crear una nueva categoría de equipo de impresión de imágenes dentro del programa Energy Star. Desde entonces, hemos ofrecido una gama de sistemas de correo con clasificación de Energy Star. La EPA aumentó los estándares en 2009 y, actualmente, estamos incorporando estos nuevos requisitos en el diseño de futuros productos.

El DfEQ también nos ha orientado en el cumplimiento de otras regulaciones estadounidenses e internacionales, así como en la eliminación de sustancias peligrosas como el mercurio, los disolventes clorados y sustancias que agotan la capa de ozono de nuestros productos. Gracias al DfEQ, los componentes eléctricos deben cumplir con las directrices de la Unión Europea sobre la restricción de sustancias peligrosas (RoHS) y los residuos de equipos eléctricos y electrónicos (WEEE). Ya en 2008, nos pusimos en contacto con proveedores y clientes para cumplir la directiva de registro, evaluación y autorización de productos químicos (REACH).

Devolución y Recuperación de Productos

Pitney Bowes cuenta con un amplio historial en refabricación y reciclaje de productos. Más del 95 por ciento de los componentes de nuestro equipo de correo están diseñados para ser reciclables; además, recuperamos casi todas nuestras franqueadoras y aproximadamente el 85% de los productos de correo. En 2008, procesamos cerca de 4 millones de kilos de producto, incluidos materiales como el cobre, aluminio, acero, plástico, cartón y papel, a través de nuestros programas de devolución. El equipo devuelto que no se puede reutilizar se envía a socios de reciclaje aprobados para la recuperación de recursos.

Perfiles Medioambientales de Productos

Para ayudar a los clientes a entender el impacto medioambiental de nuestras soluciones de optimización de mailstream hemos desarrollado un perfil medioambiental de productos estandarizado; además, ya estamos trabajando en la evaluación de productos nuevos y existentes según este estándar. El perfil de cada producto ofrece información sobre seis áreas: eficacia energética, eficacia del proceso, optimización de materiales, durabilidad, posibilidad de reciclaje y uso de prácticas de cadena de suministros y fabricación sostenibles.

Estudio de caso: ecowisesm

El servicio ecowisesm de Pitney Bowes ayuda a los clientes a comprender y reducir la huella de carbono de sus actividades de mailstream. El análisis se completa con nuestra calculadora de carbono ecowisesm patentada. La calculadora divide el ciclo vital de una única pieza del correo en 18 etapas y calcula las emisiones de CO₂ asociadas a cada etapa de la aplicación de correo.

Soluciones de servicios y productos ecológicas

Nuestro servicio **ecowisesm** [http://www.pb.com/bv70/en_us/extranet/contentfiles/editorials/downloads/EcoProfitability_whitepaper0409.pdf], presentado en 2008, ayuda a los clientes a cuantificar la huella de carbono en sus operaciones de mailstream, así como a identificar e implementar las oportunidades para reducirlo y comunicar su éxito. Mediante el proceso de **ecowisesm**, los clientes pueden:

- **Eliminar correo no entregable** mediante un software de ordenación previa postal y de calidad de datos en tiempo real
- **Reducir, reutilizar, reciclar** a través del reciclado de papel, tinta y cartuchos de tinta y del software para reducir la creación y almacenamiento de copias impresas
- **Consolidar los envíos por correo** unificando los datos sobre miembros de una familia, mejorando la gestión de listas y centrándose en las perspectivas con mayor potencial
- **Tener más éxito con el correo transaccional** y aprovechar el elevado número de lectores de documentos transaccionales mediante la integración de mensajes promocionales personalizados y la eliminación de insertos
- **Ahorrar en transporte** gracias a una selección de transportistas y rutas más eficaz

Estudio de caso: eliminación de correo no entregable

El servicio postal de EE. UU. devuelve cinco mil millones de envíos postales clasificados como "no entregables" todos los años. De acuerdo con el informe de la Oficina de contabilidad general, el correo devuelto que no se pudo entregar costó al servicio postal de EE. UU. más de 1.800 millones de dólares en 2004. VeriMove y otras soluciones de Pitney Bowes creadas para mejorar la eficacia del correo eliminan de forma fiable la gran mayoría de correo con direcciones erróneas y reducen la cantidad de papel, energía y trabajo malgastados, así como los costes de envío. Dicho todo esto, nuestros productos de cambio de dirección procesan aproximadamente 1.800 millones de registros de direcciones al año y realizan unos 72 millones de correcciones, lo que elimina la necesidad del servicio postal de devolver, corregir o desechar correo con una dirección incorrecta.

Nuestras Operaciones

Trabajamos continuamente para mejorar la eficacia energética de todas nuestras operaciones. Medimos nuestra huella de carbono y buscamos formas de reducirla. Promovemos prácticas responsables con el medio ambiente en los procesos de obtención de papel y producción de material impreso.

Huella de Carbono

En 2007, establecimos nuestra huella de carbono base utilizando el estándar del World Resources Institute (Instituto para los recursos mundiales). Publicamos un informe sobre nuestra huella de carbono [<http://www.cdproject.net/company-homepage2.asp?id=1859>] a través del proyecto internacional **Carbon Disclosure Project** (CDP) [www.cdproject.net]

Energía

Pitney Bowes está comprometido con la conservación de energía. Nuestros proyectos de conservación de energía ayudan a reducir costes, minimizar la huella de carbono y demostrar nuestro compromiso con la administración medioambiental.

Nuestro equipo de trabajo de energía multifuncional informa a los empleados sobre la conservación de energía. Una vez finalizado 2008, habíamos reducido nuestro consumo de energía en más de 3 millones de kilovatios por hora, ahorrando 873.000 dólares y reduciendo nuestra huella de carbono en 2.602 toneladas métricas de CO₂. Las iniciativas para ahorrar energía han incluido mejores sistemas de iluminación, una mejora de los controles de calefacción, ventilación y aire acondicionado, refrigeradores más eficaces, transportadores y monitores informáticos y el uso de sensores de movimiento para desactivar las luces en los espacios no utilizados.

Somos miembro fundador de Green Power Market Development Group, una asociación industrial que colabora con la Environmental Protection Agency (EPA) de EE. UU. que promueve el desarrollo y la adquisición de energía alternativa. Desde 2003, hemos adquirido créditos de energía renovable (REC) para apoyar proyectos de energía ecológica con tecnologías como la solar, la eólica y la de biomasa. Hasta ahora, nuestros REC han dado como resultado más de 17.000 toneladas métricas en reducciones de emisión de CO₂. En 2008, nuestras adquisiciones de REC con certificado Green-e® ayudaron a reducir el CO₂ en 2.331 toneladas métricas.

Gestión y reciclaje de Residuos

Desde 1996 Pitney Bowes ha tomado parte en la Iniciativa WasteWise de la EPA, un programa de voluntariado para minimizar la generación de desechos, aumentar el reciclaje y promover la fabricación y adquisición de productos con contenido reciclado. Actualmente participamos en todas nuestras principales instalaciones en EE. UU., las dos mayores instalaciones de Canadá y el complejo de oficinas principal de Harlow, Reino Unido. A lo largo de los años, hemos recibido nueve premios de la EPA, incluyendo los de campeón de programas y socio del año. En 2008, fuimos elegidos para incorporarnos al Salón de la fama de WasteWise por nuestro liderazgo en el campo del reciclaje.

Estudio de caso: flota de vehículos de Noruega

Pitney Bowes Noruega sustituye los vehículos alquilados por modelos más ecológicos. En 2007 Pitney Bowes Noruega lanzó un programa para sustituir los automóviles con un vencimiento próximo de sus alquileres por modelos de baja emisión, lo que permitió a los empleados escoger modelos eléctricos, de hidrógeno o biocombustible. Hacia el final de 2008, uno de cada cuatro vehículos alquilados había sido sustituido por coches con un nivel de emisiones un 40 por ciento más bajas, como mínimo. Se sustituirá el resto de la flota a medida que los alquileres expiren a lo largo de los siguientes tres años. Como resultado de estos esfuerzos, Pitney Bowes Noruega fue nombrada la empresa más ecológica de Oslo en 2008.

Adquisición de Productos Forestales e Ingeniería Forestal Sostenible

Como líderes de la industria de gestión de documentos y correo, estamos comprometidos con el uso responsable de papel y cartón y con la preservación de los recursos naturales del mundo. Promovemos la ingeniería forestal sostenible y programas de certificación como los del FSC (consejo de administración forestal), SFI (ingeniería forestal sostenible), la asociación de estándares de Canadá y el PEFC (programa para la aprobación de certificación forestal). Internamente, nos hemos centrado en establecer medidas para la obtención de papel y cartón, así como en el abastecimiento por parte de empresas comprometidas con la administración responsable de los recursos. Nuestras publicaciones, catálogos y correo directo incluyen el logotipo “Recicle por favor”.

Sistema de Gestión Global de Seguridad, Salud y Medio Ambiente

Reconocemos que un proceso sólido de EHS (seguridad, salud y medio ambiente, según sus siglas en inglés) requiere una política claramente definida basada en nuestros valores principales. En 2009, redactamos una nueva **política global de EHS integrada** [http://www.pb.com/bv70/en_us/extranet/contentfiles/editorials/downloads/cat_ed_Environ_Health_Saf_GlobalEHSPolicy.PDF] que refuerza la responsabilidad y va más allá del cumplimiento de las normativas para animar a todos los miembros de la empresa a ser líderes en asuntos de EHS. Nuestra nueva política perfila el compromiso de minimizar el impacto medioambiental de los productos y acciones, así como el convencimiento de que todas las lesiones se pueden prevenir y la determinación de que cada empleado siga las prácticas apropiadas medioambientales, de seguridad y de salud.

Estudio de caso: WasteWise

Nuestro programa de reciclaje WasteWise de 2008 desvió 7.523 toneladas de materiales de vertederos o incineradoras, incluidas enormes cantidades de cubiertas de máquinas de plástico, cartón, embalajes de espuma y película, bandejas de madera, acero, aluminio, cobre y elementos electrónicos. Actualmente nuestros esfuerzos por reciclar van más lejos que su objetivo original, las fabricación y las operaciones de montaje y desmontaje; ahora también animamos a una mayor participación en los servicios no industriales.

Estudio de caso: encuentro de la industria papelera

Personal de abastecimiento de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido se reunió en el encuentro de la industria papelera de 2008 de Pitney Bowes para revisar nuestros métodos de obtención de papel y cartón y el estándar de ingeniería forestal sostenible. Además de compartir las mejores prácticas, los participantes iniciaron el proceso de compilación de datos sobre adquisiciones de papel con contenido reciclado o de fuentes forestales con sostenibilidad certificada. Tomaremos como referencia esta reunión para establecer objetivos específicos e informar de nuestro progreso.

Medio Ambiente: Rendimiento de 2008

	2007	2008
Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono (MTCE)	101.792	97.242
Emisiones directas de CO ₂ e/Ingresos en millones (USD)	4,56	3,67
Emisiones indirectas de CO ₂ e/Ingresos en millones (USD)	12,12	11,8
Emisiones de GHG por unidad de superficie (toneladas de CO ₂ /pie ²)	0,01	0,01
Residuos reciclados/prevenidos - Libras acumuladas	33.205.227	48.252.767
Residuos reciclados/prevenidos - MTCE acumuladas evitadas	12.608	17.022
Residuos reciclados/prevenidos - MTCE evitadas/Ingresos en millones (USD)	0,62	0,70
Reciclaje de productos - Libras acumuladas (sólo en EE. UU. y Canadá)	5.741.312	13.588.464
Iniciativas de servicio al cliente - MTCE acumuladas evitadas (sólo en EE. UU.)	8.211	18.500

(MTCE = toneladas métricas de carbono equivalente)

(CO₂e = equivalentes de dióxido de carbono)

Nuestro Personal

Valoramos a nuestros empleados y sabemos que nuestro éxito depende de su compromiso con Pitney Bowes.



Nuestro Personal

Valoramos a nuestros empleados y sabemos que nuestro éxito depende de su compromiso con Pitney Bowes. Estamos comprometidos a ayudar a su desarrollo, sea cual sea su formación o experiencia. Nos esforzamos por ofrecer un lugar de trabajo seguro y ayudamos de forma activa a nuestros empleados en la búsqueda un estilo de vida saludable.

Compromiso y Desarrollo

Unos empleados con un alto nivel de compromiso son cruciales para el éxito de la empresa, por lo que aumentar su compromiso es una prioridad esencial. Buscamos que los empleados se comprometan a través de encargos que representen un reto, oportunidades para desarrollar la carrera y programas que promuevan el crecimiento personal y profesional.

Diversidad e Integración

La diversidad y la integración son parte integrante de nuestra filosofía. Nuestra diversidad nos ayuda a comprender los mercados en evolución, conectar con nuestra base global de clientes, desarrollar soluciones innovadoras y atraer y retener a los mejores talentos y proveedores.

Seguridad

Valoramos la seguridad de nuestros empleados y tenemos pasión por los entornos de trabajo libres de riesgos. Trabajamos continuamente para controlar y eliminar los riesgos y nuestros empleados tienen la responsabilidad de seguir las reglas de seguridad.

Salud y Bienestar

Sabemos que los empleados más saludables son más productivos, lo que se refleja en la reducción de los costes de asistencia sanitaria. Ofrecemos un acceso sencillo y asequible a la asistencia sanitaria y proporcionamos una gama de atractivos programas para animar a los empleados y sus familias a adoptar estilos de vida saludables.

Rendimiento de 2008

Informamos sobre diversidad, la integración y la seguridad en el entorno de trabajo.

Compromiso

Los empleados muy comprometidos son cruciales para el éxito de nuestra empresa. Los empleados comprometidos disfrutan con su trabajo. Irradian optimismo, alcanzan o superan sus objetivos, tienen un menor nivel de absentismo y sufren menos lesiones que los demás. Nuestro presidente y director general, Murray Martin, ha hecho de la creación de un personal comprometido una de las cinco prioridades principales de la empresa.

Buscamos que los empleados se comprometan a través de encargos que representen un reto, oportunidades para desarrollar la carrera y programas que promuevan el crecimiento personal y profesional. Animamos al diálogo, solicitamos comentarios y medimos el compromiso mediante varios mecanismos, tanto en línea como fuera de ella.

Un canal en línea importante para estas iniciativas en EE. UU. es PB Voice, un sitio de intranet que permite a los empleados enviar preguntas y revisar respuestas sobre distintos temas. Además, nuestros socios de PB Voice moderan foros locales y llevan a cabo encuestas breves para grupos específicos de empleados. Otros canales en línea incluyen redes sociales y foros para que los empleados compartan sus ideas y experiencias.

La **encuesta anual de empleados internacional** de Pitney Bowes está disponible en 18 idiomas y es confidencial. La encuesta explora el compromiso general, la planificación de las acciones y la eficacia de la directiva; también se centra en el desarrollo, el reconocimiento, la visión de futuro y la comunicación. Además de preguntas de opción múltiple, ofrece a los empleados la oportunidad de proporcionar unas opiniones más detalladas mediante comentarios escritos y confidenciales. La tasa de respuestas suele ser del 80 al 85 por ciento.

Empleamos la información de las encuestas para desarrollar nuevas herramientas y crear planes de acción que den respuesta a los problemas que surgen. Entre las innovaciones impulsadas por los resultados de las encuestas se encuentran los contactos globales semanales de los líderes senior, las mejoras de procesos relativas a la gestión del rendimiento y la planificación de sucesiones y numerosos programas de formación.

Otorgamos reconocimiento a los directores y equipos que demuestran un gran compromiso: para ello, mostramos su trabajo en nuestra revista interna y en reuniones de grupo, y les pedimos que lideren los cursos de formación de compromiso y comunicación.

Estudio de caso: conexión de los empleados con los objetivos empresariales

Los resultados de las encuestas de los empleados indicaron que estos deseaban más información sobre las conexiones de su trabajo con los objetivos generales de la empresa. En respuesta, comenzamos a requerir que todos los planes de acción incluyeran pasos que mostraran dicha conexión. También cambiamos el proceso de gestión del rendimiento para incluir los objetivos de la empresa en todos los niveles. En las nuevas comunicaciones administrativas nos centramos en este tema. Entre 2006 y 2008, las respuestas favorables al ítem "Veo un vínculo claro entre mi trabajo y los objetivos de Pitney Bowes" aumentaron en un 19 por ciento.

Desarrollo

Nos concentramos en contratar gente con talento, alimentar su crecimiento y proporcionarles oportunidades que causen un verdadero impacto en sí mismos y en Pitney Bowes. Vemos el desarrollo de los empleados como una sociedad entre el empleado y su director, con un importante apoyo por parte de nuestra organización de recursos humanos.

Los valores de nuestra empresa son la base de nuestra filosofía de aprendizaje y desarrollo. Hemos identificado conductas fundamentales para nuestros empleados basándonos en nuestros valores. También contamos con un modelo de capacidad de liderazgo que define las acciones de liderazgo que se esperan de nuestros directores y nuestra plantilla senior.

Desde su primer día en el trabajo y a lo largo de toda su carrera, se anima a los empleados de Pitney Bowes a controlar el desarrollo de su carrera y aprovechar los programas de aprendizaje y desarrollo. Todos los años, los empleados trabajan con sus directores para establecer los objetivos de rendimiento, identificar los puntos fuertes y los débiles y crear un plan de desarrollo para ampliar sus habilidades actuales y adquirir otras nuevas. Existen muchas formas de impulsar el desarrollo de los empleados, como la formación en el trabajo, la rotación de asignaciones, la preparación, la supervisión de los empleados, los programas internos de aprendizaje y los recursos en línea. También ofrecemos el reembolso de la matrícula de un curso de educación superior relacionado con el trabajo.

El desarrollo del liderazgo es un foco de atención constante. Nos esforzamos por identificar líderes con rapidez y darles el conocimiento y la experiencia que necesitan para destacar. Ofrecemos una amplia gama de soluciones de aprendizaje relacionadas con el liderazgo, la comunicación y la gestión del rendimiento: desde programas básicos para ayudar a los nuevos directores a lograr una transición adecuada, hasta cursos avanzados para líderes veteranos y programas de educación para ejecutivos. También proporcionamos un desarrollo específico para ciertos individuos o grupos, como aquellos que destacan al inicio de su carrera y que tienen una mayor diversidad de facultades.

Equilibrio entre el trabajo y la vida personal

Animamos a seguir horarios de trabajo flexibles para ayudar a los empleados a hacer frente a las demandas del trabajo y el hogar. Proporcionamos herramientas para ayudar a los empleados a desarrollar propuestas de trabajo flexibles que cumplan tanto nuestras necesidades como las suyas. Entre las opciones flexibles pueden encontrarse el trabajo a distancia, semanas laborables más compactas, tareas a tiempo parcial y horarios de trabajo variables.

Estudio de caso: License to Lead

En 2008, lanzamos "License to Lead" (Licencia para liderar), un taller de formación básico para directivos de tres días desarrollado por American Management Association® específicamente para los nuevos directores de Pitney Bowes. El taller proporciona habilidades tácticas y una base para atraer talentos, alcanzar objetivos gracias a la gestión de terceros y fomentar el desarrollo de los empleados para alentar el compromiso y la permanencia.

Estudio de caso: formación para ejecutivos

A principios de 2009, lanzamos un nuevo programa de formación para ejecutivos desarrollado conjuntamente con la Darden School of Business de Virginia. Los participantes en el programa aprenden a través de una institución de renombre mundial, interactúan con ejecutivos de empresas y desarrollan relaciones duraderas con colegas de Pitney Bowes de todo el mundo.

Estudio de caso: agentes desde casa

Basándose en los comentarios de los empleados, nuestro equipo de atención al cliente implantó un programa piloto de agentes desde casa en 2008 para aumentar la flexibilidad de los empleados de los servicios de atención al cliente de EE. UU. Estos agentes siguen cumpliendo o superando las expectativas, además de disfrutar de una experiencia laboral más satisfactoria.

Diversidad e Integración

Nuestro compromiso con la diversidad y la integración data de mucho antes de que éstas fueran un requisito o algo popular o políticamente correcto. En 1942, nuestro presidente, Walter H. Wheeler, boicoteó a un hotel que se negó a registrar a un vendedor afroamericano de Pitney Bowes para un acto de reconocimiento. El presidente se convirtió en un modelo de integración racial. Desde entonces, la empresa ha sido reconocida continuamente por su gran compromiso con una plantilla de origen diverso y su filosofía de integración.

En Pitney Bowes, la diversidad engloba todos aquellos aspectos que nos hacen ser diferentes. La integración nos ayuda a beneficiarnos de la diversidad creando un entorno de implicación personal, respeto y unión, de forma que todas las ideas y experiencias sean válidas para crear valor empresarial. Nuestra diversidad nos dota de la capacidad necesaria para comprender mejor los mercados en evolución, conectar con nuestra base de clientes internacionales, desarrollar soluciones innovadoras y atraer y retener todo talento sobresaliente.

Contamos con un enfoque estratégico en la gestión de la diversidad y la responsabilidad general recae sobre la junta y la presidencia. Los presidentes de las unidades empresariales y sus informes senior son responsables del éxito de las iniciativas de diversidad en sus empresas. Cada empresa desarrolla sus propios planes y objetivos para evaluar y apoyar la diversidad. A cambio, estos planes están vinculados a estándares de rendimiento que determinan las categorías de las unidades empresariales revisadas por el presidente y la junta directiva. La administración senior se ve recompensada por el éxito del cumplimiento de los objetivos de diversidad.

Nuestro enfoque consta de cuatro dimensiones:

- **Representación:** supervisamos la composición de nuestra plantilla y buscamos reflejar la diversidad de talento disponible en las distintas ubicaciones de la empresa
- **Contratación:** trabajamos con socios externos como las asociaciones de mujeres ingenieras e ingenieros negros para contratar a profesionales que refuercen nuestra diversidad
- **Permanencia:** ofrecemos seminarios por Internet, sesiones en red, charlas y conferencias para ayudar a desarrollar un grupo con facultades diversas
- **Liderazgo:** nuestros ejecutivos senior tienen un papel activo en nuestros programas de red y seminarios. Disponemos de un programa de liderazgo diversificado para mujeres y empleados negros destacados, que les ayuda a aumentar sus habilidades, obtener una experiencia multifuncional y ganar visibilidad con respecto al nivel senior.

Estudio de caso: conferencia de liderazgo femenino

En 2008 organizamos una conferencia de liderazgo femenino a nivel de empresa para impulsar, inspirar y reconocer a mujeres de todos los sectores de Pitney Bowes como arquitectos del cambio y factores clave en nuestro éxito.

Estudio de caso: empleado del año

En 2007, un equipo de Pitney Bowes de Reino Unido ganó el premio al "empleado del año" de la organización Tomorrow's People. Tomorrow's People es una organización benéfica de Reino Unido que desde hace 20 años ayuda a personas sin empleo u hogar o en situación de dependencia a progresar través del empleo y la autosuficiencia. Con el apoyo de nuestro cliente Citigroup el equipo trabajó con numerosas organizaciones benéficas y contactó con casi un 30% de la plantilla actual a partir de las referencias de dichas organizaciones.

Consejo de Diversidad e Integración

Pitney Bowes estableció el Consejo de diversidad e integración en 2007 para tomar conciencia de la diversidad en los múltiples países en los que operamos. Desde entonces, el consejo ha conseguido:

- Revisar las prácticas de diversidad en otras empresas líderes para identificar posibles vías de mejora
- Iniciar un programa para establecer contactos empresariales (speed networking) y organizar eventos para ampliar las oportunidades en red de los empleados
- Revisar las prácticas de flexibilidad en el lugar de trabajo para identificar las necesidades de los distintos países
- Desarrollar programas de formación de diversidad en Francia y Reino Unido, que se expandirán a más países en 2009
- Crear comunicaciones bajo el lema “PB me deja ser quien soy”
- Lanzar un programa de premios Diamond para reconocer a empleados de todo el mundo por su liderazgo en diversidad e integración. Este año hubo cinco ganadores de Francia y Reino Unido, de entre 62 nominados de numerosos países.

Reconocimiento externo

- Gracias a nuestro enfoque hemos conseguido reconocimientos externos, incluidos, en EE. UU.:
- *Black Enterprise*, 40 mejores empresas en diversidad (2008, 2007, 2006, 2005)
- *Hispanic Enterprise*, 50 mejores corporaciones en diversidad de proveedores (2008)
- *DiversityMBA Magazine*, 50 mejores empresas en dirección diversificada (2008)
- *Diversity/Careers in Engineering & IT*, mejor empresa en diversidad (2008).

Estudio de caso: conferencia de liderazgo femenino

En 2008 organizamos una conferencia de liderazgo femenino a nivel de empresa para impulsar, inspirar y reconocer a mujeres de todos los sectores de Pitney Bowes como arquitectos del cambio y factores clave en nuestro éxito.

Estudio de caso: empleado del año

En 2007, un equipo de Pitney Bowes de Reino Unido ganó el premio al “empleado del año” de la organización Tomorrow’s People. Tomorrow’s People es una organización benéfica de Reino Unido que desde hace 20 años ayuda a personas sin empleo u hogar o en situación de dependencia a progresar través del empleo y la autosuficiencia. Con el apoyo de nuestro cliente Citigroup el equipo trabajó con numerosas organizaciones benéficas y contactó con casi un 30% de la plantilla actual a partir de las referencias de dichas organizaciones.

Seguridad

Valoramos la seguridad de nuestros empleados y tenemos pasión por los entornos de trabajo libres de riesgos. Establecemos proyectos y procesos para controlar y eliminar riesgos; también consideramos a los empleados responsables a la hora de conseguir el objetivo de cero lesiones en el lugar de trabajo. Haga clic aquí para ver nuestra política global de seguridad, salud y medio ambiente. [http://www.pb.com/bv70/en_us/extranet/contentfiles/editorials/downloads/cat_ed_Environ_Health_Saf_GlobalEHSPolicy.PDF]

Nuestro departamento de seguridad, salud y medio ambiente trabaja conjuntamente con los directores de operaciones para evaluar los riesgos laborales, establecer planes anuales de mejora y realizar un seguimiento del rendimiento. Haga clic aquí [vínculo para acceder al informe de responsabilidad corporativa sobre la sección de rendimiento de nuestro personal](#) para ver nuestra situación. [La administración ha definido claramente las responsabilidades y objetivos de seguridad y salud. Las unidades empresariales disponen de comités o defensores de la seguridad para coordinar las actividades.

Reconocemos y recompensamos el rendimiento destacado en pro de la seguridad. Formamos a nuestros empleados para que realicen sus trabajos sin percances y dejamos claro que seguir nuestras normas de seguridad es una condición indispensable para ser contratado.

En 2008, diseñamos nuestros programas de seguridad exclusivamente para abordar las lesiones, torceduras y esguinces más frecuentes en el lugar de trabajo, debido a la manipulación manual de materiales, tareas repetitivas o malas posturas. Estamos concediendo un especial énfasis a través de nuestra campaña de seguridad "Todo el mundo puede hacerlo". Gracias a los equipos Safety Tiger ampliamos la formación ergonómica, la evaluamos e impulsamos mejoras.

Estudio de caso: autopista de seguridad

En la oficina de Servicios gubernamentales de Pitney Bowes en Plainfield, Indiana, los empleados han desarrollado un enfoque completo de la seguridad. Todos los días, cuando los empleados entran y salen de la oficina, cruzan una "autopista de seguridad" virtual que les recuerda que deben trabajar de forma segura. Se han ampliado los esfuerzos de formación y comunicación, se han evaluado los trabajos y se han realizado las modificaciones necesarias para reducir la posibilidad de lesiones. Los resultados han sido sorprendentes: la tasa de lesiones de la oficina se ha reducido a una séptima parte.

[este estudio de caso incluirá una foto de un grupo de empleados con las camisetas de "Safety First" [la seguridad es lo primero]]

Salud y Bienestar

Sabemos que los empleados más sanos son más productivos y reducen nuestros costes de asistencia sanitaria, además de los suyos propios. Ofrecemos un acceso sencillo y asequible a la asistencia sanitaria; nuestro programa HealthCare University (universidad de asistencia sanitaria) proporciona varias opciones para animar a los empleados y sus familias a adoptar estilos de vida sanos.

Nuestros planes de asistencia sanitaria hacen hincapié en el cuidado preventivo, la gestión de dolencias crónicas y la protección ante costes catastróficos debidos a enfermedades graves. Siempre que sea posible, tratamos de eliminar las barreras que impiden a los empleados recibir asistencia. Ofrecemos recursos especializados como gestión de maternidad, líneas directas de enfermería, consejo financiero gratuito y un sólido programa de asistencia para todos los empleados.

Nuestro programa de bienestar abarca todos los campos de intereses en salud física, mental y financiera, centrándose en la educación y la formación, cambiando conductas y mejorando el acceso a la asistencia sanitaria.

Educación y formación

Nos esforzamos por simplificar el aprendizaje de una forma de vida sana. Nuestro programa "Aprender y ganar" ofrece breves cursos sobre temas como la gestión del peso y el estrés. Este programa recompensa los esfuerzos de los empleados participantes con dinero y premios.

Cambio de hábitos

Sabemos que los pequeños cambios en los hábitos de salud pueden tener unas consecuencias excelentes en la salud en general. Además, ofrecemos una amplia gama de programas para ayudar a los empleados a realizar esos cambios. Unos ejemplos son un curso de gestión del peso de 12 semanas, un programa para dejar de fumar y descuentos en gimnasios locales y Weight Watchers. Reconocemos que es más fácil cambiar de hábitos cuando todos los que te rodean hacen lo mismo: es por eso que también ofrecemos numerosos programas para familias.

Mejora del acceso a la asistencia sanitaria

Disponemos de ocho clínicas médicas en EE. UU. con acceso gratuito para aproximadamente el 20% de nuestros empleados, lo que les facilita el acceso a una asistencia sanitaria básica. Las clínicas han mantenido el reconocimiento de alto nivel de la *Accreditation Association for Ambulatory Health Care* (asociación de reconocimiento de asistencia sanitaria ambulatoria). Asimismo, en los últimos cuatro años, nuestros programas médicos y de bienestar han ganado el Nivel Platino más alto otorgado al Mejor empresario en favor de estilos de vida saludables, del National Business Group on Health.

Estudio de caso: Fit 'n' Fun

Fit 'n' Fun (Ejercicio y diversión) es un programa familiar de salud y ejercicio físico de seis semanas que inició su andadura en 2007. El programa guía a los empleados y sus familias a través de distintas actividades físicas, así como en lecciones de cocina saludable. En 2008, las inscripciones al programa prácticamente se duplicaron, de 188 familias a 336. Encuestamos a los participantes al comienzo y al final del programa: al principio, el 42 por ciento dijo que hacían ejercicio con regularidad; al final la cifra era del 59 por ciento. En general, el 94 por ciento dijo que Fit 'n' Fun había mejorado los hábitos de salud de su familia.

Rendimiento de 2008

Diversidad e integración (sólo para Estados Unidos)

2008

% de plantilla: 42% de minorías, 43% de mujeres

% de junta directiva: 31% de minorías, 23% de mujeres

Seguridad (Datos Globales salvo donde se especifique lo contrario)

	2007	2008
Tasa de incidentes: Total de casos registrables/100 empleados/año	2.54	2.23
Días restantes y casos restringidos/100 empleados/año	2.04	1.76
Casos de días de trabajo perdidos/100 empleados/año	0.99	0.76
Casos de lesiones ergonómicas/100 empleados/año (sólo para EE. UU.)	2.16	2.14
Víctimas mortales en el trabajo/año	1	0

Clientes y Proveedores

Nuestro éxito proviene del éxito de nuestros clientes.



Clientes y Proveedores

Nuestro éxito proviene del éxito de nuestros clientes. Al dar prioridad a los clientes, beneficiamos a todos nuestros accionistas. Desde el diseño de los productos hasta las políticas de servicio, escuchamos y respondemos a las necesidades y los intereses de los clientes. Puesto que dependemos de los proveedores para conseguir cumplir las demandas del cliente, necesitamos que nuestros proveedores cumplan con los estándares de rendimiento apropiados. Nuestro código de conducta del proveedor amplía estos estándares para incluir la responsabilidad corporativa.

Colaboración con clientes

Nuestros valores corporativos comienzan con la orden “El cliente es lo más importante”. Trabajamos constantemente para mejorar la experiencia de los clientes de Pitney Bowes, así como para fortalecer la satisfacción y la lealtad del cliente.

Colaboración con proveedores

En 2008 presentamos el **código de conducta de los proveedores** de Pitney Bowes http://www.pb.com/bv70/en_us/extranet/contentfiles/editorials/downloads/ed_suppconnect_css_SupplierCodeofConduct_finalversion090208.pdf. El código establece unos estándares de cumplimiento social, medioambiental, ético y legal, así como criterios de medida del rendimiento.

Diversidad de proveedores

Buscamos una base de proveedores diversa y variada para proseguir con la idea de compromiso general con la diversidad y la integración.

Rendimiento de 2008

Informamos sobre la diversidad de nuestra base de proveedores.

Colaboración con Clientes

Nuestra mayor prioridad es cumplir las necesidades de nuestros clientes. Liderados por nuestro presidente y director general, Murray Martin, estamos ampliando nuestro compromiso con el servicio al cliente y su experiencia. En 2008 contratamos a un especialista para que liderara nuestro primer equipo de experiencia del cliente y estableciera una nueva estrategia. Desde entonces hemos aumentado significativamente nuestra inversión en la búsqueda de comentarios de los clientes y de procesos con los que afrontar los casos de insatisfacción. Hemos dispuesto unos objetivos para mejorar nuestra tasa de satisfacción del cliente y la lealtad de nuestra base de clientes. Informaremos sobre todo ello en 2011.

Entre los pasos que ya se han seguido se encuentran:

- **Dividir a nuestros clientes** según sus necesidades corporativas de mailstream
- **Reorganizar nuestros equipos de servicios** para cumplir mejor las necesidades de cada segmento
- **Aumentar el número de empleados** formados para mejorar el servicio de atención al cliente
- **Establecer unos objetivos de servicio de atención al cliente** para los equipos multifuncionales
- **Crear un sitio web interno de servicio de atención al cliente** para que los empleados compartan sus problemas e ideas
- **Mejorar nuestros procesos** para acelerar nuestra respuesta ante los problemas de los clientes

Medimos la satisfacción del cliente en aproximadamente el 80 por ciento de nuestras transacciones. Cada caso de insatisfacción se envía directamente a la unidad empresarial relevante y, en tres días laborales, se desarrolla un plan de acción para abordar el problema y sus causas.

Llevamos a cabo con regularidad una investigación cualitativa para profundizar en nuestra comprensión de las necesidades e intereses de los clientes. En el pasado, hemos realizado encuestas en Estados Unidos y varias zonas de Europa. Nuestra intención es estandarizar y globalizar dichas encuestas para finales de 2009.

Colaboración con Proveedores

Para proporcionar a nuestros clientes la máxima calidad en cuanto a servicios y productos, necesitamos contar con unos niveles correspondientes en nuestros tratos con los proveedores. Además de unos estrictos niveles en cuanto al rendimiento técnico de los bienes y servicios del proveedor, también buscamos asegurar que las condiciones de trabajo de nuestra cadena de suministro sean seguras, que los trabajadores reciban un trato respetuoso y digno y que los procesos de fabricación sean responsables desde el punto de vista social y medioambiental, así como que los proveedores tengan el firme compromiso de cumplir las leyes aplicables.

Código de Conducta del Proveedor

Con el fin de formalizar estas expectativas, en 2008 introdujimos un **código de conducta del proveedor** [http://www.pb.com/bv70/en_us/extranet/contentfiles/editorials/downloads/ed_suppconnect_css_SupplierCodeofConduct_finalversion090208.pdf]. El código establece niveles críticos y ejemplos de prácticas recomendadas de gestión para ayudar a que los proveedores cumplan con las disposiciones para el rendimiento del proveedor en las siguientes áreas:

- Mano de obra forzada
- Salarios y horas de trabajo
- No discriminación
- Respeto y dignidad
- Seguridad e higiene
- Protección del medio ambiente
- Tratos legales y éticos

Todos los principales proveedores han confirmado la recepción y el cumplimiento de los estándares y disposiciones del código. Hemos comunicado nuestras expectativas de que nuestros principales proveedores aplicarán los estándares del código a sus propias fuentes de suministro que participen en la producción de bienes y servicios para Pitney Bowes.

Estamos actualizando nuestros contratos con los proveedores para incluir referencias al código y desarrollando parámetros para medir el cumplimiento del código por parte de estos. Animamos a los proveedores y a los empleados de Pitney Bowes a notificar las violaciones del código mediante nuestra línea de ayuda confidencial sobre ética.

Diversidad de los Proveedores

A la vez que mantenemos nuestro compromiso general con la diversidad e inclusión, buscamos regularmente relaciones con los mejores proveedores. Estas medidas pretenden maximizar las oportunidades disponibles para las distintas empresas proveedoras, así como aprovechar las perspectivas y capacidades únicas que aportan a una comunidad empresarial más grande.

Esperamos que todos los proveedores cumplan con nuestros altos niveles de calidad de productos y servicios y con los objetivos específicos relacionados con los costes y entregas. Para que podamos entablar una relación comercial, se anima a que las distintas empresas busquen la certificación de una de las siguientes agencias:

- National Minority Supplier Development Council (NMSDC) [www.nmsdcus.org]
- Women's Business Enterprise National Council (WBENC) [www.wbenc.org]
- Small Business Administration (SBA) [www.sba.gov]
- Association for Service Disabled Veterans (ASDV) [www.asdv.org]

Los proveedores también pueden buscar certificaciones de los gobiernos estatales, regionales y locales.

Apoyamos las organizaciones nacionales de diversidad mediante membresías corporativas. En la actualidad, nuestro vicepresidente de compras forma parte de la junta directiva de Women's Business Enterprise National Council. Utilizamos nuestra presencia como miembro para asegurar la integridad de nuestros procesos de diversidad de proveedores, analizar las prácticas recomendadas, educar a nuestros accionistas e identificar a los mejores proveedores.

Animamos a las empresas certificadas a que se registren en www.diversitybusiness.com, un importante recurso utilizado por nuestro personal de compra y otros encargados de la toma de decisiones. Una vez registrados, las empresas aparecerán en la base de datos internacional de Pitney Bowes y estarán disponibles para nuestros directores de recursos, aunque el registro como posible proveedor no garantiza oportunidades de contratación.

Rendimiento 2008

Diversidad de los proveedores	
Objetivo	5%
2007	4,9%
2008	4,7%

% de gasto en proveedores con empresas propiedad de minorías o de mujeres

Comunidad

Pitney Bowes tiene el firme compromiso de invertir en las comunidades a las que pertenecemos.



Comunidad

Pitney Bowes tiene el firme compromiso de invertir en las comunidades a las que pertenecemos. A través de la fundación Pitney Bowes y de contribuciones corporativas, concedemos donaciones y subvenciones paralelas a causas acreedoras de ellas. Alineamos nuestra visión filantrópica con nuestra misión corporativa, con especial hincapié en apoyar la educación y la alfabetización. Fomentamos la implicación de los empleados y nuestros empleados donan miles de horas cada año en apoyo de programas de alfabetización y otras iniciativas comunitarias.

Alfabetización y educación

Proporcionamos financiación a organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan en los campos de la alfabetización y educación. Nuestro planteamiento especial se centra en programas diseñados para ayudar a reducir la falta de estudios y a reforzar la preparación del personal futuro. Los programas incluyen programas de ayuda a la lectura e verano y tras el horario escolar, supervisión y formación para el trabajo.

Implicación de los empleados

Nuestros empleados dedican tiempo y dinero para apoyar a causas de las que se preocupan y ayudan a transformar nuestras comunidades. Apoyamos sus esfuerzos caritativos de varias formas:

- *Donaciones paralelas:* realizamos campañas anuales de donaciones en Estados Unidos, Reino Unido y Canadá que permiten que los empleados realicen contribuciones mediante una deducción en sus nóminas.
- *Voluntariado:* apoyamos los esfuerzos de voluntariado de nuestros empleados mediante donaciones a las organizaciones en las que prestan su voluntariado, y mediante donaciones a los equipos de proyectos de voluntariado para cubrir materiales y suministros.
- *Apoyo a la comunidad local:* apoyamos a las comunidades donde vivimos y trabajamos mediante subvenciones realizadas por equipos de empleados voluntarios de Pitney Bowes.
- *Fondo de ayuda a damnificados por una catástrofe:* el fondo de ayuda a damnificados por una catástrofe Pitney Bowes Relief Fund, financiado por contribuciones de los empleados y fondos de la empresa paralelos, ayuda a asegurar que los empleados tengan acceso a las necesidades más básicas en caso de que se produzca una catástrofe

Rendimiento de 2008

Informamos sobre las aportaciones totales mediante la fundación Pitney Bowes Foundation y las contribuciones corporativas.

Alfabetización y Educación

La alfabetización y educación son básicos para el éxito de cualquier persona y son vitales para el bienestar económico de las comunidades. Dado que hemos creado una empresa global sobre la mejora de la eficacia de la comunicación escrita, Pitney Bowes tiene un interés vital en la alfabetización y educación. También consideramos que mediante el apoyo a los programas de alfabetización y educación podemos mejorar una infinidad de vidas y reforzar el tejido de comunidades donde todos están implicados. Cada año concedemos 1,4 millones de dólares a organizaciones que trabajan en estos ámbitos, con un enfoque particular a los programas destinados a reducir la falta de estudios y a preparar al personal del futuro.

Nuestros empleados se muestran igual de apasionados con estas iniciativas y emplean su energía y experiencia para ayudar a niños, familias, escuelas y organizaciones benéficas relacionadas con miles de horas de voluntariado cada año.

En Estados Unidos, concedemos 60-80 subvenciones cada año centradas en comunidades en las que tenemos presencia y donde la población no recibe los servicios adecuados o se enfrenta a diversos riesgos. Muchos de los programas que apoyamos se centran en los niños de preescolar (de unos tres años) hasta la escuela primaria y secundaria (hasta los doce años). Apoyamos iniciativas de mejora del año académico como Head Start, apoyo a los deberes después del colegio y a clases privadas, así como oportunidades de cursos de verano para ayudar a consolidar los conocimientos adquiridos durante el año académico y para minimizar las pérdidas durante las vacaciones de verano. También apoyamos programas en el ámbito del instituto y más allá, que incluyen clases particulares, formación para el trabajo y cursos GED (Desarrollo de educación general).

Algunas de las organizaciones y programas que apoyamos:

- **Reading Is Fundamental** — [www.rif.org] — Care to Read [<http://www.rif.org/educators/caretoread/default.aspx>], programas de distribución de libros y ayuda para niños y sus cuidadores.
- **Network For Teaching Entrepreneurship** [www.nfte.com]— Summer Biz Camps [<http://www.nfte.com/whatwedo/bizcamp>], organización internacional que ayuda a los jóvenes de comunidades con bajos ingresos a fomentar sus habilidades y a liberar su creatividad y su espíritu emprendedor.
- **National Urban League** [www.nul.org]— programas de educación para jóvenes [vínculo a <http://www.nul.org/educationandyouth.html>]
- **ProLiteracy** [www.proliteracy.org]— iniciativa para fomentar la preparación del personal [<http://www.proliteracy.org/NetCommunity/Page.aspx?pid=641&srcid=319>]
- **National Literacy Trust (U.K.)** [<http://www.literacytrust.org.uk>]—iniciativa Pushing the Envelope [<http://www.pushingtheenvelope.info>]
- **Everybody Wins! USA** [www.everybodywins.org/] — Programa de supervisión y alfabetización Power Lunch

Estudio de caso: Reading is Fundamental

Reading is Fundamental (RIF) ayuda a motivar a los niños a introducirse en la lectura trabajando con niños, sus padres, cuidadores y los miembros de la comunidad de forma que la lectura sea un acto divertido y una parte beneficiosa de la vida diaria. Hemos apoyado a RIF durante varios años de distintas formas, desde la inclusión de uno de nuestros directores en su comité ejecutivo hasta la aportación de apoyo financiero o servicios de voluntariado. De 2006 a 2008, Pitney Bowes Foundation proporcionó apoyo para los programas "train the trainer" (formar al formador) de Care to Read en cinco estados, llegando a 290 empleados de cuidados para niños. También hemos apoyado las colecciones de libros de RIF para clases de preescolar y programas de lectura para apoyar las clases de verano.

Estudio de caso: Network For Teaching Entrepreneurship (NFTE)

NFTE [<http://www.nfte.com>] proporciona formación empresarial para jóvenes de comunidades con bajos ingresos para mejorar sus habilidades empresariales, académicas y personales. Pitney Bowes ha apoyado a NFTE desde 2004 ayudando a fundar Entrepreneurship Clubs en Connecticut, Greater Boston y Washington, D.C. Los Entrepreneurship Clubs proporcionan un sólido plan de estudios impartido por profesores certificados por la NFTE con apoyo de supervisores y formadores voluntarios del mundo de la empresa. Los participantes crean empresas, solicitan cuentas bancarias, desarrollan productos y estrategias de marketing y aprenden sobre las licencias empresariales y el mantenimiento de registros.

Participación de los Empleados

Sabemos que una actitud corporativa responsable nos ayuda a atraer y mantener a buenos empleados. También reconocemos que nuestro personal puede desarrollar conocimientos útiles fuera de su lugar de trabajo. Y creemos que fomentar una mayor implicación en las comunidades locales refuerza el compromiso de los empleados con nuestra empresa. Por todos estos motivos, fomentamos la participación de los empleados como voluntarios en las organizaciones de la comunidad. De hecho, en un reciente estudio entre los empleados, el 89% de las personas que respondieron indicaron que consideran importante que Pitney Bowes apoye los intereses de voluntariado y de donaciones a organizaciones benéficas de los empleados.

Fondos paralelos para las contribuciones de los empleados

Animamos a nuestros empleados a que realicen donaciones a la beneficencia y contribuimos a su esfuerzo igualando sus contribuciones a determinadas obras benéficas en Estados Unidos, Canadá y Reino Unido. Realizamos campañas benéficas anuales y facilitamos la participación de los empleados mediante deducciones de sus nóminas. Igualamos al 100 por cien las contribuciones que realizan a determinadas obras de caridad.

Subvenciones a cambio de voluntariado

Proporcionamos subvenciones a organizaciones sin ánimo de lucro como reconocimiento de las horas de voluntariado de nuestros empleados y para cubrir el coste de suministros y materiales necesarios para los proyectos de voluntariado en equipo. Nuestras subvenciones empiezan en 125 USD por cada 25 horas de servicio y aumentan hasta 500 USD anuales por empleado y por cada 100 horas o más de voluntariado. Nuestras subvenciones a proyectos en equipo patrocinan las actividades de voluntariado en grupos de al menos tres empleados.

Patrocinio del desarrollo personal

Dentro de nuestro enfoque filantrópico estratégico, ofrecemos a nuestros empleados oportunidades de voluntariado estructuradas vinculadas a iniciativas de alfabetización y educativas. Asimismo, este servicio de voluntario constituye una oportunidad para que los empleados desarrollen sus habilidades. Fomentamos la participación de nuestros empleados en organizaciones locales y juntas no lucrativas. Además, nuestros equipos de Recursos Humanos y de inversión comunitaria trabajan juntos para que se ajusten los objetivos de desarrollo personal de nuestros empleados con las oportunidades de voluntariado disponibles. También distinguimos a los empleados que participan como voluntarios en nuestro programa de reconocimiento de empleados, Pitney Bowes Impact Awards. En 2009, introduciremos nuevos recursos en línea para mejorar el acceso a oportunidades de voluntariado.

Apoyo a la comunidad local

Además de realizar contribuciones en el ámbito nacional, fomentamos la participación de cada oficina local de Pitney Bowes en su ámbito local. En los Estados Unidos, también alimentamos un fondo local para subvencionar algunas iniciativas locales seleccionadas por los comités de empleados voluntarios. Generalmente, estos comités asignan el 70 por ciento de los fondos disponibles a programas de alfabetización y educativos locales; el resto se utiliza para responder a otras necesidades de la comunidad.

Estudio de caso: WNBA Fast Break to Reading

www.readingisyourticket.com

En 2008 Pitney Bowes se asoció con la Women's National Basketball Association (asociación nacional femenina de baloncesto) para fomentar la concienciación y financiación para la alfabetización en Estados Unidos. Seis equipos de la WNBA, Chicago Sky, Connecticut Sun, Los Angeles Sparks, New York Liberty, Seattle Storm y Washington Mystics, participaron en la iniciativa durante toda la temporada para que los fans participasen mediante asientos especiales en partidos designados y lo que se llamó "Tiempos muertos de lectura" uno contra uno con jugadores y voluntarios. El programa llegó a más de 1.500 niños en 30 eventos con la ayuda de 108 empleados voluntarios de Pitney Bowes.

Estudio de caso: Pushing the Envelope para National Literacy Trust

La subasta benéfica anual Pushing the Envelope de Pitney Bowes recoge fondos para el National Literacy Trust (fondo nacional para la alfabetización) de Reino Unido [<http://www.literacytrust.org.uk>] en 2008. En su quinto año de vida, el evento realiza subastas en sobres de eBay diseñados por algunos de los principales artistas, escritores, ilustradores, músicos y personalidades del mundo.

Fondo de ayuda a damnificados de una catástrofe

El fondo de ayuda a damnificados por una catástrofe **Pitney Bowes Relief Fund** se fundó en 1992 como fondo de ayuda a colegas y otras personas cuyas vidas se ven truncadas por una catástrofe natural o una desgracia personal. Está financiado por las contribuciones de los empleados, a lo que hay que sumar la cantidad equivalente procedente de la empresa. Los destinatarios del fondo reciben comida, refugio, ropa y atención médica en situaciones catastróficas. Pitney Bowes subvenciona el coste administrativo del fondo y el Ejército de Salvación se encarga de su funcionamiento. De esta forma se garantiza que todas las donaciones llegan de forma efectiva a aquellos que necesitan ayuda y que se reparten de la forma más eficaz posible. Hasta la fecha, el fondo de ayuda a damnificados por una catástrofe ha repartido más de 1,8 millones de dólares estadounidenses en ayudas, incluida la asistencia a 330 familias tras el paso del huracán Katrina y a más de 100, tras el huracán Gustav.

Este programa de mitigación de daños ocasionados por una catástrofe ayudó a los damnificados por el terremoto de la provincia de Sichuan en China, en mayo de 2008. La fundación ha proporcionado fondos a Cruz Roja, Mercy Corps y World Vision para ayudar a desescombrar y a reconstruir el hogar de más de cinco millones de personas desalojadas por el temblor.

Case Study

For nearly 20 years, employees at our headquarters in Stamford, Connecticut have tutored local neighborhood students in the third through fifth grades. Once a week, children arrive by school bus and are met by Pitney Bowes volunteers who bring them to our cafeteria for a snack and who then work with the students on homework assignments.

Case Study

More than 1.4 million holiday cards were received for members of the U.S. armed services, veterans and military families last year through Holiday Mail for Heroes, a joint initiative of Pitney Bowes and the American Red Cross. Messages of thanks, support and holiday cheer from all over the United States were collected, sorted and sent to service men and women at more than 300 locations around the world. The year's total of 1.4 million cards was more than double that of 2007.

Rendimiento de 2008

Aportación total (contribuciones corporativas y de la fundación de Pitney Bowes):
4,3 millones (USD)

Alfabetización y educación (por área de planteamiento)	
Reducción de la falta de estudios	47%
Preparación de los empleados	38%
Otros	15%

Voluntariado de Empleados

Los empleados realizaron más de 50.000 horas de voluntariado en 2008.

Estudio de caso:

Job Shadow Day

En marzo de 2009, 40 empleados de nuestras oficinas se presentaron voluntarios para el Junior Achievement's Job Shadow Day, un evento diseñado para ayudar a los estudiantes a establecer una mayor conexión entre el lugar de trabajo y sus tareas escolares. Cada estudiante acompañó a un empleado de un área de trabajo concreta, descubriendo en qué consistía realmente el trabajo, qué había estudiado el empleado en la escuela y en qué le había ayudado. Los estudiantes también recibieron recomendaciones educativas basadas en sus intereses actuales. Un estudio del Kravis Leadership Institute del sur de California muestra que los estudiantes que estudian al mismo tiempo que trabajan, tienen más posibilidades de terminar el instituto y obtener una licenciatura de cuatro años.

Additional Case Studies

FireLocator

Mediante la innovación y nuestros valores de integridad (“hacer lo correcto”) y colaboración, el grupo de tecnología y conceptos avanzados de Pitney Bowes de Canadá y el grupo de visión de negocio de Pitney Bowes de Australia han creado una aplicación de seguimiento de incendios forestales basada en web y disponible, sin cargos, para comunidades que se enfrenten con un desastre medioambiental o personal.

Tras la trágica temporada de incendios en California de 2007, el análisis del grupo de AC&T (tecnología y conceptos avanzados) de PB identificó una oportunidad de utilizar nuestra tecnología y experiencia para ayudar a salvar vidas. La aplicación resultante, FireLocator, emplea inteligencia de ubicación para ofrecer una imagen completa del incendio forestal, combinando vídeo y audio en directo con un seguimiento dinámico de cada rastro de incendio.

A principios de 2009 surgió una nueva oportunidad de aplicar esta tecnología, puesto que, durante un fin de semana, Australia fue arrasada por incendios forestales que se expandían a través de las copas de los árboles y provocaban víctimas mortales; mientras la gente huía en todas direcciones sin saber qué rutas eran seguras. El lunes siguiente, el AC&T de PB de Toronto unió fuerzas con nuestro grupo de visión de negocio de Sídney para que FireLocator estuviera disponible en Australia sin cargos. La instalación del sistema garantiza que las futuras emergencias tengan un coste inferior en vidas y bienes, al mismo tiempo que promociona la tecnología Pitney Bowes en toda Australia.

Premio Impact 2008

Seema Winsor, empleada de Shelton, Connecticut, fue ganadora del premio Impacto de Pitney Bowes en 2008, en parte por su trabajo para la comunidad. Seema, que trabaja en el desarrollo de productos nuevos, es parte de la junta del fondo de educación pública de Stamford (SPEF) y también voluntaria, desde hace tiempo en la liga FIRST Lego League, que ayuda a equipos femeninos locales a participar en esta competición de ciencia y tecnología predominantemente masculina. Hace dos años reunió a ambas organizaciones y creó una FIRST Lego League infantil con fondos del SPEF y consiguió el apoyo adicional de centros comunitarios, el YMCA local y el club Boys & Girls. En 2009, 22 equipos y 120 niños participaron en la exposición infantil. Pitney Bowes apoyó los esfuerzos de Seema con la financiación paralela de sus horas de voluntariado, así como con becas para los equipos y contribuciones a SPEF.

Becas Locales

En Chesapeake, Virginia, Pitney Bowes concedió una beca a la escuela Great Bridge Primary School en 2008. Esta beca estaba destinada a financiar un club "Lucky Learner" para estudiantes de primer y segundo curso que no estaban progresando satisfactoriamente en la lectura y comprensión de textos. El club se reúne cuatro veces a la semana para proporcionar ayuda adicional antes y después de las clases.

En Shelton, Connecticut, ayudamos a la United Way del este del condado de Fairfield a desarrollar su programa iMentor. El programa ofrece tutorías en persona y en línea para ayudar a los estudiantes a mejorar su capacidad de crear relaciones y su rendimiento académico, animándoles en consecuencia matricularse en la universidad.

Ayudas Para Inundaciones

En 2007, una tormenta inusualmente fuerte inundó la casa de un empleado de Pitney Bowes en Stamford, Connecticut, provocando daños en el edificio y destrozando la mayoría de los muebles, electrodomésticos, productos electrónicos y posesiones personales de la familia. Cuando la empresa aseguradora del dueño de la casa se negó a cubrir las pérdidas por inundación, Pitney Bowes se encargó de ello.

"Estábamos destrozados. Un cheque muy generoso del fondo PB Relief Fund me permitió pagar dos meses de mi hipoteca. Nos resultaba muy difícil hacernos cargo de los gastos de reparación de la casa y sustituir todas nuestras posesiones. No puedo expresar cuánto se lo agradezco a todos los empleados de PB que contribuyeron a este fondo. Para nosotros fue una ayuda enorme".



Pitney Bowes España, S.A.

Antón Fortuny, 14-16
08950 Esplugues de Llobregat
Barcelona

Tel: 934 80 33 10

Fax: 934 73 52 46