



INFORME
ANUAL
2011



MENSAJE DEL PRESIDENTE 3	GRUPO CORREOS 5 Hitos 6 Cifras clave 2011 8 Perfil del Grupo Correos 10 Organigrama 12 Consejos de Administración 13 Entorno de negocio 15 Resultados e inversiones 18	SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS 22 Oferta comercial 24 Procesos postales 27 Oficina multiservicio 30 Actividad 33 Innovación 36 Calidad y atención al cliente 38 Empleados 41	CHRONOEXPRES 45
	01	02	03
NEXEA 51	CORREOS TELECOM 55	CUENTAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO CORREOS 60 Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas 61 Balance consolidado 62 Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada 64 Estado de flujos de efectivo consolidado 65 Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado 66 Memoria de cuentas anuales consolidadas 68 Informe de gestión 118 Declaración del Consejo de Administración 122	
04	05	06	

01 Grupo Correos
02 Sociedad Estatal Correos y Telégrafos
03 Chronoexpres
04 Nexea
05 Correos Telecom
06 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Mensaje del Presidente

Como se recoge en el contenido de este Informe, 2011 fue un año marcado por un entorno económico y postal repleto de dificultades. Habiendo asumido en marzo de 2012 la presidencia de Correos, deseo aprovechar esta ocasión para expresar mi reconocimiento y agradecimiento a mis predecesores en el cargo, que ejercieron sus funciones el pasado ejercicio, Alberto Lafuente Félez y Ángel Agudo San Emeterio, por su dedicación para impulsar la compañía en un contexto tan complejo. Asimismo, quiero subrayar el importante papel de los trabajadores que, con su trabajo y empeño, han contribuido en gran medida a la consecución de los resultados de la empresa.

La disminución de la actividad postal, por el efecto sustitutivo de las tecnologías de la información y la comunicación y también por la situación económica general, contribuyó a que el Grupo Correos experimentara un descenso del 1,3% en sus ingresos. Pese a ello, se logró finalizar el año con beneficios, gracias a un notable esfuerzo de contención de costes.

El ejercicio 2011 fue también el primero en el que la compañía operó en un mercado postal plenamente liberalizado, aunque el desarrollo de la competencia en España, iniciado hace décadas, ya se había intensificado en los últimos años.

Frente a estos retos, el Grupo Correos adoptó medidas para aumentar la eficiencia operativa, desarrollar nuevas áreas de negocio y rentabilizar sus inversiones.

Así, la automatización de la clasificación postal, por la que actualmente es posible tratar el 93% de la correspondencia por medios mecanizados, siguió extendiéndose a la clasificación de la paquetería, con la incorporación de dos nuevos equipamientos.

Estos avances contribuyeron a aumentar los recursos destinados a la distribución, impulsada además por el empleo de tecnologías como terminales PDA para el control de la entrega, modelos de geolocalización para optimizar el transporte o sistemas de admisión más sofisticados para mejorar el intercambio de información y agilizar los procesos.

El Grupo incrementó sus esfuerzos para adaptar su oferta comercial y explotar las sinergias existentes entre las compañías que lo componen, a fin de dar respuesta a cada una de las demandas de los clientes, ofreciéndoles las mejores opciones para gestionar sus comunicaciones, intercambios comerciales o procesos documentales.



- 01 Grupo Correos
- 02 Sociedad Estatal Correos y Telégrafos
- 03 Chronoexpress
- 04 Nexea
- 05 Correos Telecom
- 06 Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Aunque las relaciones personales y profesionales son cada vez más digitales y menos físicas, la distribución de bienes sigue siendo una necesidad y cada vez en mayor grado. La combinación de la gama de servicios Paquetería 360° de Correos y de las soluciones de entrega urgente de Chronoexpres, que ya pueden contratarse en las principales oficinas postales, permitieron sumar la especialización y complementariedad de ambas redes, para ofrecer a ciudadanos y empresas la máxima flexibilidad, calidad, capilaridad y fiabilidad.

El aumento de las transacciones *online*, la expansión del *e-commerce* y el imparable desarrollo tecnológico están generando nuevas necesidades de interoperabilidad, seguridad y usabilidad de los servicios. El Grupo continuó ampliando su cartera de productos electrónicos, desarrollando plataformas multicanal y diseñando herramientas para la gestión integral de todas las comunicaciones de sus clientes, como el Apartado Postal Electrónico, los servicios de intercambio de información de Nexea o los de infraestructuras tecnológicas de Correos Telecom.

El descenso de los volúmenes de envíos y su impacto sobre los ingresos es una tendencia que, según todas las previsiones, continuará en los próximos años. Por ello, la compañía orientará su estrategia hacia aquellos nichos de mercado que le permitan aprovechar de forma óptima las fortalezas que le proporcionan su red y su

plantilla, mejorar su posicionamiento y garantizar una mayor competitividad empresarial.

Asimismo, trabajará para aportar valor a los clientes con soluciones integrales y especializadas, facilitar sus intercambios con el exterior a través de una oferta global de servicios internacionales y aumentar las posibilidades de negocio de las empresas mediante productos de marketing directo y paquetería versátiles, adaptados a sus cadenas de suministro y con el mejor asesoramiento.

En un mercado tan competitivo, el Grupo Correos quiere diferenciarse por la calidad y eficiencia de sus servicios, por la cercanía de su red de comercialización, por la innovación de su oferta y por la capacitación y atención brindada por sus empleados. Son estos últimos, los trabajadores, la cara visible de la empresa y el vínculo con los clientes, quienes año tras año, demuestran su profesionalidad y esfuerzo diario. A ellos deseo expresarles mi compromiso y mi deseo de que cada una de nuestras aportaciones contribuya al éxito de este proyecto común.

Javier Cuesta Nuin



01

GRUPO CORREOS

El Grupo Correos finalizó el ejercicio con un beneficio antes de impuestos de 1,9 millones de euros.

*grupo*Correos

- 01** Grupo Correos
- 02** Sociedad Estatal Correos y Telégrafos
- 03** Chronoexpres
- 04** Nexea
- 05** Correos Telecom
- 06** Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Hitos

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos

Productos y servicios

- ❑ Lanzamiento de la oferta de productos Paquetería 360º.
- ❑ La web www.correos.es recibió de media 3,7 millones de visitas mensuales, un 15,6% más que en 2010.

Operaciones

- ❑ Incorporación de dos equipamientos para la clasificación automatizada de paquetería.
- ❑ La automatización del tratamiento postal alcanza el 93%.
- ❑ Despliegue de 5.067 terminales informáticos portátiles (PDA) en 592 unidades de distribución, habiéndose implantado cerca de 20.000 dispositivos en los últimos años.

Calidad

- ❑ Descenso del 8% en el número de quejas y reclamaciones.
- ❑ Incremento de la calidad de entrega en D+3 hasta el 96,7% según el sistema SPEX.
- ❑ El 45% de los centros y oficinas poseen certificados conforme a las normas ISO 9001 y/o 14001.

Empleados

- ❑ Firma del III Convenio colectivo y del Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo de Correos.
- ❑ Implantación del programa de gestión del talento Lidera.
- ❑ Renovación del “Campus virtual” de formación *online*.
- ❑ Introducción de una nueva intranet 2.0, que fomenta la participación y comunicación de los empleados.
- ❑ Reducción del absentismo médico en un 20,5%.

Reconocimientos

- ❑ “Placa de Oro de la Real Orden del Mérito Deportivo” por la contribución al deporte y al patrocinio del Plan ADO.
- ❑ “Empresa Top para Trabajar”, por quinto año consecutivo.
- ❑ Premio “Randstad 2011” a la conciliación laboral.
- ❑ “Premio Dintel 2011” por el proyecto “Implantación CLOUD de la Notificación Electrónica” junto a la Agencia Estatal de Administración Tributaria y el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.





Chronoexpres

- ❑ Comercialización de los servicios Chrono 10 y Chrono 14 en oficinas postales de Correos.
- ❑ Lanzamiento de ChronoPortugal y Chronologic@.
- ❑ Apertura de una nueva delegación en la provincia de Sevilla.
- ❑ Incorporación de 2.200 terminales informáticos portátiles (PDA) a los centros operativos y a la red de distribución.

Nexea

- ❑ Cambio de la marca de Correo Híbrido por Nexea.
- ❑ Comercialización de plataformas web de gestión documental.
- ❑ Implantación de un nuevo sistema de automatización de procesos.
- ❑ Incremento del 6,4% en el número de envíos gestionados.

Correos Telecom

- ❑ Formalización de 16 contratos y renovación de otros dos para la comercialización de infraestructuras de telecomunicación.
- ❑ Obtención de 26 certificados ITIL *Fundamentals* y un certificado ITIL *Service Strategy* en gestión de servicios de tecnologías de la información.



Cifras clave 2011



Grupo Correos	2010	2011
Cifra de negocios (miles de euros)	2.112.688	2.085.496
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	2.033	1.879
Inversiones (miles de euros)	54.091	54.646
Empleados (efectivos medios)	63.363	60.770

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	2010	2011
Cifra de negocios (miles de euros)	1.969.743	1.946.100
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	-2.568	2.811
Inversiones reales (miles de euros)	48.390	44.500
Empleados (efectivos medios)	61.819	59.263
Envíos (millones)	4.414	4.065
Puntos de atención	9.762	9.617
Oficinas postales	2.360	2.379
Servicios rurales	7.402	7.238
Centros de admisión y tratamiento	64	64
Vehículos	14.314	14.326

Chronoexpres	2010	2011
Cifra de negocios (miles de euros)	132.056	129.248
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	-7.847	-6.710
Inversiones (miles de euros)	1.940	3.349
Empleados (efectivos medios)	1.309	1.269
Envíos (millones)	23	23
Centros operativos	54	53
Rutas de distribución y arrastre	1.741	1.762

Nexea	2010	2011
Cifra de negocios (miles de euros)	13.547	13.916
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	8	-1.457
Inversiones (miles de euros)	3.082	6.200
Empleados (efectivos medios)	186	180
Envíos (millones)	282	300
Impresiones (millones)	419	401
Digitalizaciones (millones)	15	8
Centros operativos	2	2

Correos Telecom	2010	2011
Cifra de negocios (miles de euros)	7.154	7.150
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	225	2.287
Inversiones (miles de euros)	678	597
Empleados (efectivos medios)	49	58

Correos, presente en España...

2.379 oficinas postales: una de las redes con mayor capilaridad de España

7.238 servicios rurales y 38.268 empleados de reparto ordinario y urgente, que garantizan la **cobertura del 100% del territorio**

59.263 empleados, una de las empresas españolas con **mayor número de trabajadores**

798.000 kilómetros recorridos a diario, **casi 20 veces la vuelta al mundo**

...y en el mundo

Miembro de los **principales organismos e instituciones** postales mundiales

Socio de **Kahala Post Group**, la red **European Parcel Group** y aliado de empresas internacionales de paquetería

grupo **Correos**



Perfil del Grupo Correos

El Grupo Correos es un conjunto de compañías que desarrolla su actividad en el sector global de las comunicaciones. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. es la empresa matriz del Grupo y posee una participación del 100% en las filiales Chronoexpres, S.A., Nexea Gestión Documental, S.A. y Correos Telecom, S.A..

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos (Correos) es una empresa de capital totalmente público. Correos es el principal operador del sector postal nacional y el encargado de la prestación del servicio postal universal en España, de conformidad con la disposición adicional primera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Los acuerdos que mantiene con diferentes redes y organismos internacionales aseguran además su presencia y cobertura mundial.

Chronoexpres fue adquirida en su totalidad por Correos en 2003. La Sociedad Estatal poseía desde 1999 una participación del 50% en la empresa de paquetería Chronopost, que en 2001 cambió su denominación por Chronoexpres.

Correo Híbrido, filial creada en 1999 para la gestión global de envíos masivos, cambió su denominación por Nexea Gestión Documental en 2011.

Correos Telecom es, desde 1999, la sociedad encargada de la gestión de la red de telecomunicaciones del Grupo y otros servicios afines.

grupoCorreos



Correos es el principal operador postal español. Su oferta comprende todo tipo de soluciones postales físicas y electrónicas, además de servicios de paquetería, marketing directo, financieros o de telecomunicaciones, destinados a satisfacer las diversas necesidades de comunicación y de negocio de sus clientes.

Además, la compañía persigue el adecuado cumplimiento de su misión de servicio público, como operador encargado de prestar el servicio postal universal, de acuerdo a unos requisitos de calidad, regularidad, accesibilidad y asequibilidad.

Chronoexpres es la empresa del Grupo Correos especializada en el transporte urgente nacional e internacional de documentos y paquetería empresarial.

La compañía dispone de una cartera de servicios integral que se adapta a la cadena de suministro de sus clientes. Chronoexpres cubre todo el territorio nacional a través de una red de infraestructuras propias y ofrece acceso a redes de distribución global, mediante acuerdos con las principales compañías mundiales.

Nexea es la filial dedicada a la gestión global y la optimización de los flujos de comunicación de las empresas. Es además una de las principales compañías de su sector.

Su oferta comercial abarca todo el ciclo de producción de los documentos y comprende además otros servicios como digitalización, mantenimiento de bases de datos, consultoría y planificación de comunicaciones, gestión de consumibles, opciones de *fulfillment* o desarrollo de aplicaciones a medida.

Correos Telecom es la empresa que tiene encomendada la gestión de la red de telecomunicaciones del Grupo Correos, la comercialización de infraestructuras de telecomunicación y la provisión de servicios tecnológicos



Organigrama (A 31 de diciembre de 2011)

El Grupo Correos está formado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos y las filiales Chronoexpres, Nexea y Correos Telecom.

El Comité de Dirección del Grupo Correos es el órgano colegiado responsable de proyectar, desarrollar y coordinar entre las distintas unidades y empresas las cuestiones más relevantes para la actividad.

El Comité está compuesto por el Presidente; el Secretario General y del Consejo; los Directores de Planificación y Finanzas; Recursos Humanos; Tecnología, Sistemas e Innovación; Comercial y Marketing; Operaciones; Auditoría e Inspección; y Relaciones Institucionales y Coordinación; la Subdirectora de Comunicación; así como los Directores Generales de las tres empresas filiales.

Del Comité de Dirección dependen a su vez los Comités Ejecutivos de Operaciones; de Tecnología, Sistemas e Innovación; y de Comercial y Marketing, encargados de coordinar las políticas de actuación en cada área.

La administración y representación de Correos corresponde a su Consejo de Administración. De forma similar, las tres empresas filiales cuentan con sus propios Consejos de Administración.



- 01 Grupo Correos
- 02 Sociedad Estatal Correos y Telégrafos
- 03 Chronoexpres
- 04 Nexea
- 05 Correos Telecom
- 06 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Consejos de Administración (A 31 de diciembre de 2011)

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Presidente

D. Ángel Agudo San Emeterio

Consejeros

D^a. Marta Cobo Omella

D^a. Raquel de Diego Ruiz

D. José Luis Díez García

D^a. Mercedes Díez Sánchez

D. Antonio Fernández-Paniagua Díaz-Flores

D. Aquilino González Hernando

D. Fernando Irurzun Montoro

D^a. Cristina Latorre Sancho

D. Felipe Martínez Rico

D^a. Isabel Mena Marugán

D. Tomás Moreno Bueno

D. José Alberto Pérez Pérez

D. Eusebio Pérez Torres

D. Juan Miguel Sánchez García

D. Felipe Sivit Gañán

D. Tomás Suárez-Inclán González

Secretario

D. Jesús Moreno Vivas

Chronoexpres, S.A.

Presidente

D. Magín Blanco González

Consejeros

D^a. Benigna Cano Pinto

D^a. Marta Fernández Estellés

D. Luis Pérez Capitán

D. Manuel Rey González

D. Domingo Sebastián Bello

Secretario

D. Jesús Moreno Vivas

Vicesecretario

D. José María Elías de Tejada Casanova



Nexea Gestión Documental, S.A.

Presidenta

D^a. Benigna Cano Pinto

Consejeros

D. José Antonio Amelibia Núñez
D. José María Elías de Tejada Casanova
D^a. Marta Fernández Estellés
D. Jesús Moreno Vivas
D. Luis Pérez Capitán

Secretario

D. César Delgado López

Correos Telecom, S. A.

Presidente

D. Juan Jesús Torres Carbonell

Consejeros

D. José María Elías de Tejada Casanova
D^a. Marta Fernández Estellés
D. Jesús Moreno Vivas

Secretario

D. Juan Risquete Fernández



Entorno de negocio

Contexto económico

En 2011 el crecimiento del Producto Interior Bruto en la eurozona fue del 1,5%, mientras que en España alcanzó el 0,7% (-0,1% en 2010), gracias a la aportación del sector exterior, que compensó en parte la caída del consumo interno y de la inversión.

En el último trimestre del ejercicio, no obstante, se produjo una ralentización del crecimiento, debido a la crisis de deuda soberana en la mayoría de los países europeos y a una contracción más intensa de la demanda nacional. Esta evolución se ha mantenido en los primeros meses de 2012, observándose un recrudecimiento de las tensiones en los mercados financieros, que en España se ha sumado a los efectos del elevado nivel de desempleo, las restricciones crediticias y los ajustes para reducir el déficit público.

El pasado año se advirtió además un notable incremento de los precios de los combustibles y del coste global de las actividades de transporte. El precio medio del petróleo (barril Brent) se situó en 111 dólares, casi un 40% por encima de la cotización media en 2010. El ascenso fue más acusado en el primer cuatrimestre de 2011, llegando a superar los 120 dólares por barril en abril.

Tendencias del mercado

Las cuatro empresas que componen el Grupo Correos desarrollan su actividad en mercados muy competitivos, dinámicos y en adaptación a los avances tecnológicos y a los cambios en la demanda. Diversos factores están incidiendo, en mayor o menor medida, en la evolución de estos mercados y por tanto, en las perspectivas de negocio futuro del Grupo Correos.

□ Regulación

Desde el 1 de enero de 2011 el mercado postal español se encuentra completamente liberalizado tras la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

La nueva normativa designa además a la Sociedad Estatal como operador encargado de la prestación del servicio postal universal durante los próximos quince años, con los mismos requisitos de calidad, regularidad, asequibilidad y accesibilidad, y mantiene las condiciones de acceso a la red postal.

□ Competencia

Actualmente Correos opera en el mercado postal español en plena competencia, aunque desde hace décadas se viene produciendo un

amplio posicionamiento de empresas privadas nacionales y correos públicos internacionales, debido al mayor grado de liberalización histórico del sector español en comparación con otros países europeos.

Estos competidores, al no tener obligaciones de servicio universal, han actuado fundamentalmente en los segmentos de negocio más rentables que ya estaban liberalizados.

□ Prestación del servicio postal universal

La prestación del servicio postal universal exige el mantenimiento de redes, infraestructuras y recursos que aseguren la regularidad y la cobertura de todo el territorio nacional, con independencia de su rentabilidad económica.

La paulatina disminución de la población residente en entornos rurales y su mayor dispersión geográfica provocan una mayor presión sobre la prestación eficiente del servicio, ya que los altos costes de la distribución en estos ámbitos no pueden ser suficientemente compensados por los ingresos generados por unos volúmenes de envíos cada vez menores.

España es, además, uno de los países con menor ratio de envíos por habitante, según datos de la Comisión Europea, lo que contribuye a los elevados costes por entrega.





❑ **Evolución económica**

La crisis económica se ha convertido en los últimos años en un factor determinante para la actividad empresarial, provocando el descenso de la demanda, la orientación a productos de menor coste y la búsqueda de nuevas vías para reducir los gastos. Estos factores han acentuado el descenso que se venía produciendo en los últimos años en el negocio postal tradicional.

❑ **Sustitución electrónica**

La expansión de los medios electrónicos de comunicación es una de las principales causas de la reducción de los volúmenes postales, generados tanto por particulares como por empresas, que cada vez más optan por la digitalización de sus flujos de información con los clientes.

No obstante, este desarrollo tecnológico también ofrece crecientes oportunidades de negocio en la prestación de servicios para el entorno digital y la gestión de los procesos documentales.

❑ **Recorte de costes y externalización**

Con el fin de optimizar sus costes, las compañías están optando cada vez más por la externalización de sus procesos de comunicación, gestión documental, distribución y logística, incrementando el

potencial de crecimiento para las empresas especializadas en estas actividades.

Asimismo, aumenta la necesidad de soluciones comerciales integrales que se adapten a las cadenas de producción de los clientes, para lograr una mayor eficiencia en el uso de sus recursos.

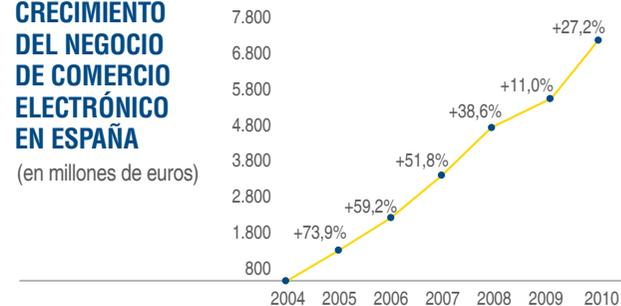
Paralelamente, ha fomentado la aparición de nuevas necesidades en el ámbito de la distribución (mayor capilaridad, nuevas opciones de entrega y devolución, precios flexibles, trazabilidad en tiempo real, mayor eficiencia económica para los vendedores...).

❑ **Crecimiento del comercio electrónico**

El comercio electrónico es una de las pocas actividades que no ha dejado de crecer en los últimos años. Su expansión ha propiciado el aumento de los volúmenes de paquetería de empresas a particulares y, cada vez más, de los envíos entre particulares.

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN ESPAÑA

(en millones de euros)



Fuente: Elaboración propia con datos de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

❑ **Evolución de la publicidad directa**

La situación económica también ha influido en la demanda de productos de marketing directo, especialmente de envíos con dirección. Sin embargo, siguen siendo un componente importante de las estrategias publicitarias de las compañías por su efectividad y eficiencia, por lo que es previsible que, a medida que las condiciones económicas mejoren, aumente el gasto en este tipo de envíos como complemento a la publicidad digital.

❑ **Globalización y comercio internacional**

La internacionalización de las empresas, la expansión del comercio electrónico y el crecimiento de los flujos entre Asia y Europa han fomentado un incremento de los envíos transfronterizos. Para atender esta demanda, los operadores postales y de paquetería han formalizado alianzas y han adaptado su oferta comercial para garantizar la cobertura global y satisfacer los requerimientos de sus clientes, con precios ajustados.

❑ **Nuevos hábitos de consumo**

El desarrollo tecnológico, la globalización y la crisis económica han provocado que la sociedad esté cambiando rápidamente sus patrones de consumo. Así, más que nunca se demanda orientación al cliente, flexibilidad operativa, eficiencia económica, mayor innovación aplicada a la oferta y soluciones multicanal, personalizadas y dotadas de mayores valores añadidos.



Resultados e inversiones

Grupo Correos

El Grupo Correos finalizó el ejercicio con una cifra neta de negocios de 2.085.496 miles de euros, un 1,3% menos que en 2010.

El resultado antes de impuestos se situó en 1.879 miles de euros, con un descenso del 7,6%. El resultado consolidado del ejercicio fue de 401 miles de euros, frente a los 6.275 miles de euros registrados en el ejercicio anterior.

Las compañías que integran el Grupo Correos destinaron a inversiones una cifra total de 54.646 miles de euros, un 1,2% más que en 2010.

CIFRA NETA DE NEGOCIOS DEL GRUPO CORREOS

(en miles de euros)

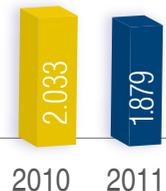
-1,3%



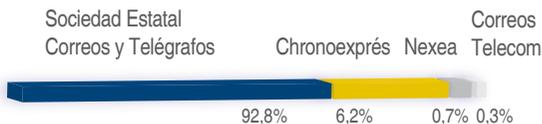
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DEL GRUPO CORREOS

(en miles de euros)

-7,6%



PORCENTAJE DE APORTACIÓN A LOS INGRESOS AGREGADOS DEL GRUPO CORREOS



Sociedad Estatal Correos y Telégrafos

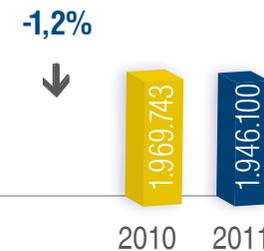
Correos alcanzó una cifra neta de negocios de 1.946.100 miles de euros, con una disminución del 1,2%.

El resultado antes de impuestos ascendió a 2.811 miles de euros, revirtiendo la cifra de -2.568 miles de euros del año anterior. El resultado del ejercicio fue de 1.057 miles de euros, con un descenso del 39,3%.

La empresa destinó a inversiones reales (excluyendo inversiones financieras) 44.500 miles de euros siguiendo criterios de estricta necesidad o rentabilidad. En 2011 aumentaron las partidas asignadas a nuevas tecnologías, con 13.757 miles de euros, y a automatización, con 4.794 miles de euros. Además, se consignaron 19.501 miles de euros a infraestructuras y 2.575 miles de euros a transporte.

CIFRA NETA DE NEGOCIOS DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

(en miles de euros)



RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

(en miles de euros)



Chronoexprés

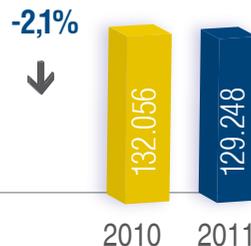
La cifra neta de negocios de Chronoexprés se situó en 129.248 miles de euros, con una disminución del 2,1% respecto a 2010.

El resultado antes de impuestos fue de -6.710 miles de euros, frente a los -7.847 miles de euros del año anterior.

La compañía invirtió durante el ejercicio 3.349 miles de euros para la realización de proyectos como la adquisición de terminales informáticos portátiles (PDA), la incorporación de una nueva delegación en Alcalá de Guadaíra (Sevilla) y la renovación de los centros logísticos de Madrid y Barcelona.

CIFRA NETA DE NEGOCIOS DE CHRONOEXPRES

(en miles de euros)



RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DE CHRONOEXPRES

(en miles de euros)



Nexea

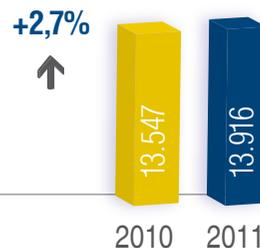
En 2011 la cifra neta de negocios de Nexea fue de 13.916 miles de euros, con un crecimiento del 2,7%.

El resultado antes de impuestos se situó en -1.457 miles de euros, frente a los 8 mil euros registrados en el año anterior.

Durante el ejercicio se realizaron unas inversiones de 6.200 miles de euros destinadas a la adquisición de *software* y al edificio en el que Nexea tiene su sede.

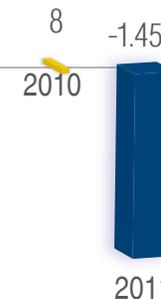
CIFRA NETA DE NEGOCIOS DE NEXEA

(en miles de euros)



RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DE NEXEA

(en miles de euros)



Correos Telecom

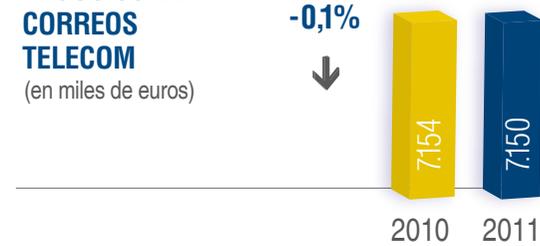
Correos Telecom obtuvo una cifra neta de negocios de 7.150 miles de euros, un 0,1% menos que en el ejercicio anterior.

El beneficio antes de impuestos ascendió a 2.287 miles de euros, con un crecimiento del 916,8%

La compañía invirtió 597 miles de euros, de los que la mayor parte se asignó a la mejora de la red de telecomunicaciones del Grupo Correos y el resto a la adquisición y renovación de aplicaciones informáticas.

CIFRA NETA DE NEGOCIOS DE CORREOS TELECOM

(en miles de euros)



RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS DE CORREOS TELECOM

(en miles de euros)



- 01 Grupo Correos
- 02 Sociedad Estatal Correos y Telégrafos
- 03 Chronoexpres
- 04 Nexea
- 05 Correos Telecom
- 06 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

02

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Correos es una de las principales empresas españolas por dimensiones, cobertura y capital humano.

grupo **Correos**

02 Sociedad Estatal Correos y Telégrafos

03 Chronoexpres

04 Nexea

05 Correos Telecom

06 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	2010	2011
Cifra de negocios (miles de euros)	1.969.743	1.946.100
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	-2.568	2.811
Inversiones reales (miles de euros)	48.390	44.500
Empleados (efectivos medios)	61.819	59.263
Envíos (millones)	4.414	4.065
Puntos de atención	9.762	9.617
Oficinas postales	2.360	2.379
Servicios rurales	7.402	7.238
Centros de admisión y tratamiento	64	64
Vehículos	14.314	14.326

Correos es la compañía líder del mercado postal español por la excelencia y fiabilidad de sus servicios y por su amplia oferta comercial. Con 59.263 empleados, 9.617 puntos de atención, 64 centros operativos y 14.326 vehículos es, además, una de las principales empresas españolas por dimensiones, cobertura y capital humano.

La compañía tiene por objeto social:

- ❑ La gestión de servicios postales.
- ❑ La provisión de prestaciones de giro y transferencias monetarias.
- ❑ La recepción de las comunicaciones que los ciudadanos dirigen a las Administraciones Públicas.
- ❑ La entrega de notificaciones administrativas y judiciales.
- ❑ La prestación de servicios de telegramas, télex, burofax y otras actividades relativas a telecomunicaciones.
- ❑ La propuesta de emisión y comercialización de sellos así como la emisión de otros sistemas de pago de los servicios postales.
- ❑ La asunción de cualquier otra actividad relacionada con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones Públicas.
- ❑ El desarrollo de otros servicios complementarios para la realización de su fin social.





Oferta comercial

A

La oferta de productos Paquetería 360° responde a la demanda de soluciones integrales por parte del mercado

Correos cuenta con una cartera de servicios especializada con la que pretende satisfacer las demandas específicas de comunicación y de negocio de cada segmento de clientes. La compañía suministra, a través de una de las redes de comercialización más extensas del país, soluciones postales flexibles y eficientes, capaces de integrarse en la cadena de valor de las empresas y de adaptarse a todo tipo de necesidades.

Además de un completo catálogo de servicios postales, la Sociedad Estatal cuenta con productos de marketing directo destinados a asegurar a las compañías resultados óptimos en sus campañas de información, captación y fidelización de clientes.

La oferta de paquetería está orientada a facilitar todo tipo de intercambios personales y comerciales, proporcionando calidad y fiabilidad garantizadas y a precios competitivos.

Los servicios financieros de BanCorreos se distinguen por ofrecer una relación personalizada y adecuada a los perfiles de los clientes de Correos, ventajas a las que se suman la proximidad y accesibilidad horaria de la red de oficinas que los comercializa.

B

La oficina postal virtual ofrece una amplia gama de productos para el entorno digital, como el Burofax *online*, el Telegrama *online*, Tu sello o el Apartado Postal Electrónico.

La oferta nacional se completa con servicios internacionales, con una gran variedad de plazos de entrega y precios, para atender los distintos requerimientos de los clientes en sus relaciones con el exterior.

Oferta comercial de Correos

PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Soluciones de comunicación postal
- Paquetería
- Soluciones de comunicación electrónica
- Marketing directo
- Otros productos postales
- Servicios financieros
- Productos de conveniencia

CANALES

- Red de oficinas
- Red comercial
- Correos *online*
- Red de admisión y entrega



Nuevos productos y servicios

A fin de dar respuesta a la demanda de soluciones integrales, el Grupo Correos diseñó en 2011 una nueva oferta integrada denominada Paquetería 360º, que aúna la especialización de las empresas del Grupo, aportando capilaridad, urgencia, flexibilidad, y diversidad de opciones de entrega y sistemas de devolución.

Paquetería 360º ofrece una fórmula especialmente diseñada para satisfacer las necesidades de envío de paquetería de cada cliente, mediante 6 opciones:

- ❑ Paquetería e-commerce
 - ❑ Paquetería Pymes
 - ❑ Paquetería Urgente
 - ❑ Paquetería Erasmus
 - ❑ Paquetería Mi tierra
 - ❑ Paquetería Exportación
- ➕ <http://paqueteria.correos.es>

Esta cartera global aglutina las ventajas que aportan los productos de paquetería de Correos y su filial Chronoexpres y la complementariedad de las redes logísticas y comerciales de ambas compañías. Para ello, aprovecha las fortalezas

que aportan los productos Postal Expres (al que se incorporaron el pasado año nuevos valores añadidos); Postal 48/72 (especialmente dirigido al creciente sector del comercio electrónico); y las soluciones urgentes de Chronoexpres.

Respecto a estas últimas, desde 2011 los servicios Chrono 10 y Chrono 14, distribuidos por la filial con compromiso de entrega urgente, son comercializados en 625 oficinas de la red de Correos.

El Grupo fortalece así las sinergias existentes entre sus empresas y configura una oferta integral de paquetería, con los valores asociados de fiabilidad, asequibilidad y calidad.

La Sociedad Estatal contribuyó también al desarrollo del comercio electrónico mediante la edición del *I Estudio nacional de Social e-Commerce*, del que se descargaron cerca de 9.000 copias electrónicas. La publicación de este primer trabajo sobre el uso de las redes sociales por parte de las tiendas *online* españolas fue acompañado por el lanzamiento de un blog sobre comercio electrónico.

- ➕ <http://elblogdeecommerce.com>

Acciones comerciales

La nueva gama de paquetería fue publicitada mediante campañas en medios convencionales y acciones de marketing digital, a través de envíos a clientes y con la creación de un espacio específico en www.correos.es.

Su promoción incluyó también la realización de una acción de *street marketing* (que consistió en la colocación de paquetes de grandes dimensiones en diferentes localidades españolas); la convocatoria de un certamen para el diseño de embalajes; diversos concursos y descuentos; así como sorteos entre varios segmentos de clientes, como estudiantes universitarios, población inmigrante, pymes o empresas de *e-commerce*.

La compañía estuvo presente además en diversos eventos comerciales de ámbito nacional e internacional, en los que presentó sus soluciones postales, de paquetería o de marketing directo a empresas, pymes y profesionales, y patrocinó numerosos encuentros sectoriales.



Patrocinios

- ❑ "Hoy es Marketing", celebrado en varias provincias españolas.
- ❑ "XIII Salón Internacional de la Logística y de la Manutención" (Barcelona).
- ❑ "Europe@n Ecommerce Conference (EEC11)" (Madrid).
- ❑ "Congreso Nacional de Pymes" (Barcelona, Bilbao, Valencia, Madrid y Sevilla).
- ❑ "Expo E-commerce España 2011" y "Club E-commerce" (Madrid).
- ❑ "Expomanagement 2011" (Madrid).

Servicios online

La oficina postal virtual es el canal comercial de acceso *online* a la oferta de Correos, que incluye una completa gama de servicios tanto físicos como electrónicos.

La web www.correos.es permite contratar un variado catálogo de productos como cartas y tarjetas, telegramas, burofaxes, notificaciones, soluciones de paquetería, así como servicios específicamente creados para el entorno digital.

Entre estos últimos se encuentran Tu sello, con el que los clientes pueden personalizar los signos de franqueo con imágenes o logotipos para diferenciar sus envíos postales, o el Apartado Postal Electrónico, que proporciona a las personas físicas y jurídicas una dirección electrónica segura, única e intransferible y que comprende dos plataformas: Correo Electrónico Seguro y Notificaciones Electrónicas.

[+ https://online.correos.es](https://online.correos.es)

El pasado ejercicio se incorporaron funcionalidades al Servicio de Notificaciones Electrónicas, de acuerdo a las necesidades de los nuevos clientes adheridos y a los requerimientos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en sus comunicaciones digitales certificadas con las empresas.

En 2011 Correos *online* recibió una media de 3,7 millones de visitas mensuales, un 15,6% más que en 2010. El número de usuarios registrados alcanzó la cifra de 644.500, con la incorporación de 92.500 nuevos clientes.





A

Correos incorporó dos nuevos equipamientos para la clasificación automatizada de paquetería

B

Cadena postal



Recogida y admisión

El proceso postal se inicia con la recogida y admisión de los envíos. La compañía dispone para ese fin de 2.379 oficinas postales, 6 centros de admisión masiva y 57 unidades con la misma función, 7.238 servicios rurales (que comprenden 726 oficinas auxiliares y 6.512 enlaces rurales) y más de 33.000 buzones que, en conjunto, permiten el acceso a los servicios con la mayor capilaridad y amplitud horaria.

Tratamiento y clasificación

El tratamiento y clasificación de los envíos se realiza en infraestructuras de diversa tipología, distribuidas por toda la geografía, mediante medios humanos y mecanizados.

La introducción de tecnologías de automatización del tratamiento postal en los últimos años ha permitido incrementar la

eficiencia de los procesos, mejorar los niveles de calidad y potenciar la prestación rentable del servicio postal.

En 2011 se trató de forma automatizada el 93% de la correspondencia, mediante el uso de 43 líneas de clasificación para correo normalizado, 14 para el de dimensiones no normalizadas (*flat*) y 17 para el procedente de buzones.

Estos equipamientos están distribuidos entre los 17 centros de tratamiento automatizado que Correos posee y le permiten disponer de un grado de automatización similar o superior al de los principales operadores postales europeos.

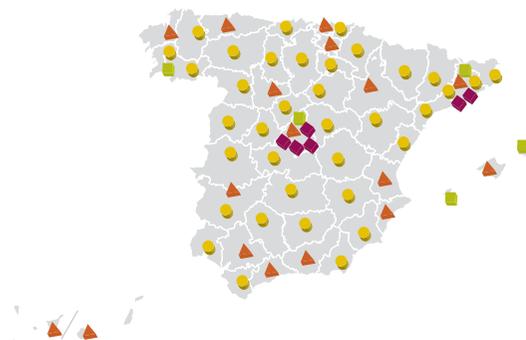
De esta forma, el personal de distribución recibe el correo ya clasificado por secciones de reparto (en el 73,1% de las secciones existentes), incrementado su disponibilidad efectiva para las tareas de entrega.



Líneas de tratamiento automatizado	2010	2011
Correo normalizado	43	43
Correo no normalizado (<i>flat</i>)	14	14
Correo de buzones	17	17
Paquetería	-	3
Total	74	77

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LOS 64 CENTROS DE ADMISIÓN Y TRATAMIENTO

- ▲ 17 centros de tratamiento automatizado
- 36 centros de tratamiento postal
- 5 centros de tratamiento local
- ◆ 6 centros de admisión masiva



El pasado año se incorporaron también dos nuevos equipos para la clasificación automática de paquetería de mediano formato, que se instalaron en los centros de admisión masiva de Barcelona y de tratamiento automatizado de Sevilla. Estas líneas se añadieron a la ya existente en las instalaciones postales de Barajas, en las que también se introdujeron mejoras.

Asimismo, Correos adquirió 18.261 elementos de equipamiento logístico para la contenerización y movimiento de cargas en los diversos centros.

Transporte

En 2011 la red de transporte de la compañía estuvo integrada por 13.277 vehículos propios (200 de ellos eléctricos) y 1.049 gestionados por terceros. Durante el ejercicio se incorporaron 1.185 turismos, motocicletas y furgonetas, que supusieron la renovación del 9,0% del parque móvil.

14.326 VEHÍCULOS



La empresa transportó diariamente cerca de 8.000 toneladas de envíos de correspondencia y paquetería y recorrió diariamente 798.000 kilómetros, es decir, casi 20 veces la vuelta al mundo.

La puntualidad de las rutas, que contribuye al cumplimiento de los plazos de entrega de los envíos, fue del 97,1% en los horarios de llegada a los centros y del 99,1% en los de salida.

Puntualidad de las rutas de transporte	2010	2011
Llegadas	96,9%	97,1%
Salidas	99,1%	99,1%



Distribución y entrega

La distribución y entrega fue realizada a través de 1.804 unidades de reparto, 100 unidades de servicios especiales (para la entrega urgente) y 7.238 servicios rurales, a los que se dotó el pasado año con 19.320 nuevos equipamientos de reparto.

La adecuación de estos recursos humanos y materiales a las necesidades de la distribución se verificó además mediante la realización de estudios de dimensionamiento en 2.302 secciones de reparto urbanas y 1.022 servicios rurales.

Servicios de distribución	2010	2011
Unidades de reparto o distribución	1.837	1.804
Unidades de servicios especiales	100	100
Servicios rurales	7.402	7.238

La compañía dispone de un sistema de información geográfica (GIS) que contiene toda la cartografía digital empleada en las actividades diarias de transporte y distribución.

El pasado año se implantó en esta aplicación un nuevo módulo para la gestión de los servicios rurales, que posibilitó la evaluación de rutas atendiendo a la carga de trabajo por núcleo de población, los recorridos de enlace o las

incidencias puntuales en los trayectos. Esta información permitió optimizar la organización del reparto y los horarios de atención al público, reducir los costes de transporte y las emisiones contaminantes y, en general, mejorar los servicios rurales analizados.

Asimismo, se incorporó al sistema GIS la información sobre trazabilidad de envíos que proporcionan de forma automática los dispositivos informáticos (PDA) utilizados por el personal de distribución. Esto facilitó el análisis de las rutas de reparto de productos urgentes, mejorando el cumplimiento de los compromisos de entrega.

La Sociedad Estatal, como parte de su colaboración con el proyecto CartoCiudad, aportó los códigos postales en formato digital de 50 ciudades, con periodicidad trimestral, para su uso por parte del resto de socios del programa. Asimismo, como socio fundador del Foro de Direcciones de España, Correos contribuyó a su objetivo de configurar un sistema normalizado de direcciones, dentro del ámbito de la iniciativa INSPIRE de la Comisión Europea.



Actividad de la red de oficinas

La facturación generada a través del canal de oficinas presentó una evolución similar a la del resto de ingresos de la compañía, fuertemente influenciados por la situación económica general. Al descenso de la actividad postal se sumó la reducción en las ventas de productos parapostales y filatélicos, del 2,6% y 19,3%, respectivamente.

Por el contrario, los ingresos por servicios bancarios experimentaron un crecimiento del 26,1%, mientras que los servicios no postales alcanzaron un incremento del 4,1%.

Ingresos del canal de oficinas (porcentaje de variación) 2010/2011

Productos parapostales	-2,6%
Servicios no postales	+4,1%
Servicios bancarios	+26,1%
Oferta filatélica	-19,3%
Otros	-4,4%

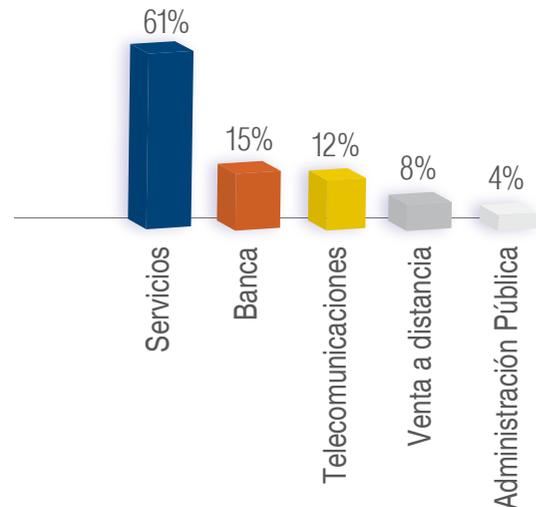
Servicios no postales y de telecomunicación

Entre los servicios ofertados por la red de oficinas uno de los más demandados es el pago de

recibos de compañías suministradoras de servicios básicos, de telecomunicaciones y otros.

El pasado año se gestionaron 14,8 millones de facturas, un 2,7% más que en el ejercicio anterior, que generaron unos ingresos totales de 11,4 millones de euros, con un crecimiento del 6,6%. En 2011 se incorporaron dos nuevas empresas a este servicio que ha mantenido en los últimos años un crecimiento continuo en cuanto a empresas adheridas y facturación.

EMPRESAS ASOCIADAS AL SERVICIO DE COBRO DE RECIBOS POR SECTORES



Correos proporciona también soluciones de telecomunicación mediante acuerdos con otras compañías, como El Corte Inglés. La red que comparten, Correos Telecor, cuenta con 63 tiendas ubicadas en oficinas que comercializan productos y servicios de telefonía, de acceso a Internet, de televisión o de seguridad para el hogar.

Otras prestaciones disponibles en los establecimientos postales incluyen la venta de lectores de DNI electrónico y decodificadores TDT o la recarga del saldo de tarjetas prepago de telefonía o Internet.

BanCorreos

BanCorreos es la marca con la que se comercializan los servicios bancarios disponibles en las oficinas de Correos, asociados a Deutsche Bank. Esta oferta también es accesible a través de la web www.bancorreos.es y del teléfono de atención al cliente 902 337 338.

BanCorreos posee un compromiso de calidad y una vocación de servicio, que se aúnan a la cercanía y disponibilidad de las oficinas postales. Su cartera comercial incluye numerosos productos de ahorro e inversión, préstamos y seguros, adaptados a las variadas necesidades financieras de los diversos segmentos de clientes de la Sociedad Estatal.



A pesar de la situación económica y del comportamiento del mercado financiero, en 2011 se produjo un incremento del 10% en la producción neta como resultado de una competitiva oferta, tanto crediticia como de inversión. Los ingresos generados por esta actividad en las oficinas crecieron un 26,1%.

www.bancorreos.es

Otros servicios financieros

Además de las distintas modalidades de giros postales, la compañía facilita la transferencia electrónica de dinero, fundamentalmente entre América Latina y España, a través de la red International Financial System (IFS) de la Unión Postal Universal. Este servicio garantiza la entrega en 15 minutos en las oficinas postales de los países adheridos y cuenta con una de las tarifas más competitivas del mercado.

Su prestación se realiza a través de acuerdos con los operadores postales de Chile, Uruguay, Marruecos, Ecuador, República Dominicana, Portugal, Perú, Colombia y Cuba. En 2011 la incorporación de nuevos participantes favoreció un incremento del 22,6% en el número de transacciones y del 22,9% en los importes girados.

Correos posee además un convenio con Western Union por el que oferta el servicio Dinero en minutos, que permite enviar remesas a 200 países y territorios.

www.correos.es/contenido/03P-EnviarDinero/01-Giro/03P01-Giro.asp





Correos ocupó la presidencia rotatoria del *Kahala Post Group*, alianza internacional para la promoción de los servicios urgentes de paquetería



Actividad postal nacional

En 2011 la variación en los volúmenes postales, tanto nacionales como internacionales, estuvo condicionada por la evolución económica y el efecto de la competencia, que intensificaron la reducción de la actividad postal provocada por la sustitución de las tecnologías de la información y comunicación.

El pasado ejercicio se admitieron 4.064,9 millones de envíos (excluyendo el tráfico de importación y el generado por los procesos electorales), un 7,9% menos que en 2010.

Envíos nacidos (millones)	2010	2011	Porcentaje de variación
Correspondencia ordinaria	3.383,9	3.165,4	-6,5%
Notificaciones y entrega certificada	198,7	181,8	-8,5%
Marketing directo	578,4	519,6	-10,2%
Paquetería	15,5	14,6	-5,9%
Otros productos postales	237,1	183,4	-22,6%
Total	4.413,6	4.064,9	-7,9%

Con motivo de las elecciones generales, autonómicas y municipales celebradas durante el pasado año, Correos colaboró en el desarrollo de los procesos distribuyendo las tarjetas censales y la propaganda electoral; facilitando el voto por correo y su posterior entrega en las mesas electorales; y recogiendo las copias de las actas del escrutinio para su depósito en las juntas electorales.

En total, se repartieron 70,5 millones de envíos de correspondencia ordinaria (tarjetas censales), 284,1 millones de envíos de propaganda electoral y 4,2 millones de certificados urgentes (documentación electoral y voto por correo).

La compañía gestionó además 7,3 millones de giros, un 8,5% menos que en 2010, con un importe girado de 763,7 millones de euros, así como 6,1 millones de productos telegráficos, con un descenso del 10,0%.

Actividad postal internacional

En 2011 se admitieron 222,9 millones de envíos internacionales de importación y exportación, un 6,4% menos, tanto a través del canal postal como de inyección directa (canal por el que los clientes internacionales pueden acceder a productos y tarifas nacionales).





El tráfico de entrada de correspondencia descendió un 8,6% y el de salida, un 3,8%. Más de la mitad de los envíos tuvo como origen o destino el continente europeo, aunque aumentó la importancia relativa de los flujos dirigidos a Europa del Este y procedentes del Sudeste Asiático.

Evolución de productos internacionales 2010/2011

(porcentaje de variación)	Importación	Exportación
Correspondencia	-8,6%	-3,8%
Paquetería	+7,9%	-2,0%
Servicios urgentes	+0,1%	-8,7%

La importación de paquetería creció un 7,9%, impulsada especialmente por los mayores volúmenes introducidos a través del canal de inyección directa, que aumentaron un 22,1% por la ampliación de la cartera de clientes. La exportación de paquetería, por su parte, descendió un 2,0%.

El tráfico de productos urgentes (fundamentalmente Postal Exprés Internacional) se mantuvo estable (+0,1%) para la importación y experimentó una caída del 8,7% en la exportación.

Redes internacionales

Correos participa en diversas redes internacionales que complementan y amplían su cobertura mundial como *Kahala Post Group (KPG)*, alianza de 10 operadores postales de Asia, América y Europa para la promoción de servicios urgentes de paquetería.

La compañía ostentó durante el pasado año la presidencia rotatoria del grupo y acogió a su Comité Ejecutivo durante la reunión anual celebrada en Barcelona. En esta cita se analizaron la situación y las tendencias futuras del mercado, con especial énfasis en el desarrollo de soluciones para el comercio electrónico transfronterizo.

La empresa es también socia del *European Parcel Group (EPG)*, organización que agrupa a operadores de Europa y Estados Unidos para el desarrollo de los servicios de paquetería urgente.

Relaciones internacionales

La Sociedad Estatal es integrante de los principales organismos e instituciones postales multilaterales, como la Unión Postal Universal (UPU), la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), PostEurop (asociación de operadores postales públicos europeos) o

International Post Corporation (IPC) (agrupación de correos de Europa, Norteamérica y Asia-Pacífico).

La compañía forma parte del Comité de Dirección de PostEurop y preside su Comité de Asuntos Internacionales hasta 2013, además de participar activamente en el Comité de Asuntos Europeos.

Como presidente del Grupo de Aplicación de la Estrategia de la Unión Postal Universal, Correos organizó en 2011 en Madrid la reunión de la Comisión de Estrategia y del Grupo de Trabajo de Reforma de la Unión de la Comisión de Gobernanza, para la preparación de la futura estrategia del organismo.

Asimismo, en su papel de vicepresidente de la Comisión de Cooperación y Desarrollo de este mismo organismo, la Sociedad Estatal lideró los trabajos de los Grupos *ad hoc* PIDEP (Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal), cuyo objetivo es ayudar a los países a dotarse de una estrategia de reforma del sector postal; y de Evaluación, que analiza el impacto de las actividades de cooperación sobre el desarrollo postal mundial.



Actividad filatélica

La actividad filatélica de la compañía comprende la propuesta de emisión, la distribución y comercialización de sellos, así como la promoción del coleccionismo.

En 2011 se pusieron en circulación 100 sellos, 4 tarjetas prefranqueadas y 3 sobres enteros postales, se autorizaron 202 matasellos y se crearon 58 sobres conmemorativos de primer día de emisión.

Asimismo, se editaron las publicaciones *Libro de los Sellos de España y Andorra 2011* y *Libro de la Historia de la Selección Española de Fútbol* y se pusieron a la venta sellos y monedas con motivos de la Alhambra de Granada, en colaboración con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Algunas de las emisiones más destacadas del año fueron las correspondientes a la serie Valores cívicos o la realizada con ocasión de las Jornadas Mundiales de la Juventud celebradas en Madrid.

Exposiciones y foros filatélicos

Como en ediciones anteriores, la empresa organizó la Feria Nacional del Sello y la Feria Filatelia 2011 (Madrid) y participó en los principales encuentros, como la Exposición Filatélica Nacio-

nal "Exfilna 2011" (Valladolid), "Juvenia 2011" (Santa Fe, Granada) o las exposiciones filatélicas temáticas y regionales de Palencia, Torroella de Montgrí (Gerona) y Monzón (Huesca).

La Sociedad Estatal continuó colaborando con la Federación Española de Sociedades Filatélicas (FESOFI), en la organización de exposiciones escolares en centros educativos (un total de 25 en 2011), y con la Real Academia Hispánica de Filatelia, en su actividad de difusión de la historia postal.

El Museo Postal y Telegráfico de Correos recibió a lo largo del año más de 5.400 visitantes, entre grupos escolares, asociaciones, colectivos profesionales e investigadores. En sus salas se conservan y exponen piezas representativas del ámbito postal, filatélico y de las telecomunicaciones, desde el siglo XIX hasta la actualidad. Su Biblioteca y Centro de Documentación poseen un fondo de más de 23.700 piezas bibliográficas y documentales.

www.correos.es/museo/0500-default.asp





Innovación

A

Correos incorporó 5.067 terminales informáticos portátiles (PDA) a la red de distribución

B

La aplicación intensiva de la tecnología a las operaciones ha permitido un mayor control de los procesos postales, un incremento de los niveles de calidad del servicio y una mayor eficiencia en la gestión. Además, los sistemas de información con que cuenta la compañía constituyen un soporte indispensable para el desarrollo de nuevos servicios en línea con las demandas del mercado.

Mejora de la admisión

En 2011 se introdujeron nuevas funcionalidades en las principales plataformas tecnológicas que respaldan las actividades de la empresa.

Una de ellas es el sistema de admisión y venta IRIS, que se adaptó al nuevo modelo de clasificación de paquetería y se integró con las aplicaciones de la fi-

lial Chronoexpres, para la venta en oficinas postales de sus servicios Chrono 10 y Chrono 14.

Asimismo, se completó la implantación de la nueva versión (OCA3) del sistema de gestión de envíos internacionales.

Los centros y oficinas que realizan tareas de admisión fueron dotados con más de 2.300 impresoras térmicas y 11 millones de etiquetas, destinadas a mejorar la identificación de los envíos de paquetería en toda la cadena logística y la gestión de devoluciones y reenvíos.

Se instalaron, además, máquinas digitales para el franqueo de alta producción en 19 unidades de admisión masiva.

El pasado año, tras la realización de una prueba piloto con Nexea, se inició la implantación de

PRINCIPALES SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN

ADMISIÓN			TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN			
IRIS	OCA	OFICINA POSTAL VIRTUAL	SGIE	MARABU	GISC	PDA
Sistema de admisión y venta en puntos de atención	Sistemas de gestión de envíos internacionales	Canal de acceso online a la oferta de Correos	Sistema de gestión integral de envíos registrados	Sistema de control de la recogida de buzones	Sistema de información geográfica de Correos	Terminales informáticos portátiles para la gestión y seguimiento de envíos registrados



un sistema para la gestión de la admisión, que facilita el intercambio de información y la integración con los sistemas tecnológicos de los intermediarios.

Optimización del tratamiento y transporte

La compañía posee un modelo de control de la calidad mediante tecnología de radiofrecuencia (RFID), basado en la utilización de transpondedores o etiquetas, que son introducidos en los envíos e identificados en el momento de su entrada y salida por las antenas y lectores ubicados en las instalaciones postales.

Este sistema, que en 2011 empleó más de 185.000 cartas test, está implantado en 56 centros logísticos en todo el territorio y posibilita el control exhaustivo de los plazos de expedición intermedios, lo que permite mejorar los niveles globales de calidad de la entrega.

Control de la entrega

Alrededor de 21.300 empleados de la red de reparto ordinario y urgente utilizan a diario asistentes digitales portátiles (PDA) para la trazabilidad y control de los envíos registrados.

En 2011 se inició la tercera fase de este proyecto, con la incorporación de 5.067 terminales

adicionales a 592 unidades de reparto. En total se adquirieron más de 9.000 dispositivos, de los que 3.950 se destinarán en 2012 a unidades de distribución y servicios rurales.

Este plan de movilidad, por el que se han implantado 20.000 asistentes PDA desde 2006, es uno de los proyectos más amplios abordados por la compañía tanto por número de terminales, como por empleados equipados y volumen de inversión destinada.

Asimismo, el número de mensajes de texto a móviles, remitidos a clientes para informar sobre los detalles de la entrega, aumentó de 844.000 en 2010 a 3,6 millones en 2011.

Seguridad postal

Correos inició en 2011 su participación en el proyecto SAFEPOST (iniciativa de I+D+i incluida en el VII Programa Marco Europeo de Investigación y Desarrollo), cuya finalidad es incrementar los niveles de seguridad de la redes postales. En este ámbito, la Sociedad Estatal colaborará en la configuración de una arquitectura común de intercambio de información entre los operadores postales europeos y las autoridades aduaneras.

Calidad y atención al cliente

A

El número de quejas y reclamaciones disminuyó un 8%.

La compañía aspira a alcanzar la excelencia en todos sus servicios, lo que determina que la gestión de la calidad tenga un carácter global y multidimensional, extendiéndose a la atención al cliente, los procesos operativos y la gestión empresarial en general.

Calidad en la entrega postal

El compromiso con la calidad está además vinculado a la labor de servicio público que desempeña Correos que, como operador encargado de prestar el servicio postal universal, está obligado, entre otros requisitos, al cumplimiento de unos plazos de entrega para los productos que lo integran.

Así, la normativa postal fija la obligatoriedad de distribuir en 3 días (D+3) el 93% de las cartas, el 95% de los giros y el 80% de los paquetes postales. El órgano regulador realiza periódicamente controles para verificar la observancia de estos objetivos de calidad.

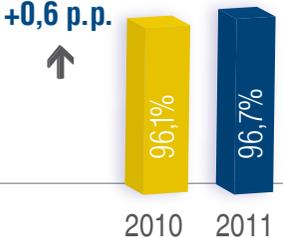
Sistema SPEX para el seguimiento de la calidad en plazo

La Sociedad Estatal efectúa sus propias mediciones de la calidad de entrega a través del sistema SPEX, que monitoriza todo el proceso postal, desde la admisión de la correspondencia hasta

su entrega final, mediante la colaboración de panelistas independientes.

Los resultados obtenidos en 2011 a través de este sistema de seguimiento interno mostraron una mejora de la calidad de la carta ordinaria, tanto en D+1 como en D+3, superando en este último caso el objetivo del 93% de entrega en plazo.

CALIDAD DE ENTREGA EN D+3 DE LA CARTA ORDINARIA



CALIDAD DE ENTREGA EN D+1 DE LA CARTA ORDINARIA





Sistema de gestión de la calidad

El sistema de gestión de la calidad de Correos, basado en el modelo europeo EFQM, permite aplicar el ciclo de mejora continua a todas las actividades.

A través de la gestión por procesos, las oficinas, centros y unidades que integran la compañía pueden identificar sus fortalezas y áreas de mejora con el fin de diseñar los planes de acción más adecuados.

Al cierre del ejercicio, 2.316 oficinas y centros, un 45,7% del total, habían implantado los sistemas corporativos de gestión de la calidad y/o medioambiental en su operativa diaria.

	2010	2011
Centros y oficinas con sistema de gestión de calidad y/o medioambiental	2.336	2.316
Porcentaje del total	45,3%	45,7%
Centros y oficinas certificados	2.292	2.274
Porcentaje del total	44,5%	44,8%

Las mejoras aportadas a los centros de trabajo por la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad y medioambiental han permitido a la Sociedad Estatal renovar el pasado año los siguientes certificados:

- ISO 9001, para la totalidad de los procesos de la red de oficinas y de los 17 centros de tratamiento automatizado.
- ISO 14001, para todos los procesos de los 17 centros de tratamiento automatizado y de 16 oficinas principales.

En total, 2.274 instalaciones postales disponían de certificados conforme a las normas ISO 9001 e ISO 14001. Asimismo, tras integrar los alcances de los certificados ISO 9001 de Correos y Chronoexpres, en 2011 se obtuvo la primera certificación del Grupo Correos.

A través de la intranet corporativa, los empleados pueden acceder a diferentes herramientas para la monitorización y medición de la calidad.

- La Web de Procesos permite la consulta, administración y normalización de los mapas de procesos y procedimientos de toda la empresa.
- La Liga de la Excelencia posibilita a los centros, oficinas y unidades consultar los indicadores con los que se evalúa su actividad y conocer su nivel de cumplimiento de los objeti-

ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS



vos. En 2011 la red de oficinas fue la que obtuvo la mayor puntuación, con un resultado de 9,1 sobre 10.

- El Observatorio de la Calidad ofrece información sobre el desempeño de la compañía en el ámbito operativo, de servicio o de entrega en plazo.

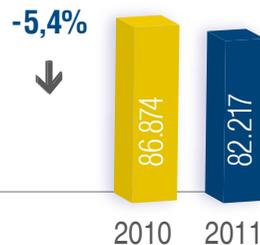
Correos fomenta también una cultura de mejora continua mediante diversos modelos de reconocimiento a su empleados, como los premios a la excelencia, a las personas y sus mejores prácticas, y al compromiso ambiental, que tienen como objetivo conocer y compartir las mejores iniciativas dentro de la organización, fomentar la cultura de la excelencia, promover el trabajo en equipo e impulsar la eficiencia operativa y la sostenibilidad.

Atención al cliente

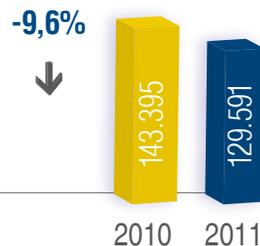
La compañía ofrece a los clientes diversos canales de comunicación para conocer sus necesidades, resolver sus requerimientos o recibir sus sugerencias.

- ❑ El sistema de quejas y reclamaciones gestionó un total de 211.808 incidencias, un 8% menos que en 2010. Las reclamaciones disminuyeron un 9,6% y las quejas, un 5,4%. Asimismo, se redujo a 52,1 el número de quejas y reclamaciones por cada millón de envíos distribuidos, un 0,1% menos que el año anterior.
- ❑ El canal de atención telefónica (902 197 197) recibió 1,5 millones de llamadas, que suponen un aumento del 7,9%, observándose un notable incremento de las consultas sobre el Servicio de Notificaciones Electrónicas.
- ❑ A través de la web (www.correos.es) se atendieron 124.264 solicitudes de información, un 106,2% más que en el año anterior.
- ❑ Los perfiles corporativos en Facebook y Twitter (@Correos) fueron el canal elegido por numerosos clientes para resolver dudas y plantear incidencias. En este primer año desde su implantación, Correos reunió a 5.552 usuarios en su perfil de Facebook y 3.864 seguidores en Twitter.

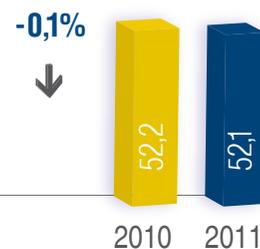
QUEJAS



RECLAMACIONES



QUEJAS Y RECLAMACIONES POR MILLÓN DE ENVÍOS

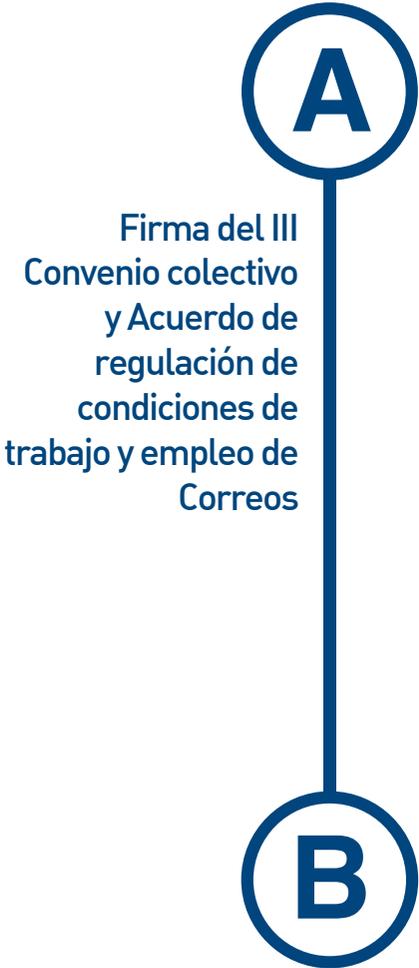


+ www.facebook.com/correos.es

+ <http://twitter.com/#!/correos>



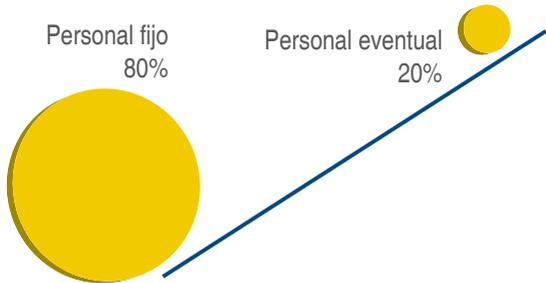
Empleados



Correos es una de las empresas españolas con mayor número de empleados. La profesionalidad y orientación al cliente de sus trabajadores han posicionado además a la compañía como uno de los servicios públicos mejor valorados en los últimos años.

La política laboral de la Sociedad Estatal promueve la calidad del empleo, el desarrollo profesional, la gestión integral del talento, la seguridad y salud laborales, la conciliación de la vida profesional y personal, la igualdad, así como el compromiso y la satisfacción de sus trabajadores.

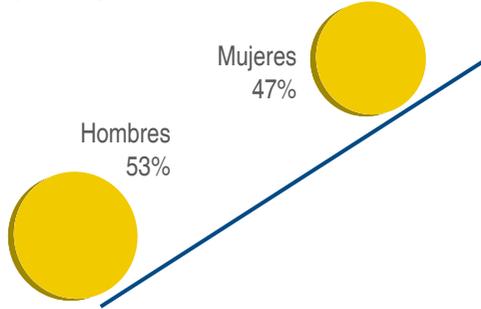
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE EMPLEO



Distribución de la plantilla

En 2011 la plantilla media de Correos estuvo integrada por 59.263 efectivos. El empleo fijo representó el 80% del total, un punto porcentual más que en 2010. La proporción de hombres y mujeres se mantuvo estable en el 53% y el 47%, respectivamente. El 62% de los trabajadores contaba con un contrato laboral, mientras que el 38% era personal funcionario.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO



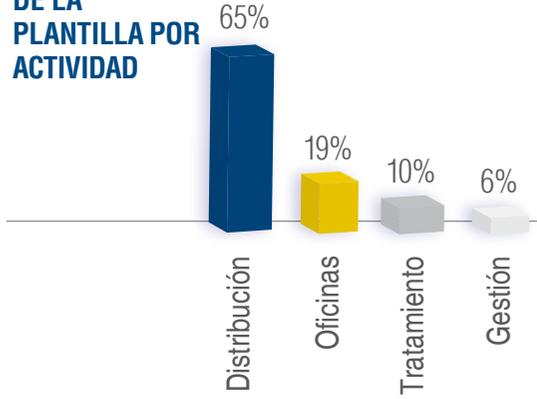


III Convenio colectivo y Acuerdo

En abril la compañía suscribió el III Convenio colectivo y el Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo de Correos, con el apoyo de más del 80% de la representación sindical y con vigencia hasta 2013. Ambos textos recogen el compromiso de la empresa con la conciliación laboral y personal, la igualdad, la prevención del acoso y el empleo estable.

Estos instrumentos favorecen la promoción y el desarrollo profesional, una formación más adaptada a cada trabajador, una mejor organización del trabajo, la reducción de la temporalidad y la mejora de las políticas sociales.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR ACTIVIDAD



Promoción y movilidad

El pasado ejercicio la mayor parte de las necesidades generales de empleo se cubrió mediante promoción interna, a través de la realización de 835 procesos en los que fueron seleccionados 1.226 trabajadores.

Asimismo, se ofertaron 1.500 plazas para directores de oficina y otras 410 para la promoción de funcionarios, procedimiento que se completará en 2012.

Por otra parte, más de 400.000 personas participaron en la convocatoria de bolsas de empleo para satisfacer las expectativas de cobertura de puestos.

El sistema de evaluación *online* permitió una valoración más completa de los candidatos, mediante escenarios más cercanos a su entorno laboral, agilizando los procesos selectivos.

A fin de atender las expectativas de movilidad de los empleados, tanto funcionarios como personal laboral, el concurso permanente de traslados posibilitó la promoción horizontal de 1.127 efectivos. De esa cifra, 525 eran trabajadores fijos discontinuos que pasaron a desempeñar puestos de plena actividad.





Gestión del talento

El programa Lidera tiene como objetivo la identificación y estímulo del talento en la organización, con objeto de satisfacer las necesidades de personal cualificado para asumir puestos de responsabilidad y mejorar los mecanismos de promoción.

El pasado ejercicio más de 800 trabajadores participaron en el proceso de evaluación competencial y de trayectoria profesional, al que siguió un programa formativo específico. Los seleccionados se incorporarán a estos puestos, conforme a las progresivas necesidades de cobertura.

En 2011 se inició también la implantación de un nuevo sistema de evaluación del desempeño para impulsar la gestión del talento, la formación y la mayor orientación de los trabajadores a la consecución de los objetivos empresariales. Su aplicación se irá extendiendo a los diferentes grupos profesionales de forma paulatina.

Formación

El plan anual de formación incluyó la realización de 304 cursos, con un incremento del 41,6% en el número de asistentes, que sumaron 122.498 personas. En total, se impartieron 1,6 millones de horas lectivas, es decir, 27 horas por trabajador.

La mayor parte de estas acciones formativas abordaron cuestiones relacionadas con la operativa, productos, procesos de negocio, actividad bancaria o prevención de riesgos laborales. Los asistentes valoraron su calidad con una puntuación superior a 8 sobre 10.

Cerca de 15.000 empleados participaron además en el programa "Juntos, todos vendemos", con objeto de mejorar la capacitación y la orientación comercial, para la acreditación en puestos de trabajo de atención al cliente en oficinas.

Formación	Online	Otras modalidades*	Total
Cursos	71	233	304
Asistentes	51.331	71.167	122.498
Horas impartidas	1.025.929	577.183	1.603.112

*Incluye formación presencial, a distancia y mixta.

Asimismo, el programa de acogida para nuevos empleados, que desde hace años se realiza con éxito en Madrid, fue extendido a las restantes Direcciones de Zona que la compañía posee en todo el territorio.

Nuevo "Campus virtual" e intranet corporativa

El "Campus virtual", la plataforma de *e-learning* de Correos, fue utilizado por el 41,9% de los trabajadores que tomaron parte en las acciones formativas del pasado año, con el 64,0% de las horas totales impartidas.

La nueva versión, implantada en 2011, introdujo nuevos contenidos lectivos y un diseño que simplifica la navegación.

De forma paralela, se estrenó una nueva intranet 2.0, con una plataforma más accesible, versátil y personalizable, que fomenta la participación y comunicación de los empleados.

Plan de Igualdad

Correos continuó avanzando en el ámbito de la conciliación laboral con la elaboración de un Plan de Igualdad. Este instrumento contiene un conjunto de medidas destinadas a lograr una organización del trabajo que favorezca la conciliación, ampliando en algunos supuestos los requisitos mínimos establecidos por la legislación, especialmente en lo relativo a permisos por enfermedad, nacimiento, lactancia o cuidado de familiares.

Protocolo contra el acoso

En 2011 la compañía diseñó un protocolo específico para la detección y corrección de situaciones de acoso en cualquiera de sus manifestaciones: sexual, moral o laboral. En él se incluyen la definición legal de los comportamientos prohibidos, los procedimientos de resolución y los medios de corrección disciplinaria.

Seguridad y salud laborales

A lo largo del ejercicio la empresa realizó más de 18.000 reconocimientos médicos preventivos a los empleados que lo solicitaron y a los grupos profesionales con mayor riesgo y efectuó más de 4.000 vacunaciones dentro de la campaña contra la gripe estacional.

Además, se emprendieron 609 evaluaciones de riesgos en centros, se implantaron más de 370 planes de emergencia y se revisaron otros 700.

Esto, unido a las más de 200.000 horas de formación impartidas en prevención de riesgos laborales, contribuyó a minorar los niveles de siniestralidad en un 22,1%. En este periodo no se produjo ningún accidente mortal ni muy grave, reduciéndose los accidentes graves en un 35,7% y los leves, en un 22,0%. Los niveles de absentismo médico también disminuyeron un 20,5%.

Plan de pensiones y acción social

La Sociedad Estatal complementa las prestaciones destinadas a los trabajadores con un plan de pensiones, que en 2011 contaba con 40.740 efectivos adheridos y al que se destinaron 12,9 millones de euros. Al cierre del ejercicio, el patrimonio total del fondo ascendía a 175,4 millones, de los que 125,6 millones correspondían a la aportación de la compañía.

Plan de pensiones	2010	2011
Número de partícipes	40.649	40.740
Aportación de Correos (millones de euros)	13,2	12,9
Patrimonio del fondo (millones de euros)	165,2	175,4



03

Chronoexpres lanzó al mercado los productos ChronoPortugal y Chronologic®.

CHRONOEXPRES

grupo **Correos**

Chronoexpres

Chronoexpres	2010	2011
Cifra de negocios (miles de euros)	132.056	129.248
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	-7.847	-6.710
Inversiones (miles de euros)	1.940	3.349
Empleados (efectivos medios)	1.309	1.269
Envíos (millones)	23	23
Centros operativos	54	53
Rutas de distribución y arrastre	1.741	1.762

Chronoexpres es la filial del Grupo Correos especializada en el transporte urgente nacional e internacional de documentos y paquetería empresarial. La compañía dispone de una cartera de servicios orientada a dar una respuesta integral a los clientes en toda la cadena de suministro.

Chronoexpres cubre el territorio nacional mediante una red de infraestructuras y delegaciones propias integrada por 53 centros, más de 108.000 metros cuadrados de almacenes, 1.762 rutas de distribución y 1.269 empleados.

Oferta comercial

La oferta comercial de la empresa comprende productos de paquetería con entrega pactada al día siguiente, como Chrono 10 (antes de las 10 h), Chrono 14 (antes de las 14 h), y Chrono 24 (en 24 h).

La compañía también dispone de soluciones personalizadas como Multichrono (que incluye la manipulación o instalación), servicios de valijas bancarias y otras prestaciones adaptadas a las necesidades de los diferentes sectores empresariales, como el segmento óptico, en el que Chronoexpres es el principal operador de transporte.



Precisamente el pasado año Chronoexpres firmó acuerdos comerciales con diversos organismos de los sectores óptico y audiológico, como la Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico, el Consejo General de Colegios de Ópticos-Optometristas o la Organización Óptico Optometrista.

Alianzas internacionales

La empresa presta servicios internacionales mediante alianzas con los más importantes operadores europeos y mundiales, como FedEx, GLS o Transporta-Go Express.





Con esta última compañía portuguesa alcanzó en 2011 un acuerdo para establecer una oferta conjunta de distribución de envíos urgentes a cualquier destino de la Península Ibérica. De esta forma, Chronoexpres amplió su gama de productos de paquetería empresarial B2B y B2C, especialmente para el sector del comercio electrónico, con precios competitivos y presencia en toda la Península.

Oferta comercial de Chronoexpres

Servicios con entrega pactada

Chrono 10
Chrono 14
Chrono 24

Soluciones personalizadas

Multichrono
Chronologic@
Chronovalija

Servicios internacionales

ChronoPortugal
Estándar
Expres

Servicios prepagados

Chronoprepago 3 kg.
Chronoprepago 5 kg.

+ www.chronoexpres.com/web/chronoexpres/chronoportugal

+ www.chronoexpres.com/web/chronoexpres/chronologica

Nuevos productos y servicios

En 2011 Chronoexpres inició la comercialización de sus servicios Chrono 10 y Chrono 14 en las oficinas postales de la Sociedad Estatal, complementando la oferta global del Grupo Correos para particulares y pymes.

Asimismo, la compañía incorporó dos novedades comerciales:

- ChronoPortugal, para el envío de documentación y paquetería a Portugal, con entrega en el siguiente día hábil a la recogida en las principales poblaciones. Esta opción, resultado de la alianza con Transporta-Go Express, incluye la entrega en sábado y la gestión del pago contrareembolso.
- Chronologic@, solución integral para la cadena de suministro del cliente, que incluye desde el almacenaje, manipulación y preparación del envío hasta la gestión de las devoluciones, con atención especializada, trazabilidad *online*, una infraestructura logística global y un amplio soporte tecnológico. La empresa proporciona así a sus clientes servicios a medida para facilitarles la externalización de procesos y el ahorro de costes.

Procesos de negocio

El modelo operativo de Chronoexpres está basado en una red de delegaciones propias, que ofrecen la máxima disponibilidad y agilidad para satisfacer las necesidades de negocio de los clientes.

El pasado ejercicio, la compañía inauguró una nueva delegación en Alcalá de Guadaíra (Sevilla), con una superficie de 3.494 metros cuadrados, que presta servicios a través de 63 rutas de distribución y cuenta con 52 empleados. Además, los centros logísticos de Coslada (Madrid) y Sant Boi de Llobregat (Barcelona) fueron adaptados para poder ofertar soluciones logísticas integrales.

Con el fin de potenciar las sinergias operativas con el Grupo Correos, Chronoexpres asumió la gestión de los procedimientos aduaneros postales en las instalaciones de la Sociedad Estatal en el aeropuerto de Barajas (Madrid).

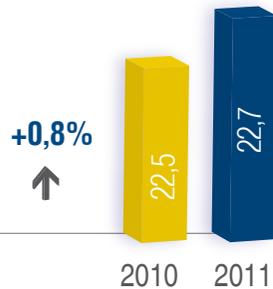
Otras actuaciones tendentes a la mayor integración fueron la incorporación de la nueva imagen del Grupo a los vehículos de la filial, el traslado de sus infraestructuras tecnológicas al centro de proceso de datos principal de Correos y el traspaso de su gestión a Correos Telecom, lo que permitió reducir los costes y aumentar la seguridad.

Actividad

Los volúmenes gestionados por Chronoexpres en 2011 crecieron un 0,8%, hasta 22,7 millones de envíos, cifras en las que influyó la negativa evolución del mercado de paquetería español.

ENVÍOS DE PAQUETERÍA DE CHRONOEXPRES

(en millones)



Innovación

Los principales proyectos tecnológicos desarrollados por la compañía el pasado año incluyeron:

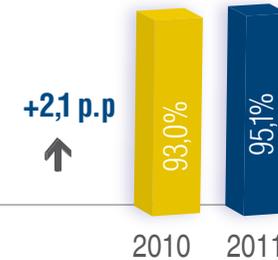
- La implantación del Sistema de Gestión de Almacenes "SISLOG" en las nuevas instalaciones logísticas, con el fin de desarrollar procesos integrales, necesarios para ofertar el nuevo servicio Chronologicidad.
- La adopción de la herramienta de *data warehouse* "MicroStrategy" para la mejora de la gestión.

- La integración de los principales sistemas informáticos con los de Transporta-Go Express y con las aplicaciones de gestión aduanera de Correos en el centro del aeropuerto de Barajas (Madrid).
- La colaboración con el Instituto Tecnológico del Embalaje, Transporte y Logística (ITENE) en el proyecto "City Model", orientado a la sostenibilidad ambiental.
- El diseño de una nueva página web corporativa con objeto de incorporar nuevas funcionalidades comerciales.
- La adquisición de 2.200 terminales informáticas portátiles (PDA), que se destinaron a la flota de distribución y arrastres y a los centros operativos. La incorporación de nuevas opciones para la gestión de los envíos en tiempo real, la comunicación *online* de incidencias y el geoposicionamiento de vehículos.

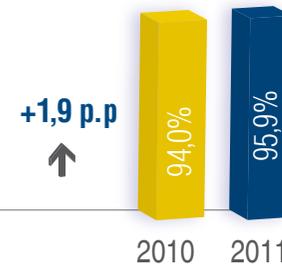
Calidad en la entrega

Chronoexpres mejoró en 2011 los índices de calidad de sus principales productos con entrega pactada, Chrono 10, Chrono 14 y Chrono 24. Los resultados de entrega en plazo se situaron por encima del 95% en todos los casos.

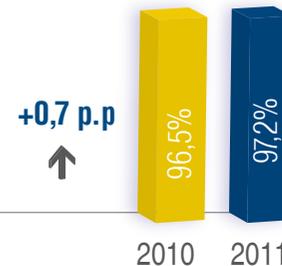
CALIDAD DE ENTREGA DE CHRONO 10



CALIDAD DE ENTREGA DE CHRONO 14



CALIDAD DE ENTREGA DE CHRONO 24



Certificaciones

La filial renovó el certificado ISO 9001 otorgado a su sistema de gestión de la calidad. El pasado ejercicio se obtuvo además la primera certificación del Grupo Correos, tras unificar los alcances de los certificados ISO 9001 de Correos y Chronoexpres.

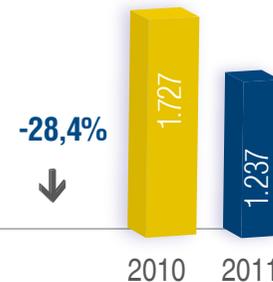
Atención al cliente

La compañía dispone de diversos procedimientos para evaluar el grado de adecuación de los servicios a los requerimientos de los clientes.

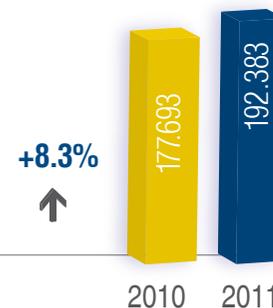
- ❑ El canal de atención telefónica (902 111 021) recibió 1,9 millones de llamadas, un 0,6% más que en 2010.
- ❑ La web (www.chronoexpres.com).
- ❑ El sistema de quejas y reclamaciones que atendió 193.620 incidencias. El número de quejas descendió un 28,4% y el de reclamaciones aumentó un 8,3%.
- ❑ La encuesta de satisfacción en la que los clientes otorgaron a Chronoexpres una puntuación de 7 sobre 10. Los aspectos mejor valorados fueron la atención brindada por el personal de distribución y el servicio de recogida.

grupo **Correos**

QUEJAS



RECLAMACIONES





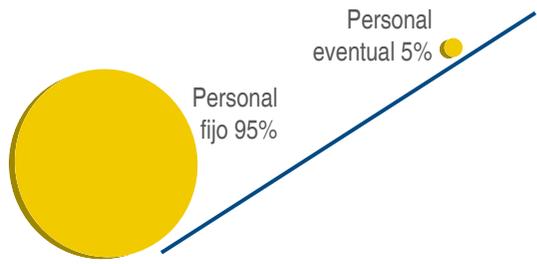
Empleados

La plantilla media de Chronoexpres en 2011 estuvo compuesta por 1.269 trabajadores. El empleo indefinido representó el 95% del total. La proporción de hombres fue del 72% y la de mujeres, del 28%.

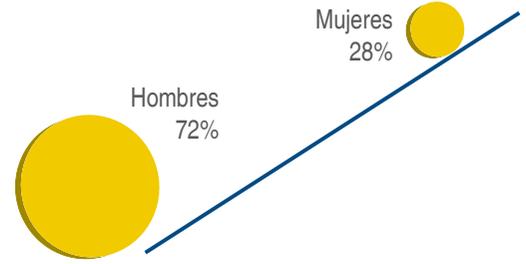
La compañía impartió durante el ejercicio 5.090 horas de formación. La integración en la plataforma de *e-learning* de Correos permitió, además, que 150 empleados, dispersos geográficamente, participaran en acciones formativas sobre prevención de riesgos laborales.

Asimismo, se habilitó el acceso de la plantilla de Chronoexpres a la intranet corporativa y la revista interna *Abrecartas* de la Sociedad Estatal, contribuyendo a la mejora de los mecanismos de comunicación interna.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE EMPLEO



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO



04

NEXEA

Nexea gestionó 300,2 millones de envíos, un 6,4% más que en 2010.

grupo **Correos**

Nexea

grupo **Correos**



A principios de 2011 Correo Híbrido, la filial del Grupo Correos dedicada a la gestión global y la optimización de los flujos de comunicación masiva de las empresas, cambió su marca por Nexea.

La empresa es una de las tres primeras del mercado con más de 140 clientes de todos los sectores de actividad. Sus dos centros de producción y almacenamiento, situados en Madrid y Barcelona, están dotados de una extensión conjunta de 7.000 metros cuadrados. Ambas instalaciones disponen de la última tecnología en equipos de impresión y *software* de gestión, así como los más avanzados sistemas en seguridad física y logística.

Oferta comercial

Nexea se encarga de la gestión integral de las comunicaciones masivas de sus clientes, abarcando todas las fases de producción de los documentos: tratamiento de la información, asesoramiento y diseño, impresión, ensobrado, clasificación y depósito en las instalaciones de Correos para su distribución.

La compañía ofrece igualmente otras prestaciones como mantenimiento de bases de datos, digitalización y grabación, automatización y gestión de devoluciones, almacenamiento y custodia digital, opciones de *fulfillment*, gestión de consumibles y stock, servicio de *back-up*

Nexea	2010	2011
Cifra de negocios (miles de euros)	13.547	13.916
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	8	-1.457
Inversiones (miles de euros)	3.082	6.200
Empleados (efectivos medios)	186	180
Envíos (millones)	282	300
Impresiones (millones)	419	401
Digitalizaciones (millones)	15	8
Centros operativos	2	2



operativo, desarrollo de aplicaciones a medida, composición de documentos electrónicos en diversos formatos e integración en entornos web.

Nuevos productos y servicios

Nexea oferta desde el pasado año la generación de plataformas web de gestión documental, totalmente personalizables según las necesidades de cada cliente, para la realización de campañas masivas de comunicación.

Este servicio se presta mediante una aplicación multicanal y multidireccional, para el intercambio de información y publicación de documentos, que garantiza la máxima disponibilidad, trazabilidad y acceso remoto seguro de diversos usuarios. Es una herramienta amigable, escalable y de rápida implantación, mediante un esquema SaaS (*software* como servicio).

La red de oficinas de una importante entidad bancaria fue una de las primeras en implantar este tipo de plataforma para sus acciones de marketing. Asimismo, en 2011 se firmaron nuevos contratos comerciales para la gestión integral de comunicaciones con otras empresas del sector financiero.

 www.nexea.es

Oferta comercial de Nexea

Soluciones integrales de comunicación masiva



- Asesoramiento y diseño de documentos
- Gestión documental
- Impresión y ensobrado
- Clasificación y depósito
- Tratamiento de devoluciones
- Servicios electrónicos
- Gestión de consumibles

Procesos de negocio

En 2011 la compañía implantó un nuevo sistema de gestión automatizada de procesos, basado en la aplicación *Business Process Management* (BPM), con el objetivo de obtener un mayor control, optimizar la gestión, mejorar el retorno de la información y aumentar la eficiencia.

Actividad

En 2011 Nexea gestionó 300,2 millones de envíos, con un aumento del 6,4%. Las impresiones y las digitalizaciones disminuyeron un 4,5% y un 47,8%, respectivamente.

Actividad (millones)	2010	2011
Envíos gestionados	282,3	300,2
Impresiones	419,4	400,6
Digitalizaciones	14,6	7,6



Gestión de la calidad

La empresa dispone de un sistema de gestión de la calidad, basado en el modelo europeo EFQM, que permite aplicar el ciclo de mejora continua a todas sus actividades.

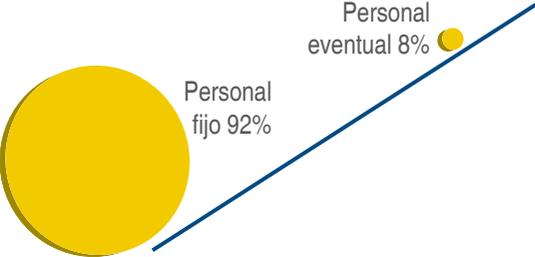
Con el fin de obtener en 2012 la certificación de sus procesos mediante las normas ISO 9001 e ISO 14001, la compañía implantó nuevas mejoras en sus sistemas corporativos de gestión.

Empleados

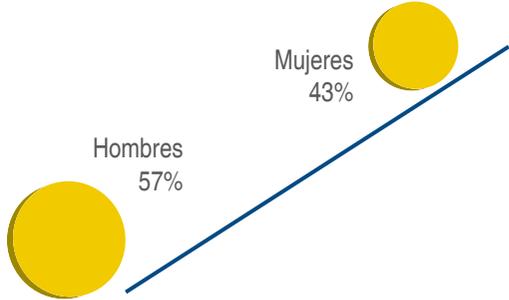
En 2011 Nexea contó con una plantilla media de 180 efectivos. El empleo indefinido representó el 92% del total. La distribución entre hombres y mujeres se mantuvo en el 57% y el 43%, respectivamente.

La filial realizó el pasado año acciones formativas, principalmente sobre aplicaciones informáticas e idiomas, con un total de 1.263 horas lectivas.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE EMPLEO



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO



05

Correos Telecom formalizó 16 nuevos contratos de comercialización de infraestructuras de telecomunicación.

CORREOS TELECOM

grupo **Correos**

Correos Telecom

Correos Telecom	2010	2011
Cifra de negocios (miles de euros)	7.154	7.150
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	225	2.287
Inversiones (miles de euros)	678	597
Empleados (efectivos medios)	49	58

Correos Telecom es la empresa del Grupo Correos dedicada a la gestión de su red de telecomunicaciones, la provisión de servicios tecnológicos y la comercialización de la capacidad excedentaria de las infraestructuras de telecomunicación.

Oferta comercial

La filial ofrece soluciones tecnológicas que se adaptan a las necesidades específicas del cliente, con una orientación a la excelencia tecnológica, operativa y de servicio.

La oferta comercial de la compañía comprende dos tipologías de servicios: las actividades de tecnologías de la información (TI) para el Grupo Correos y las prestaciones en el ámbito de las infraestructuras de telecomunicación.

Servicios TI para el Grupo Correos

- ❑ Explotación de infraestructuras TI, para garantizar la calidad de servicio del espectro de comunicaciones en los ámbitos de telefonía, datos, seguridad informática y almacenamiento, tanto en centros operativos como de procesos de datos.
- ❑ Arquitectura de infraestructuras TI, mediante el asesoramiento técnico sobre diseño, adaptación y evolución de los servicios TI.

Oferta comercial de Correos Telecom

Gestión de la red del Grupo Correos

- ❑ Explotación de infraestructuras TI
- ❑ Arquitectura de infraestructuras TI
- ❑ Jefatura de proyectos TI
- ❑ Gestión de costes de telecomunicación

Comercialización

- ❑ Infraestructuras
- ❑ Fibra óptica oscura
- ❑ Emplazamientos
- ❑ Circuitos de datos





- ❑ Jefatura de proyectos TI, proporcionando asistencia en su gestión, planificación y ejecución.
- ❑ Gestión y soporte del servicio Télex de Correos (desde su migración a tecnología IP en 2009).
- ❑ Servicio de gestión de costes de telecomunicaciones, a través del análisis de contratos, inventario y consumo de servicios de telecomunicaciones para un control más eficiente del gasto.

Actividades en el ámbito de las infraestructuras de telecomunicación

- ❑ Gestión integral de la red, incluyendo el mantenimiento, explotación y comercialización de la red en los ámbitos de telefonía, datos, seguridad y almacenamiento.
- ❑ Comercialización de la capacidad excedentaria de la red mediante el alquiler de:
 - Infraestructuras lineales (conductos, postería).
 - Fibra óptica oscura.
 - Emplazamientos para la instalación de radioenlaces, antenas y equipos de comunicaciones.
 - Circuitos de datos WDM.

La compañía firmó 16 nuevos contratos para suministrar este tipo de servicios, tanto con Administraciones Públicas como con empresas líderes en sus respectivos sectores. Asimismo, renovó contratos con dos de los principales clientes del sector público.

Infraestructuras comercializadas	2010	2011
Canalización (en km)	1.520	1.516
Galerías y otros (en km)	183	183
Línea de postes (en km)	1.457	1.400
Fibra óptica (en km)	1.386	1.392
Otros cables (en km)	874	846
Circuitos	105	97
Emplazamientos urbanos	133	132
Emplazamientos rurales	92	92

+ www.correostelem.com.es/soluciones/infraestructuras/default.aspx

Procesos de negocio

En el ámbito de la gestión de la red del Grupo Correos, la filial colaboró con algunos de sus proyectos tecnológicos como:

- ❑ La ampliación y migración del servicio Apartado Postal Electrónico.
- ❑ El traslado de las infraestructuras tecnológicas de Chronoexpres al centro de proceso de datos principal de Correos y la integración del servicio de asistencia técnica.
- ❑ El diseño de la conectividad en los centros de la Sociedad Estatal, para incorporar los nuevos sistemas de clasificación de paquetería y de escaneo de seguridad.
- ❑ La definición del plan global de segmentación de redes de comunicaciones de datos en los centros de Correos.
- ❑ La implantación de 900 puntos de acceso dentro del proyecto de terminales (PDA) para el personal de distribución de la Sociedad Estatal.
- ❑ La dotación de asistentes digitales (PDA) a conductores de Chronoexpres y la homogeneización de procedimientos de soporte dentro del Grupo.
- ❑ El desarrollo de aplicaciones para las principales plataformas de telefonía móvil.



En el área de la gestión de infraestructuras, la empresa participó en programas como el plan de eficiencia energética en edificios del Grupo Correos, cuyo objetivo es reducir el consumo eléctrico en un 20% para 2016.

Por otra parte, la compañía aseguró el mantenimiento de la red de telecomunicaciones de Correos con un índice de cumplimiento de los indicadores de calidad del 96,4%. Además, obtuvo niveles óptimos de proactividad en la gestión de incidencias, por encima del 95%, tanto en centros operativos como de procesos de datos.

Gestión de la red de Correos	2010	2011
Centros informatizados	2.861	2.862
Circuitos de datos	3.592	3.592
Circuitos de voz	4.934	4.889
Extensiones telefónicas	8.571	8.215
Equipos de datos	7.080	8.083
Centralitas telefónicas	127	121

Gestión de la red de Chronoexpres*

	2011
Centros informatizados	55
Circuitos de datos	157
Circuitos de voz	354
Telefonía móvil	2.357
Servidores informáticos	430
Centralitas telefónicas	6

*Correos Telecom se encarga de la gestión desde 2011

Actividad

La facturación por comercialización de activos de telecomunicaciones se situó en 4.122 miles de euros, con un descenso del 7,3%.

Certificaciones

Los empleados de Correos Telecom obtuvieron el pasado año 26 certificaciones ITIL *Fundamentals* y un certificado ITIL *Service Strategy*, dentro de este esquema de estandarización de la gestión de servicios TI.



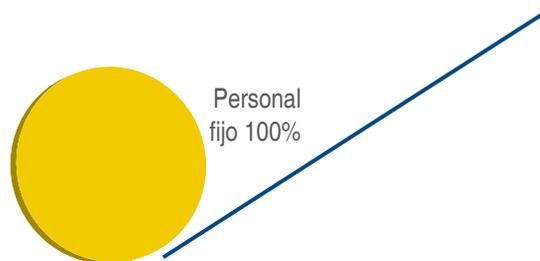


Atención al cliente

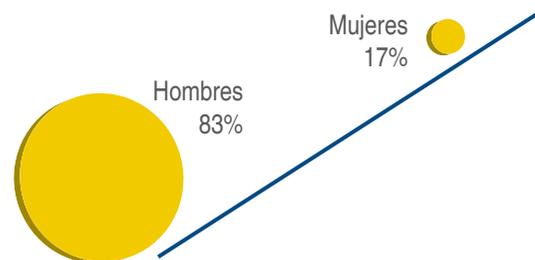
La compañía dispone de diversos procedimientos para evaluar la adecuación de los servicios y la atención al cliente, así como detectar incidencias e identificar áreas de mejora.

- ❑ Los canales telefónico y electrónico.
- ❑ Las visitas comerciales periódicas.
- ❑ Las encuestas de satisfacción anuales. En 2011 el resultado global de estas encuestas fue de 8,3 sobre 10, siendo la flexibilidad y el cumplimiento de plazos y compromisos los aspectos que obtuvieron puntuaciones más altas.
- ❑ Las mediciones técnicas del grado de disponibilidad y de proactividad, conforme a los acuerdos de nivel de servicio firmados con cada cliente en el área de comercialización de infraestructuras. La empresa dispone además de un sistema específico de monitorización para el servicio de alquiler de circuitos, que permite conocer de forma proactiva las incidencias.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE EMPLEO



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO



Empleados

El pasado ejercicio la plantilla media de Correos Telecom estuvo compuesta por 58 trabajadores, de los que el 100% contó con contrato indefinido. La proporción de hombres y mujeres fue del 83% y 17%, respectivamente.

El pasado año la compañía impartió 5.167 horas de formación, con una temática centrada básicamente en competencias técnicas y de gestión. La calidad y adecuación de estos cursos fue valorada por los asistentes con una puntuación de 8,5 sobre 10.

Correos Telecom inició un plan formativo sobre gestión de proyectos, basado en la adquisición de habilidades de orientación al cliente y a resultados, técnicas de negociación y comunicación. Asimismo, el programa de liderazgo destinado a puestos directivos y mandos intermedios se centró fundamentalmente en el desarrollo de capacidades para la gestión de personas.

La empresa dispone además de un programa de acogida para nuevos trabajadores, a los que se asigna un tutor para facilitar su integración y conocimiento de la compañía. El desarrollo de la intranet corporativa contribuyó también a mejorar los flujos de información internos.

06

CUENTAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO CORREOS

Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas



INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

Al accionista único de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Hemos auditado las cuentas anuales de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Sociedad Unipersonal) (la sociedad dominante) y sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2011, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los administradores de la sociedad dominante son responsables de la formulación de las cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad (que se identifica en la Nota 3 de la memoria consolidada adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas del ejercicio 2011 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Sociedad Unipersonal) y sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2011, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2011 contiene las explicaciones que los administradores de la sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2011. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Sociedad Unipersonal) y sociedades dependientes.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Rafael García Anguita
 Socio – Auditor de Cuentas

29 de marzo de 2012



PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
 Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
 Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50242 - CIF: B-79 051290





Balance consolidado al 31 de diciembre de 2011 y 2010

(Expresados en miles de euros)

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010
ACTIVO NO CORRIENTE		1.850.486	1.887.618
Inmovilizado intangible	6	13.453	16.487
Patentes, licencias, marcas y similares		40	74
Aplicaciones informáticas		13.137	16.124
Otro inmovilizado intangible		276	289
Inmovilizado material	7	1.605.632	1.671.866
Terrenos y construcciones		1.322.500	1.309.228
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		211.533	248.122
Inmovilizado en curso y anticipos		71.599	114.516
Inversiones inmobiliarias	8	5.568	6.533
Inversiones financieras a largo plazo		190.892	155.911
Activos por impuesto diferido	18	34.941	36.821
ACTIVO CORRIENTE		619.033	677.317
Activos no corrientes mantenidos para la venta	9	841	538
Existencias	10	1.782	1.993
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	11	459.803	422.181
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		418.181	388.324
Deudores varios		18.530	15.937
Personal		15.176	13.984
Activos por impuesto corriente		7.781	3.757
Otros créditos con las Administraciones Públicas		135	179
Inversiones financieras a corto plazo	11	9.242	8.180
Periodificaciones a corto plazo		399	299
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	11, 12	146.967	244.126
TOTAL ACTIVO		2.469.520	2.564.935



[CONTINÚA]



Balance consolidado al 31 de diciembre de 2011 y 2010

(Expresados en miles de euros)

	Notas	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010
PATRIMONIO NETO Y PASIVO			
PATRIMONIO NETO		1.800.223	1.825.126
Fondos propios	13	1.470.420	1.470.023
Capital		611.521	611.521
Prima de emisión		250.938	250.938
Reservas		598.252	598.530
Reservas en sociedades consolidadas		9.308	4.779
Resultados negativos de ejercicios anteriores		-	(2.020)
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante		401	6.275
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	329.803	355.103
PASIVO NO CORRIENTE		222.511	283.379
Provisiones a largo plazo	15	80.844	128.349
Deudas a largo plazo		1.044	2.160
Acreedores por arrendamientos financieros		880	2.059
Otros pasivos financieros		164	101
Pasivos por impuesto diferido	18	140.230	152.363
Periodificaciones a largo plazo		393	507
PASIVO CORRIENTE		446.786	456.430
Provisiones a corto plazo	15	1.135	2.708
Deudas a corto plazo	16	33.471	36.366
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	16	407.229	417.067
Proveedores		4.106	3.327
Acreedores varios		272.534	270.024
Personal		34.511	59.539
Otras deudas con las Administraciones Públicas		68.132	56.447
Anticipos de clientes		27.946	27.730
Periodificaciones a corto plazo		4.951	289
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2.469.520	2.564.935

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010

(Expresadas en miles de euros)



OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Importe neto de la cifra de negocios	17-a)	2.085.496	2.112.688
Trabajos realizados por la empresa		136	-
Aprovisionamientos		(15.495)	(19.683)
Consumo de mercaderías	17-b)	(14.285)	(15.518)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	10	(1.210)	(4.165)
Otros ingresos de explotación		51.241	73.447
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		8.664	4.651
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	42.577	68.796
Gastos de personal		(1.562.153)	(1.592.912)
Sueldos, salarios y asimilados		(1.302.859)	(1.342.146)
Cargas sociales	17-d)	(249.772)	(241.941)
Otros gastos		(9.522)	(8.825)
Otros gastos de explotación		(489.930)	(523.271)
Servicios exteriores	17-e)	(463.622)	(478.908)
Tributos	17-f)	(24.409)	(4.986)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		5.415	(19.795)
Otros gastos de gestión corriente		(7.314)	(19.582)
Amortización del inmovilizado	6,7,8	(105.940)	(114.329)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	14	36.270	52.457
Exceso de provisiones	15	626	159
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	17-g)	(10.052)	7.012
Deterioro y pérdidas		(9.903)	(13.931)
Resultados por enajenaciones y otras		(149)	20.943
Otros resultados		(14)	(130)

	Notas	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		(9.815)	(4.562)
Ingresos financieros	17-h)	7.501	2.425
De valores negociables y otros instrumentos financieros:			
De terceros		7.501	2.425
Gastos financieros	17-h)	(542)	(694)
Por deudas con terceros		(216)	(311)
Por actualización de provisiones		(326)	(383)
Diferencias de cambio		4.735	4.864
RESULTADO FINANCIERO		11.694	6.595
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		1.879	2.033
Impuesto sobre beneficios	18	(1.478)	4.242
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		401	6.275





Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010

(Expresados en miles de euros)

	Notas	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			
Resultado del ejercicio antes de impuestos		1.879	2.033
Ajustes al resultado			
Amortización del inmovilizado	6,7,8	105.940	114.329
Correcciones valorativas por deterioro	7,10,11	5.782	37.825
Variación de provisiones		9.113	34.172
Imputación de subvenciones de capital	14	(36.270)	(52.457)
Reconocimiento de subvenciones de explotación	17-c)	(42.077)	(68.201)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		149	(21.161)
Ingresos financieros	17-h)	(7.501)	(2.425)
Gastos financieros	17-h)	542	694
Diferencias de cambio		(816)	(1.219)
Otros ingresos y gastos		157	585
Cambios en el capital corriente			
Disminución/(aumento) de existencias		(999)	753
Aumento en deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		(30.300)	(16.553)
Descenso en otros activos corrientes		(19.053)	38.250
Disminución/(aumento) en acreedores y otras cuentas a pagar		-	116
Aumento/(disminución) en otros pasivos corrientes		(2.890)	(12.473)
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		(42.568)	(7.440)
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación			
Pagos de intereses		(189)	(282)
Cobros de intereses		7.240	1.606
Pagos por impuesto sobre beneficios		4.306	(8.548)
Otros cobros		-	442
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		(47.555)	40.046

	Notas	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Pagos por inversiones			
Inmovilizado intangible		(7.077)	(13.640)
Inmovilizado material		(42.681)	(68.483)
Otros activos financieros		(40)	(8)
Cobros por desinversiones			
Inmovilizado material		194	885
Otros activos financieros	11	-	4
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(49.604)	(81.242)
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
		-	-
DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES			
		(97.159)	(41.196)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio		244.126	285.322
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio		146.967	244.126





Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010

(Expresados en miles de euros)

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos:

	Notas	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Resultado consolidado del ejercicio		401	6.275
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		57	7.094
Efecto impositivo		-	(2.100)
		57	4.994
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos:			
- con origen en la amortización		(32.100)	(36.909)
- con origen en la corrección por deterioro		(2.903)	(13.045)
- con origen en bajas		(1.962)	(2.388)
Efecto impositivo		11.608	15.702
		(25.357)	(36.640)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS		(24.899)	(25.371)



[CONTINÚA]



Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010

(Expresados en miles de euros)

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado:

			Reservas de la Sociedad Dominante		Otras reservas consolidadas	Reservas en sociedades	Resultados ejercicios anteriores	Resultado consolidado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	TOTAL
	Capital	Prima de emisión	Reserva legal	Reservas voluntarias, estatutarias						
SALDO INICIO EJERCICIO 2010	611.521	281.003	74.825	523.705	160.341	(160.394)	-	2.962	386.749	1.880.712
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	-	6.275	(31.646)	(25.371)
Operaciones con el accionista único: -Disminución de prima de emisión	-	(30.065)	-	-	-	-	-	-	-	(30.065)
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado:	-	-	-	-	9.940	(5.108)	(2.020)	(2.962)	-	(150)
Saldo final ejercicio 2010/										
SALDO INICIO EJERCICIO 2011	611.521	250.938	74.825	523.705	170.281	(165.502)	(2.020)	6.275	355.103	1.825.126
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	-	401	(25.300)	(24.899)
Operaciones con el accionista único: -Gastos de ampliación de capital	-	-	-	-	-	(4)	-	-	-	(4)
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado:	-	-	174	(452)	12.216	(7.683)	2.020	(6.275)	-	-
SALDO FINAL EJERCICIO 2011	611.521	250.938	74.999	523.253	182.497	(173.189)	-	401	329.803	1.800.223



Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011

(1) Actividad de la empresa

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante Correos, la Sociedad Dominante o la Sociedad Estatal) se constituyó como una sociedad anónima estatal de las previstas en el artículo 6.1.a) del Texto Refundido de la Ley General Presupuestaria, aprobado por Real Decreto legislativo 1091/1988, de 23 de septiembre, y en la disposición adicional duodécima de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE), por acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de junio de 2001, en virtud del artículo 58 apartado primero de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. La Sociedad Estatal se rige por la Ley de Sociedades de Capital, por las demás leyes y disposiciones que le sean de aplicación y por sus estatutos.

De acuerdo con los apartados segundo y tercero del artículo 58 de la mencionada Ley 14/2000, el comienzo de las actividades de la Sociedad Estatal, y la subrogación automática de ésta en las actividades, los derechos y las obligaciones de la Entidad Pública Empresarial Correos y Telégrafos (en adelante la Entidad), se produjo en el momento en el que la escritura pública de constitución de la Sociedad Estatal de 29 de

junio de 2001 fue inscrita en el Registro Mercantil, hecho que tuvo lugar el 3 de julio de 2001. La Sociedad Estatal asumió desde esta fecha todas las funciones desarrolladas por la extinta Entidad y se subrogó en la condición de operador habilitado para la prestación del servicio postal universal (SPU en adelante) atribuido a ésta última en la disposición adicional primera de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales y posteriormente en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Según el apartado cuarto del artículo 58 de la Ley 14/2000, la Sociedad Estatal es titular, desde el mismo momento de su constitución, de la totalidad de los bienes, derechos y obligaciones titularidad de la extinta Entidad. Los bienes de dominio público que se transfirieron de la extinta Entidad a la Sociedad Estatal en el momento de su constitución quedaron desafectados en virtud del apartado cuarto de la mencionada Ley 14/2000. No obstante lo anterior, la Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado, tiene derecho preferente de adquisición sobre ciertos inmuebles propiedad de la Sociedad Estatal según se recoge en el acuerdo del Consejo de Ministros por el que se autorizó la constitución de la mis-

ma. La contraprestación económica por la que se ejercitaría, en su caso, el derecho de adquisición preferente, se establecerá mediante el valor de tasación establecido por los servicios técnicos de la Dirección General del Patrimonio del Estado, para lo cual se recabará la valoración del inmueble por una empresa pública especializada en la tasación de inmuebles. Asimismo, también quedan reservados los derechos de arrendamiento en el caso de que la Sociedad Estatal decidiera poner en explotación dichos inmuebles.

La Sociedad Estatal, de acuerdo con el artículo 21 del Real Decreto 176/1998, de 16 de febrero, por el que se constituyó la extinta Entidad (en cuyos derechos y obligaciones quedó subrogada aquella con la aprobación de la Ley 14/2000) puede, sin perjuicio de lo expresado anteriormente, adquirir, poseer, arrendar, permutar y enajenar bienes de cualquier clase, sin que los bienes de su propio patrimonio que resulten innecesarios para el cumplimiento de sus fines deban reincorporarse al Patrimonio del Estado. Sin perjuicio de ello, resultará necesario el previo informe de la Dirección General del Patrimonio del Estado para enajenaciones de cuantía superior a 6 millones de euros cuya aprobación corresponderá, en todo caso, al Consejo de Administración de la Sociedad Estatal.

Asimismo, de acuerdo con el apartado siete del artículo 58 de la citada Ley 14/2000, los funcionarios que prestaban servicios en situación de activo en la extinta Entidad en el momento de la inscripción de la escritura pública de constitución de la Sociedad Estatal pasaron a prestar servicios para ella sin solución de continuidad, en la misma situación, conservando su condición de funcionarios de la Administración del Estado en sus cuerpos y escalas, antigüedad, retribuciones que tuvieran consolidadas, y con pleno respeto de sus derechos adquiridos. La relación jurídica de este tipo de personal con la Sociedad Estatal se regula por el Real Decreto 370/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Adicionalmente, y de acuerdo con el apartado diecisiete del artículo 58 de la mencionada Ley 14/2000, el personal contratado por la Sociedad para la adecuada prestación de sus servicios a partir de la fecha de comienzo de sus actividades, lo será en régimen de derecho laboral.

Parte de los servicios que presta la Sociedad Dominante se encuentran dentro del ámbito del SPU y se regulan por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que establece que se realizarán de conformidad con el Plan de Prestación del Servicio Postal

Universal. Esta Ley regula fundamentalmente las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del SPU exigibles al operador designado, así como el coste y la financiación de las obligaciones del SPU, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

La Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal, (CNSP en adelante), supuso la creación de este organismo regulador cuyo principal objetivo es velar por la transparencia y por el buen funcionamiento del sector postal, así como por el cumplimiento de las exigencias de la libre competencia. El 6 de octubre de 2010, de conformidad por lo dispuesto en la Orden FOM/2575/2010, de 1 de octubre, la CNSP inició de forma efectiva sus funciones. De las distintas funciones del Consejo Rector de la CNSP destaca la de determinar anualmente el coste neto o carga que supone la prestación del SPU para el operador designado.

Para el mantenimiento del SPU, la Ley 43/2010 establece un fondo de financiación que será gestionado por la Comisión Nacional del Sector Postal y que tendrá como finalidad compensar al operador postal el coste neto de las obligaciones del SPU. Las principales fuentes de financiación del fondo serán el presupuesto consignado por el Estado en los presupuestos generales del Estado, la contribución postal anual del operador

postal y de los titulares de autorizaciones administrativas singulares y las tasas por la concesión de autorizaciones administrativas singulares.

Como consecuencia de lo anterior, el artículo 26 de la Ley 43/2010 establece la obligación de llevar una contabilidad analítica, que permita separar los servicios y productos que forman parte del SPU y los demás servicios y productos que no forman parte del mismo. El operador postal presentará a la Comisión Nacional del Sector Postal el cálculo del coste neto de cada ejercicio para su validación.

Del mismo modo, la Ley 43/2010 garantiza el acceso de los operadores postales a la red postal, previa concesión de una autorización administrativa singular, de conformidad con los principios de transparencia, proporcionalidad y no discriminación. El operador designado, Correos, suscribirá con los operadores postales un contrato tipo de acceso a la red postal, que será aprobado previamente por la Comisión Nacional del Sector Postal, debiendo igualmente informar a ésta los contratos no sujetos al contrato tipo. La Comisión será responsable de comprobar que las tarifas fijadas en los contratos se ajustan a los principios de transparencia, no discriminación y cobertura del coste ocasionado al titular de la red. Los precios de los servicios postales prestados bajo régimen de obligaciones de servicio público



serán autorizados por la Comisión Nacional del Sector Postal.

El artículo 48 de la Ley 43/2010 y el artículo 16 de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, regulan la resolución de los conflictos entre los operadores postales, bajo los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

La Resolución de 27 de julio de 2011, de la CNSP, por la que se publica la Circular 1/2011, determina, con carácter transitorio, que el acceso a la red postal de los operadores previsto en el artículo 45 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, en tanto no se cumplan las previsiones contenidas en el mismo, se regirá conforme al régimen establecido en el Real Decreto 1298/2006, de 10 de noviembre, por el que se regula el acceso a la red postal pública y determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales y las condiciones contenidas en la Resolución de 23 de abril de 2007, de la Subsecretaría de Fomento, por la que se aprueban las condiciones de referencia de carácter provisional para el acceso a la red postal pública, que desarrolla el anterior Real Decreto, en lo que no se opongan a la Ley 43/2010, así como al contenido de la instrucción.

La Sociedad Estatal, que tiene su domicilio social en la Vía Dublín nº 7 de Madrid, tiene como objeto social, según se recoge en el artículo 2 de sus estatutos, la realización de las siguientes actividades:

- ❑ La gestión y explotación de cualesquiera servicios postales.
- ❑ La prestación de los servicios de giro y de transferencias monetarias.
- ❑ La recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, con sujeción a lo establecido en la normativa aplicable.
- ❑ La entrega de notificaciones administrativas y judiciales, de conformidad con la normativa aplicable.
- ❑ Los servicios de telegramas, télex, burofax y realización de otras actividades y servicios relacionados con las telecomunicaciones.
- ❑ La propuesta de emisión de sellos así como la emisión de los restantes sistemas de pago de los servicios postales, incluyendo las actividades de comercialización y distribución de sus productos y emisiones.
- ❑ La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarse las Administraciones Públicas.
- ❑ Cualesquiera otras actividades o servicios complementarios de los anteriores o necesarios para el adecuado desarrollo del fin social, pudiendo a este fin constituir y participar en otras sociedades.

La Sociedad Estatal mantiene suscritos convenios de colaboración con distintos Ministerios



para la prestación de servicios postales y telegráficos propios de su objeto social.

La Sociedad Estatal se encuentra en situación de unipersonalidad, de acuerdo con el artículo 12 de la Ley de Sociedades de Capital, aprobada por el R.D. Legislativo 1/2010, de 2 de julio, presenta un accionista único, la Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado.

La Sociedad Estatal es cabecera de un grupo de sociedades denominado Grupo Correos. Las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Sociedad Estatal correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010 fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 31 de marzo de 2011, aprobadas por el accionista único el 26 de mayo de 2011 y están depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.



(2) Estructura del Grupo Correos y Telégrafos

Las Sociedades dependientes que componen el Grupo Correos y Telégrafos (en adelante el Grupo o el Grupo Correos) y que integran el perímetro de consolidación al 31 de diciembre de 2011, son las siguientes:

NOMBRE DE LA EMPRESA	ACTIVIDAD PRINCIPAL	DOMICILIO SOCIAL
Correos Telecom, S.A.	Gestión de la red de telecomunicaciones de la Sociedad Dominante	c/ Conde de Peñalver, 19 (Madrid)
Nexea Gestión Documental, S.A.	Servicios de correo híbrido	c/ Rejas, 9 (Madrid)
Chronoexpres, S.A.	Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería	Avenida de Europa, 8 Coslada (Madrid)

Chronoexpres, S.A., cuyo domicilio social está en la Avenida de Europa, 8 de Coslada (Madrid), tiene como objeto social la prestación de servicios de transporte de mercancías, las actividades auxiliares y complementarias del transporte y la prestación de servicios de recogida, clasificación y distribución de mercancías y paquetería. La actividad principal de Chronoexpres, S.A. es el transporte de documentos y pequeña paquetería (sector expres), tanto con destino nacional como internacional.

Correos Telecom, S.A., tiene su domicilio social en la calle Conde de Peñalver, 19 de Madrid y su objeto social, que coincide con su actividad principal, consiste en la gestión de la red de telecomunicaciones de la que es titular la Sociedad Dominante así como en la prestación de servicios de telecomunicaciones, la realización de labores de intermediación y promoción para la comercialización de la capacidad excedentaria de la red de telecomunicaciones de la Sociedad Dominante y la prestación de servicios de telecomunicaciones relacionados con la prestación de servicios postales.

Nexea Gestión Documental, S.A., por su parte, tiene su domicilio social en la calle Rejas, 9 de Madrid y su objeto social, que coincide con su actividad principal, consiste en la prestación de servicios de correo híbrido, entendido éste como aquel servicio postal que permite al cliente remitir sus escritos y documentos a Nexea Gestión Documental, S.A. por medios telemáticos o electrónicos, encargándose éste último de imprimir su contenido en papel para luego ensobrarlo y depositarlo en los centros de admisión de la Sociedad Estatal para que ésta los entregue a sus destinatarios.



El detalle al 31 de diciembre de 2011 y 2010 de los instrumentos de patrimonio de la Sociedad Dominante que integran el Grupo Correos, antes de ajustes de consolidación y/o homogeneización, es como sigue:

	Ejercicio 2011			Ejercicio 2010		
	Chronoexpres S.A.	Correos Telecom S.A.	Nexea G.D. S.A.	Chronoexpres S.A.	Correos Telecom S.A.	Nexea G.D. S.A.
Valor neto contable	4.483	1.503	6.674	1.193	1.503	1.022
-Participación directa (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capital social	65	1.503	974	64	1.503	974
Prima de emisión	75.485	-	5.700	65.486	-	48
Reserva legal	-	300	128	-	294	127
Otras reservas	(560)	2.345	(60)	(560)	2.193	(56)
Resultados de ejercicios anteriores	(63.796)	-	(468)	(55.949)	-	(472)
Resultado del ejercicio	(6.710)	1.597	(1.020)	(7.847)	158	5
Subvenciones	114	-	-	91	-	-
Total patrimonio neto	4.598	5.745	5.254	1.285	4.148	626
Resultado de explotación	(6.970)	2.275	(1.151)	(8.130)	245	326

Con fecha 25 de octubre de 2011, la Sociedad Dominante, como accionista único de Chronoexpres, S.A., acordó un aumento de capital de ésta última con el fin de restablecer el equilibrio entre el capital social y el patrimonio neto de esta sociedad. Dicha operación se llevó a cabo mediante la emisión de una acción ordinaria nominativa de 1.000 euros y una prima de emisión de 9.999.000 euros. La ampliación fue elevada a público el 27 de octubre de 2011 y fue totalmente suscrita y desembolsada por la Sociedad Dominante mediante la compensación de parte de un crédito, vencido, líquido y exigible, que la Sociedad Dominante mantenía a dicha fecha frente a su sociedad participada.

Con fecha 23 de noviembre de 2011, la Sociedad Dominante, como accionista único de Nexea Gestión Documental, S.A., acordó un aumento de capital con desembolso mediante aportación no dineraria. Dicha operación se llevó a cabo mediante la emisión de una acción ordinaria nominativa de 60,11 euros y una prima de emisión de 5.651.486,12 euros. La ampliación fue elevada a público el 24 de noviembre de 2011 y fue totalmente suscrita y desembolsada por la Sociedad Dominante mediante la aportación del edificio industrial donde la participada tiene su domicilio social. El importe de la transacción responde al informe emitido el día 26 de octubre de 2011 por el experto independiente con competencia profesio-

nal, designado por el Registrador Mercantil del domicilio social, conforme a lo que establece el artículo 67 de la LSC.

(3) Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas los Administradores de la Sociedad Dominante han aplicado la normativa establecida en el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, las modificaciones incorporadas a éste mediante el Real Decreto 1159/2010, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, así como el resto de la legislación mercantil vigente a 31 de diciembre de 2011. En concreto:

- La consolidación de las cuentas anuales de la Sociedad Dominante con las de todas sus sociedades dependientes (véase nota (2)) se ha efectuado por el método de integración global. La Sociedad Dominante posee todos los derechos de voto en todas las sociedades consolidadas.
- En aquellos casos en los que en las sociedades dependientes se hubieran seguido criterios de contabilización y valoración

significativamente diferentes a los de la Sociedad Dominante, se ha procedido a efectuar los correspondientes ajustes con objeto de presentar las cuentas anuales consolidadas del Grupo de forma homogénea.

- Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.
- Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de todas las sociedades dependientes poseídos por la Sociedad Dominante, se compensan con el patrimonio neto de las mismas.
- Los saldos, transacciones y flujos de efectivo entre las sociedades del Grupo Correos han sido eliminados en el proceso de consolidación. Así mismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se eliminan y difieren hasta que se realicen frente a terceros ajenos al Grupo.
- Las variaciones experimentadas en las reservas de las distintas sociedades dependientes entre las distintas fechas de toma de participación o primera consolidación y el 31 de diciembre de 2011 se incluyen en el capítulo de "Reservas en sociedades consolidadas" del balance consolidado.





En relación con el deterioro de los bienes registrados en el epígrafe "Inmovilizado material", la Sociedad Dominante aplica desde el ejercicio 2009, lo dispuesto en la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias. El ámbito de aplicación de dicha Orden Ministerial incluye a las entidades integrantes del sector público empresarial estatal, autonómico o local, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, que deban aplicar los principios y normas de contabilidad recogidos en el Código de Comercio y en el PGC y que, considerando el carácter estratégico o de utilidad pública de su actividad, entregan bienes o prestan servicios con regularidad a otras entidades o usuarios sin contraprestación, o a cambio de una tasa, o de un precio político fijado, directa o indirectamente por la Administración Pública.

Estas cuentas anuales consolidadas han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad Dominante para su sometimiento a la aprobación de su accionista único. Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que serán aprobadas sin ninguna modificación.

a) Imagen fiel

Las presentes cuentas anuales consolidadas se han preparado a partir de los registros contables de las distintas sociedades que forman el Grupo

Correos, habiéndose elaborado aplicando las disposiciones legales vigentes a 31 de diciembre de 2011 en materia contable al objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo. El Estado de flujos de efectivo consolidado se ha confeccionado con el fin de informar verazmente sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes del Grupo.

Las cifras contenidas en las presentes cuentas anuales consolidadas están expresadas en miles de euros, salvo indicación de lo contrario, siendo el euro la moneda funcional de la Sociedad Dominante.

b) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas, los Administradores de la Sociedad Dominante han tenido que utilizar juicios, estimaciones y asunciones que afectan a la aplicación de las políticas contables y a los saldos de activos, pasivos, ingresos y gastos y al desglose de activos y pasivos contingentes a la fecha de emisión de las mismas.

Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias,

y sirven de base para establecer el valor contable de los activos y pasivos que no son fácilmente disponibles mediante otras fuentes. Las estimaciones y asunciones respectivas son revisadas de forma continuada; los efectos de las revisiones de las estimaciones contables son reconocidos en el período en el cual se realizan, si éstas afectan sólo a ese período, o en el período de la revisión y futuros, si la revisión afecta a ambos.

Al margen del proceso general de estimaciones sistemáticas y de su revisión periódica, los Administradores de la Sociedad Dominante llevan a término determinados juicios de valor sobre temas con especial incidencia sobre las cuentas anuales consolidadas.

Los **juicios principales** relativos a hechos futuros y otras fuentes de estimación inciertas a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas son los siguientes:

→ Obligaciones por arrendamientos – el Grupo Correos como arrendatario

El Grupo Correos mantiene suscritos contratos de arrendamiento para el desarrollo de sus actividades. La clasificación de dichos arrendamientos como operativos o financieros requiere que el Grupo Correos determine, basado en la evaluación de los términos y condiciones de



estos contratos, quien retiene todos los riesgos y beneficios de la propiedad de los bienes, y en consecuencia con esa evaluación los contratos serán clasificados como arrendamientos operativos o como arrendamientos financieros.

→ **Obligaciones por arrendamientos – el Grupo Correos como arrendador**

El Grupo Correos mantiene suscritos distintos contratos con terceros para el arrendamiento de determinados bienes de su propiedad. El Grupo ha determinado que, basado en la evaluación de los términos y condiciones de estos contratos, retiene todos los riesgos y beneficios de la propiedad de los mismos reconociendo por lo tanto estos contratos como arrendamientos operativos.

→ **Fiscalidad**

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción de los mismos. En opinión de los Administradores de la Sociedad Dominante, a 31 de diciembre de 2011 no existen contingencias adicionales a las registradas en las presentes cuentas anuales consolidadas que pudieran suponer para la Sociedad Domi-

nante y/o sus sociedades dependientes pasivos de consideración en caso de inspección.

Las **estimaciones y asunciones principales** relativas a hechos futuros y otras fuentes de estimación inciertas a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas son las siguientes:

→ **Activo por impuesto diferido**

El reconocimiento de los activos por impuesto diferido se hace sobre la base de las estimaciones futuras realizadas por el Grupo Fiscal relativas a la probabilidad de que disponga de ganancias fiscales futuras o cuando existan importes diferidos de pasivo para compensarlos en los mismos periodos de tiempo.

→ **Provisiones**

El Grupo Correos reconoce provisiones sobre riesgos, de acuerdo con la política contable indicada en el nota (5-k) de esta memoria sobre "Provisiones y contingencias". El Grupo Correos realiza juicios y estimaciones en relación con la probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos, así como la cuantía de los mismos, y registra una provisión cuando el riesgo ha sido considerado como probable, se trata de una obligación presente resultado de sucesos pasados, ya sea legal o legítima, y su importe se pueda estimar de forma fiable.

→ **Deterioro de activos no financieros**

El Grupo Correos analiza anualmente y con carácter general si existen indicadores de deterioro para los activos no financieros. En el caso concreto de los activos no financieros distintos a los intangibles con vida útil indefinida, el Grupo los somete a pruebas de deterioro de valor cuando existen indicadores de su deterioro.

→ **Cálculo de los valores razonables, valores en uso, valores actuales e importes recuperables**

El cálculo de valores razonables, valores en uso, valores actuales e importes recuperables implica el cálculo de flujos de efectivo futuros y la asunción de hipótesis relativas a los valores futuros de los flujos así como de las tasas de descuento aplicables a los mismos. Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias.

c) Comparación de la información

Los Administradores de la Sociedad Dominante, tal y como se indica en el cuarto apartado de las "Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas", han incluido en la presente memoria información cuantitativa correspondientes al ejercicio anterior.



Adicionalmente a la información comparativa de índole numérica correspondiente al pasado ejercicio presentada, y siempre que resulte relevante para la comprensión de las presentes cuentas anuales consolidadas, los Administradores de la Sociedad Dominante han incluido información descriptiva correspondientes al periodo anterior.

(4) Aplicación de los resultados de la Sociedad Dominante

La propuesta de distribución de los resultados formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por su accionista único, es como sigue:

	Miles de euros
Base de reparto:	
Resultado del ejercicio	1.057
Reserva legal	74.999
Reservas estatutarias	163.976
Reservas voluntarias	366.339
Total	606.371
Propuesta de aplicación:	
A reserva legal	75.105
A reservas estatutarias	164.187
A reservas voluntarias	367.079
Total	606.371

Limitaciones para la distribución de resultados y dividendos

Según el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, las sociedades están obligadas a destinar el 10% de los beneficios de cada ejercicio a la constitución de la reserva legal hasta que ésta alcance, al menos, el 20% del capital social. Esta reserva no es distribuible a los accionistas, y sólo podrá ser utilizada para cubrir, en el caso de no tener otras reservas disponibles, el saldo deudor de la cuenta de resultados.

Adicionalmente, los estatutos de la Sociedad Dominante requieren que se destine el 20% de los beneficios del ejercicio a la constitución de reservas estatutarias. Estas reservas son de libre disposición.

(5) Normas de registro y valoración

Los principales criterios de registro y valoración utilizados por la Sociedad Dominante en la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con lo establecido por el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007 y las modificaciones incorporadas a éste mediante el Real Decreto 1159/2010, son los siguientes:

(a) Inmovilizado intangible

El inmovilizado intangible se encuentra valorado por su precio de adquisición o por su coste de producción, minorado por la amortización acumulada y por las posibles pérdidas por deterioro de su valor. Los impuestos indirectos que gravan los elementos del inmovilizado intangible se incluyen en el precio de adquisición cuando no son recuperables directamente de la Hacienda Pública. Un activo intangible se reconoce como tal si y sólo si es probable que genere beneficios futuros y que su coste pueda ser valorado de forma fiable.

El inmovilizado intangible que tiene una vida útil definida se amortiza sistemáticamente a lo largo de su vida útil estimada y su recuperabilidad se analiza cuando se producen eventos o cambios que indican que el valor neto contable pudiera no ser recuperable. Los métodos y periodos de amortización aplicados son revisados al cierre del ejercicio, y si procede, ajustados de forma prospectiva.

Aplicaciones informáticas

Se contabilizan por su coste de adquisición y se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil estimada que, en términos generales, esta comprendida entre tres y cinco años. Los gastos de mantenimiento de las aplicaciones informáticas

se llevan a gastos en el momento en que se incurre en ellos.

Patentes, licencias y similares

Se contabilizan por el importe efectivamente pagado por ciertas patentes adquiridas, amortizándose en un periodo de diez años.

(b) Inmovilizado material

Los activos materiales se encuentran valorados por su coste de adquisición o valor de aportación a la Sociedad Dominante por la extinta Entidad (ver nota (1) sobre Actividad de la empresa), minorados por la amortización acumulada y, en su caso, por el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas. Los impuestos indirectos que gravan los elementos del inmovilizado material se incluyen en el precio de adquisición cuando no son recuperables directamente de la Hacienda Pública.

Los activos materiales son amortizados desde el momento en el que están disponibles para su puesta en funcionamiento y la amortización de los mismos se realiza de manera sistemática y racional (en función de su vida útil y de su valor residual) siguiendo un método lineal durante los siguientes años de vida útil estimados:

Edificios y otras construcciones	35 – 75
Instalaciones técnicas y maquinaria	3 – 33
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	5 – 20
Equipos para procesos de información	3 – 8
Elementos de transporte	6 – 10
Otro inmovilizado	3 – 11

Asimismo, en el caso de que existan indicios de deterioro, el Grupo Correos evalúa la necesidad de realizar correcciones valorativas a los elementos que forman parte de su inmovilizado material con el fin de atribuirles en cada momento el menor importe entre su valor contable y su importe recuperable.

Los costes de ampliación, modernización o mejora de los bienes del inmovilizado material se incorporan al activo como mayor valor del bien cuando suponen un aumento de su capacidad, productividad o alargamiento de su vida útil y siempre que sea posible conocer o estimar el valor contable de los elementos que resultan dados de baja del inventario por haber sido sustituidos.

Los gastos de mantenimiento y reparaciones del inmovilizado material que no mejoran su utilización o prolongan su vida útil, se cargan a la cuen-

ta de pérdidas y ganancias en el momento en que se producen.

Las inversiones realizadas por el Grupo Correos en inmuebles propiedad de terceros que cumplen los requisitos para ser considerados como arrendamientos operativos se valoran, siempre que éstas no sean separables del activo arrendado o cedido en uso, por el coste de dichas inversiones y se amortizan durante una vida útil estimada de 20 años.

Las inversiones efectuadas en la adaptación de locales que son alquilados provisionalmente durante la realización de reformas de otros locales son capitalizadas y provisionadas en el ejercicio en que se incurren.

(c) Inversiones inmobiliarias

Las inversiones inmobiliarias comprenden terrenos y construcciones en propiedad arrendados a terceros que se mantienen para la obtención de rentas a largo plazo. Los elementos incluidos en este epígrafe se presentan valorados por su coste de adquisición menos su correspondiente amortización acumulada y las pérdidas por deterioro que hayan experimentado. Para el cálculo de la amortización de las inversiones inmobiliarias se utiliza el método lineal en función de los años de vida útil estimados para los mismos que es de 35-75 años.





(d) Arrendamientos operativos y financieros

El Grupo Correos califica los contratos de arrendamiento como financieros cuando de sus condiciones económicas se deduzca que se transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo objeto del contrato. Los contratos que no transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios y en los que el arrendador sólo tiene el derecho a usar el activo durante un periodo de tiempo determinado se clasifican como arrendamientos operativos.

Grupo Correos como arrendatario

Los activos adquiridos mediante arrendamientos financieros se registran de acuerdo con su naturaleza por el menor entre el valor razonable del activo y el valor actual al inicio del arrendamiento de los pagos mínimos acordados, contabilizándose un pasivo financiero por el mismo importe. Los pagos por el arrendamiento se distribuyen entre los gastos financieros y la reducción del pasivo. A estos activos se les aplican los mismos criterios de amortización, deterioro y baja que al resto de activos de su naturaleza.

Los pagos por arrendamientos operativos se registran como gastos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base a su devengo sobre la base lineal del periodo total de arrendamiento.

Grupo Correos como arrendador

Los ingresos derivados de los arrendamientos operativos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base a su devengo sobre la base lineal del periodo total de arrendamiento. Los costes directos imputables al contrato se incluyen como mayor valor del activo arrendado y se reconocen aplicando el mismo criterio utilizado para el reconocimiento de los ingresos del arrendamiento.

(e) Deterioro de valor de los activos no corrientes no financieros

Activos no generadores de flujos de efectivo

La actividad principal de la Sociedad Dominante es la prestación de un servicio público de interés general – el servicio postal universal – percibiendo por ello un precio fijado directa o indirectamente por la Administración. De esta manera, la gran mayoría de los bienes que forman parte del inmovilizado material e inmaterial de la Sociedad Dominante se poseen principalmente con la finalidad de producir flujos económicos sociales que benefician a la colectividad y no responden a inversiones en activos que persigan una rentabilidad puramente económica y cuya recuperación pudiera basarse en los flujos económicos que producen.

De acuerdo con lo anterior y en aplicación de lo previsto en la Orden EHA/733/2010, de 25 de

marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias, la Sociedad Dominante determina el deterioro de valor de sus bienes de inmovilizado material e inmaterial por referencia al coste de reposición depreciado de cada activo.

Resto de activos

En el caso de que existan indicios de deterioro, el valor contable de los activos no corrientes no financieros del Grupo Correos se revisa, al menos a la fecha del cierre del ejercicio, a fin de determinar si tales indicios prevalecen. En caso de existencia de estos indicios y, en cualquier caso, para cualquier activo intangible con vida útil ilimitada, si lo hubiere, se estima el importe recuperable de estos activos.

El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable menos los costes de venta y su valor en uso. A fin de determinar el valor en uso, los flujos futuros de tesorería se descuentan a su valor presente utilizando tipos de descuento antes de impuestos que reflejen las estimaciones actuales del mercado de la valoración temporal del dinero y de los riesgos específicos asociados con el activo. Para aquellos activos que no generan flujos de tesorería altamente independientes, el importe recuperable se determina para las unidades



generadoras de efectivo a las que pertenecen los activos valorados.

Las pérdidas por deterioro se reconocen para todos aquellos activos o, en su caso, para las unidades generadoras de efectivo que los incorporan, cuando su valor contable excede el importe recuperable correspondiente. Las pérdidas por deterioro se contabilizan dentro de la cuenta de pérdidas y ganancias, y se revierten, excepto en el caso de proceder de un fondo de comercio, si ha habido cambios en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable. La reversión de una pérdida por deterioro se contabiliza en la cuenta de pérdidas y ganancias, con el límite de que el valor contable del activo tras la reversión no puede exceder el importe, neto de amortizaciones, que figuraría en libros si no se hubiera reconocido previamente la mencionada pérdida por deterioro.

(f) Activos financieros

Los activos financieros del Grupo Correos se corresponden a cuentas a cobrar a clientes, a deudores, al personal y a las Administraciones Públicas, a fianzas y depósitos constituidos, a los instrumentos de patrimonio adquiridos y al efectivo y otros activos líquidos equivalentes.

El Grupo Correos clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías a efectos de su valoración:

- ❑ Préstamos y partidas a cobrar: se incluyen los activos financieros que, no negociándose en ningún mercado activo organizado, tienen unos flujos de efectivo esperados de importe determinado o determinable y en los que se estima recuperar todo el desembolso realizado por la Sociedad, excluidas las razones imputables a la solvencia del deudor. En esta categoría se registran los créditos por operaciones comerciales y no comerciales, los créditos al personal, las cuentas deudoras con las Administraciones Públicas y las fianzas y depósitos constituidos.
- ❑ Activos financieros disponibles para la venta: se incluyen los instrumentos de patrimonio adquiridos.
- ❑ Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: ver nota (i).

Los activos financieros que se van a realizar en menos de 12 meses contados a partir de la fecha de preparación del balance consolidado se clasifican como corrientes y aquellos que se van a realizar en un periodo superior se clasifican como no corrientes.

En su reconocimiento inicial los activos financieros se registran por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción más los costes de transacción que le sean directamente atribuibles.

Tras el reconocimiento inicial el Grupo Correos valora sus activos financieros como se indica a continuación:

- ❑ Los activos financieros incluidos en la categoría de "Préstamos y partidas a cobrar" se valoran al coste amortizado.
- ❑ Los activos financieros incluidos en la categoría de "Activos financieros disponibles para la venta" se valoran a su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas, en caso de existir evidencia objetiva de que su valor se ha deteriorado.
- ❑ Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: ver nota (i).

No obstante lo anterior, los créditos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tienen un tipo de interés contractual, se valoran por su valor nominal, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

En el caso de que los créditos por operaciones comerciales tengan un tipo de interés contractual, los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, aplicando el método del tipo de interés efectivo.



El Grupo Correos da de baja un activo financiero, o parte del mismo, cuando expiran o se ceden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, siendo necesario que se transfieran de manera sustancial los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad. Estas circunstancias se evalúan comparando la exposición del Grupo Correos, antes y después de la cesión, a la variación en los importes y en el calendario de los flujos de efectivo netos del activo transferido.

(g) Deterioro de valor de los activos financieros

El valor en libros de los activos financieros se corrige con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada cuando existe una evidencia objetiva de que se ha producido una pérdida por deterioro. Para determinar las pérdidas por deterioro, el Grupo Correos evalúa, al menos al cierre del ejercicio, las posibles pérdidas tanto de los activos individuales, como de los grupos de activos con características de riesgo similares.

Existen evidencias objetivas de deterioro cuando se han producido impagos, incumplimientos, refinanciaciones, posibilidades de no recuperar la totalidad de los flujos de efectivo o haya retraso en su cobro.

Para los préstamos y otras partidas a cobrar, el importe de las pérdidas por deterioro es igual a la diferencia entre su valor en libros y el valor actual de los flujos de efectivo futuros que se estima van a generar, descontados al tipo de interés efectivo existente en el momento de su reconocimiento inicial.

La reversión del deterioro de los préstamos y partidas a cobrar se reconoce como un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y tienen como límite el valor en libros del activo financiero que estaría registrado en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

En el caso de deudas vencidas de clientes públicos la depreciación de la deuda se contabiliza por el importe que se obtiene de aplicar a la deuda vencida un tipo de interés de mercado por el tiempo transcurrido desde su vencimiento, al cierre de cada ejercicio, en caso de que se haya pactado contractualmente que no hay intereses de demora.

(h) Activos no corrientes mantenidos para la venta

Se clasifican en este epígrafe aquellos activos cuyo valor contable se va a recuperar fundamentalmente a través de su venta, en lugar de por su uso continuado, cuando cumplan los siguientes requisitos:

- que estén disponibles en sus condiciones actuales para su venta inmediata, sujetos a los términos usuales y habituales para su venta; y
- que su venta sea altamente probable.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta se registran por el menor de los dos importes siguientes: su valor contable y su valor razonable menos los costes de venta. Dichos activos no se amortizan, y en caso de que sea necesario se procederá a dotar las oportunas correcciones valorativas de forma que el valor contable no exceda el valor razonable menos los costes de venta.

(i) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El efectivo y otros medios líquidos equivalentes comprenden el efectivo en caja y bancos y los depósitos y otros activos financieros que sean convertibles en efectivo cuyo vencimiento, en el momento de su adquisición, no sea superior a tres meses, no estén sujetos a un riesgo significativo de cambio de valor y que formen parte de la política de gestión normal de tesorería del Grupo Correos.

(j) Existencias

Las existencias se valoran al precio de adquisición determinado por el método del coste medio ponderado.

Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su precio de adquisición o a su coste de producción, se efectúan las oportunas correcciones valorativas reconociéndolas como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

(k) Provisiones y pasivos contingentes

El Grupo Correos registra provisiones en su balance cuando tiene una obligación presente, ya sea por una disposición legal, contractual, o por una obligación implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado, se puede realizar una estimación fiable de la obligación y es probable que la misma suponga una salida futura de recursos para su liquidación.

Para aquellas provisiones realizadas para hacer frente a obligaciones sin vencimiento definido, o con vencimiento inferior o igual a un año y cuyo efecto financiero no sea significativo, no se lleva a cabo ningún tipo de descuento. Para el resto de obligaciones, las provisiones se registran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir a un tercero la obligación, registrándose los ajustes que surjan por la actualización de la provisión como un gasto financiero conforme se vayan devengando, con el objetivo de reflejar la mejor estimación actual del pasivo correspondiente en cada momento.

Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurran o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la Sociedad Dominante.

(l) Pasivos financieros

Los pasivos financieros del Grupo Correos corresponden a las cuentas a pagar a los proveedores, acreedores comerciales y acreedores por inmovilizado, a los depósitos y fianzas y a las cuentas a pagar por otros conceptos.

El Grupo Correos clasifica todos sus pasivos financieros en "Débitos y partidas a pagar".

Los pasivos financieros con vencimiento inferior a 12 meses contados a partir de la fecha de preparación del balance consolidado se clasifican como corrientes, mientras que aquellos con vencimiento superior se clasifican como no corrientes.

Los pasivos financieros se valoran inicialmente por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción.

Después del reconocimiento inicial los pasivos financieros se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la

cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, cuyo importe se espera pagar en el corto plazo, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, se valoran por su valor nominal, pues el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

El Grupo Correos procede a dar de baja un pasivo financiero cuando la obligación se ha extinguido.

(m) Transacciones en moneda extranjera

Partidas monetarias

Las transacciones en moneda extranjera se registran inicialmente al tipo de cambio vigente en la fecha de la transacción.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio vigente a la fecha de preparación del balance consolidado. Las diferencias de cambio, tanto positivas como negativas, que se originen en este proceso, así como las que se produzcan al liquidar dichos elementos patrimoniales, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en el que surjan.





(n) Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se imputan en función de la corriente real de bienes y servicios que representan y con independencia del momento en que se produce la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

Ingresos por ventas y prestaciones de servicios

Los ingresos procedentes de la venta de bienes y la prestación de servicios se valoran por el valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, derivada de los mismos, deducido: el importe de cualquier descuento, la rebaja en el precio u otras partidas similares que la empresa pueda conceder, así como los impuestos indirectos que gravan las operaciones y que son repercutibles a terceros. Se incluye como mayor valor de los ingresos los intereses incorporados a los créditos comerciales con vencimiento no superior a un año que no tengan un tipo de interés contractual, debido a que el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

Los ingresos se contabilizan atendiendo al fondo económico de la operación, y se reconocen cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- ❑ el importe de los ingresos puede valorarse con fiabilidad;

- ❑ es probable que el Grupo Correos reciba los beneficios o rendimientos económicos derivados de la transacción; y
- ❑ los costes incurridos o a incurrir en la transacción pueden ser valorados con fiabilidad.

Los ingresos derivados de los servicios postales cuya contraprestación se recibe mediante la venta de elementos de franqueo (sello o similar), se contabilizan en el momento en el que se produce su venta con independencia del momento de la prestación real del servicio.

Para el resto de los servicios postales así como los de giro y telegráficos, los ingresos se reconocen con la prestación efectiva del servicio, es decir, cuando se produce la corriente real del mismo.

Ingresos por intereses

Los ingresos por intereses se reconocen usando el método del tipo de interés efectivo. Cuando una cuenta a cobrar sufre pérdida por deterioro del valor, el Grupo Correos reduce el valor contable a su importe recuperable, descontando los flujos futuros de efectivo estimados al tipo de interés efectivo original del instrumento, y continúa llevando el descuento como menos ingreso por intereses. Los ingresos por intereses de préstamos que hayan sufrido pérdidas por deterioro del valor se reconocen utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Indemnizaciones por despido

De acuerdo con la reglamentación de trabajo vigente, el Grupo está obligado al pago de indemnizaciones a los empleados con los que, bajo determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. En este sentido, las indemnizaciones por despido se pagan a los empleados como consecuencia de la decisión del Grupo de rescindir su contrato de trabajo antes de la edad normal de jubilación o cuando el empleado acepta renunciar voluntariamente a cambio de esas prestaciones. El Grupo reconoce estas prestaciones cuando se ha comprometido de forma demostrable a cesar en su empleo a los trabajadores de acuerdo con un plan formal detallado sin posibilidad de retirada o a proporcionar indemnizaciones por cese como consecuencia de una oferta para animar a una renuncia voluntaria. Las prestaciones que no se vayan a pagar en los 12 meses siguientes a la fecha de balance se descuentan a su valor actual.

(o) Pasivos por retribuciones al personal

Complemento de pensiones

Durante el ejercicio 2000, la Sociedad Dominante promovió la creación de un plan de pensiones con el objeto de complementar las prestaciones establecidas a favor de sus trabajadores por los regímenes públicos de Seguridad Social y de Cla-

ses Pasivas del Estado. Este plan de pensiones, de aportación definida para el promotor, se rige actualmente por lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones y por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones y sus sucesivas modificaciones, pudiendo adscribirse al mismo, de forma voluntaria, el personal laboral fijo en activo, los funcionarios en activo o en servicios especiales y el personal eventual cuyo contrato actual, a la fecha de solicitud de adhesión, haya cumplido al menos dos años ininterrumpidos de vigencia.

Al 31 de diciembre de 2011 la Sociedad Dominante no tiene ningún tipo de compromiso adicional para con los partícipes del plan de pensiones, a las cantidades efectivamente aportadas desde la fecha de creación del plan.

La cuantía global de las aportaciones realizadas por la Sociedad Dominante a una institución financiera desde el ejercicio 2000, fecha de creación del fondo, es de 125.556 miles de euros, siendo la cantidad comprometida y abonada en 2011 de 12.912 miles de euros (13.194 miles de euros en 2010), lo que supone un porcentaje superior al 0,5% de la masa salarial. La Sociedad no tiene

ningún tipo de compromiso adicional a las cantidades ya aportadas al 31 de diciembre de 2011.

Premios de jubilación

Los diferentes convenios colectivos actualmente vigentes por áreas geográficas y aplicables a la sociedad participada Chronoexpres, S.A. establecen que los trabajadores que se jubilen anticipada y voluntariamente a partir de los 60 y hasta los 65 años de edad, se les abonará, en el caso de que hayan prestado servicios para la empresa por un tiempo que varía entre los 10 y los 30 años (dependiendo del Convenio Colectivo aplicable), una gratificación o premio de permanencia que oscila entre diversas cantidades fijas o mensualidades.

A 31 de diciembre de 2011, Chronoexpres, S.A. tiene contratado con una entidad aseguradora una póliza para hacer frente al hipotético pasivo que le pudiera suponer el afrontar estos premios de permanencia en el futuro, dado que en el presente no lo hay. Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los pasivos adicionales no cubiertos por la mencionada póliza que podrían derivarse de las garantías comprometidas para con los trabajadores de su filial, si los hubiera, no serían en ningún caso significativos.

(p) Impuestos corrientes y diferidos

A partir del ejercicio 2011 la Sociedad Estatal tributa bajo el régimen de consolidación fiscal como

Sociedad Dominante del Grupo Fiscal, con número de Grupo Fiscal 38/11.

El impuesto sobre beneficios del ejercicio (ver nota (18)) se calcula como la suma del impuesto corriente, que resulta de la aplicación del correspondiente tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio tras aplicar las bonificaciones y deducciones existentes, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos contabilizada. Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada excepto en aquellos casos en los que este impuesto está directamente relacionado con partidas directamente reflejadas en el patrimonio neto del Grupo Correos, en cuyo caso el impuesto se reconoce, así mismo, en este epígrafe.

Los activos y pasivos por impuestos corrientes son los importes estimados a pagar o a cobrar de la Administración Pública por el Grupo Fiscal, conforme a los tipos impositivos en vigor a la fecha del balance, e incluyendo cualquier otro ajuste por impuestos correspondiente a ejercicios anteriores.

El impuesto sobre beneficios diferido se calcula siguiendo el método del pasivo, para todas las diferencias temporarias entre la base fiscal de los activos y pasivos y sus valores en libros en las cuentas anuales consolidadas.



La Sociedad Dominante reconoce un pasivo por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias imponibles excepto cuando el pasivo por impuesto diferido se deriva del reconocimiento inicial de un fondo de comercio o de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y que en el momento de la transacción, no afectó ni al resultado contable ni al resultado fiscal.

La Sociedad Dominante reconoce los activos por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias deducibles, créditos fiscales no utilizados y bases imponibles negativas no aplicadas, en la medida en que resulte probable que el Grupo Fiscal disponga de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos, excepto cuando el activo por impuestos diferidos relativo a la diferencia temporaria deducible se derive del reconocimiento inicial de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y que, en el momento de la transacción no afectó ni al resultado contable ni al resultado fiscal.

A fecha de cierre de cada ejercicio el Grupo Fiscal procede a evaluar los activos por impuestos diferidos reconocidos y aquellos que no se han reconocido anteriormente. En base a tal evaluación la Sociedad Dominante procede a dar de baja los activos reconocidos anteriormente si ya

no resulta probable su recuperación y/o procede a registrar cualquier activo por impuesto diferido no reconocido anteriormente siempre que resulte probable que la sociedad del Grupo Correos que los ha generado disponga de ganancias fiscales que permitan su aplicación.

Los activos y pasivos por impuesto diferido están valorados sin tener en cuenta el efecto del descuento financiero.

(q) Subvenciones, donaciones y legados

Las subvenciones de capital recibidas por la Sociedad Dominante para la prestación del SPU se registran en una partida específica del patrimonio neto consolidado, una vez deducido el efecto impositivo correspondiente, al entender ésta que cumple y cumplirá con los requisitos necesarios como para considerarlas como no reintegrables.

Las subvenciones no reintegrables de capital se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante el periodo de tiempo equivalente a la vida útil de los elementos del inmovilizado financiados con dichas subvenciones a menos que estos bienes se enajenen, se deterioren o se den de baja, en cuyo caso se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, bien totalmente bien en el porcentaje teórico de deterioro experimentado por los bienes que han sido objeto de subvención, en el mismo momento

en que éste ocurra. La imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de las subvenciones destinadas a la financiación de terrenos se difiere hasta el ejercicio en que se produce su enajenación y/o deterioro.

Las subvenciones de explotación recibidas por la Sociedad Dominante para la prestación del SPU se registran como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el periodo para el que han sido concedidas y/o reconocidas, independientemente de su cobro.

En relación con las subvenciones de capital y los deterioros de los activos subvencionados, se considerarán en todo caso de naturaleza irreversible las correcciones valorativas por deterioro de los elementos en la parte en que éstos hayan sido financiados gratuitamente.

(r) Impuesto sobre el Valor Añadido

El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA en adelante) soportado no deducible forma parte del precio de adquisición de los bienes de inversión así como del coste de los bienes y servicios que son objeto de las operaciones gravadas por este impuesto. Los ajustes del IVA soportado no deducible como consecuencia de la regularización de la prorrata definitiva de la Sociedad Dominante, incluida la regularización de los bienes de



inversión, no alteran las valoraciones iniciales de los bienes por lo que, en su caso, su efecto se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El artículo 2 de la Ley 23/2005, de 18 de noviembre, de reformas en materia tributaria para el impulso a la productividad modificó, con efectos 1 de enero de 2006, el régimen fiscal del IVA aplicable a los servicios postales prestados por la Sociedad Dominante. En particular, desde el 1 de enero de 2006, la exención del mencionado impuesto para los servicios postales quedó reducida solo a los servicios postales universales reservados al operador al que se le encomienda su prestación, es decir, a la Sociedad Dominante. Este nuevo escenario supuso incrementar significativamente el IVA deducible de la Sociedad Dominante hasta esa fecha por lo que ésta está llevando a cabo regularizaciones por bienes de inversión durante los plazos legalmente establecidos. El ingreso devengado en cada uno de los ejercicios derivado de estas regularizaciones ha sido registrado en el epígrafe "Tributos" dentro de "Otros gastos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El artículo 22 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal,

establece, con efectos desde el 1 de enero de 2011, que el operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal quedará exento de los tributos que graven su actividad vinculada al servicio postal universal, excepto el Impuesto sobre Sociedades. En lo que al Impuesto sobre el Valor Añadido se refiere, la aplicación de dicho cambio legislativo ha supuesto un incremento de servicios considerados exentos de IVA, en tanto en cuanto la normativa vigente hasta 31 de diciembre de 2010 limitaba la exención al ámbito de los servicios postales reservados a dicho operador. Como consecuencia de disminuir la proporción de los servicios sujetos y no exentos con respecto al total de servicios prestados por la Sociedad Dominante, se ha producido una disminución significativa de la prorrata de deducción del IVA soportado, y, por tanto, un incremento del IVA soportado no deducible por la adquisición de bienes de inversión así como de bienes y servicios sujetos a IVA. En este sentido se ha registrado en el ejercicio 2011 una regularización del gasto devengado en el epígrafe "Tributos", dentro de "Otros gastos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias.





(6) Inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2011 y 2010 es el siguiente:

	Ejercicio 2011				Saldo a 31/12/2011
	Saldo a 01/01/2011	Altas	Bajas	Traspasos	
Coste-					
Patentes, licencias y similares	344	-	-	-	344
Estudios y trabajos técnicos	-	-	-	-	-
Aplicaciones informáticas	163.028	5.638	(258)	(6)	168.402
Otro inmovilizado intangible	421	-	-	-	421
Total coste	163.793	5.638	(258)	(6)	169.167
Amortización acumulada-					
Patentes, licencias y similares	(270)	(34)	-	-	(304)
Estudios y trabajos técnicos	-	-	-	-	-
Aplicaciones informáticas	(146.878)	(8.644)	258	-	(155.264)
Otro inmovilizado intangible	(132)	(13)	-	-	(145)
Total amortización acumulada	(147.280)	(8.691)	258	-	(155.713)
Correcciones por deterioro-					
Aplicaciones informáticas	(26)	-	25	-	(1)
Valor neto	16.487				13.453



En el epígrafe “Aplicaciones informáticas” se registran los importes satisfechos por el Grupo Correos para adquirir la propiedad o el derecho de uso de programas informáticos así como la activación de mejoras evolutivas sobre diferente *software* propiedad del Grupo.

Las principales altas del ejercicio corresponden a inversiones realizadas por la Sociedad Dominante vinculadas a la adquisición de licencias de uso y de nuevos programas informáticos, y con la mejora evolutiva de otros, por importe de 2.979 y 1.167 miles de euros respectivamente (siendo la

inversión registrada para estos mismos conceptos durante el ejercicio 2010 de 4.917 y 1.701 miles de euros).

Ejercicio 2010

	Saldo a 01/01/2010	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2010
Coste-					
Patentes, licencias y similares	344	-	-	-	344
Estudios y trabajos técnicos	8.696	-	(8.696)	-	-
Aplicaciones informáticas	181.328	10.683	(28.983)	-	163.028
Otro inmovilizado intangible	423	-	(2)	-	421
Total coste	190.791	10.683	(37.681)	-	163.793
Amortización acumulada-					
Patentes, licencias y similares	(235)	(35)	-	-	(270)
Estudios y trabajos técnicos	(8.696)	-	8.696	-	-
Aplicaciones informáticas	(165.163)	(10.727)	29.012	-	(146.878)
Otro inmovilizado intangible	(118)	(14)	-	-	(132)
Total amortización acumulada	(174.212)	(10.776)	37.708	-	(147.280)
Correcciones por deterioro-					
Aplicaciones informáticas	(51)	-	25	-	(26)
Valor neto	16.528				16.487



Durante el ejercicio la Sociedad Dominante ha dado de baja elementos intangibles totalmente amortizados por importe de 258 miles de euros (37.540 miles de euros en 2010).

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2011 asciende a 144.423 miles de euros (134.303 miles de euros en 2010).

A 31 de diciembre de 2011, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas por importe de 29.905 miles de euros (3.764 miles de euros en 2010) no existiendo, a esa misma fecha, compromisos firmes de venta sobre ningún activo intangible propiedad del Grupo Correos.

(7) Inmovilizado material

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2011 y 2010 es el siguiente:

	Ejercicio 2011				Saldo a 31/12/2011
	Saldo a 01/01/2011	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	
Coste-					
Terrenos	367.897	-	(55)	3.378	371.220
Construcciones	1.363.744	10.441	(9.925)	30.190	1.394.450
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	709.727	22.644	(27.976)	3.519	707.914
Inmovilizado en curso y anticipos	120.379	10.272	-	(36.401)	94.250
Total coste	2.561.747	43.357	(37.956)	686	2.567.834
Amortización acumulada-					
Construcciones	(323.056)	(34.091)	2.849	(197)	(354.495)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(456.725)	(63.053)	26.563	-	(493.215)
Total amortización acumulada	(779.781)	(97.144)	29.412	(197)	(847.710)
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(99.357)	(11.397)	5.746	16.333	(88.675)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(4.880)	(208)	1.392	530	(3.166)
Inmovilizado en curso y anticipos	(5.863)	-	-	(16.788)	(22.651)
Total correcciones por deterioro	(110.100)	(11.605)	7.138	75	(114.492)
Valor neto	1.671.866				1.605.632



Las altas más significativas registradas en los epígrafes "Terrenos", "Construcciones" e "Inmovilizado en curso y anticipos" durante el ejercicio, corresponden a la Sociedad Dominante y se refieren a la reforma y adaptación de locales e inmuebles ya existentes y a las inversiones realizadas en distintos centros logísticos para el tratamiento y la distribución postal por importes de 12.720 y 1.219 miles de euros respectivamente (15.884 y 2.688 miles de euros respectivamente en el ejercicio 2010).

En el epígrafe "Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material" se registran las inversiones efectuadas en instalaciones técnicas realizadas en los inmuebles de los que hace uso el Grupo, (sean o no de su propiedad), así como las inversiones realizadas en maquinaria, en equipos informáticos, en elementos de transporte y en mobiliario. Las altas más significativas registradas en este epígrafe durante el ejercicio se corresponden con la compra por parte de la Sociedad Dominante de equipos informáticos, maquinaria y mobiliario por importe total de 7.703, 3.738 y 3.047 miles de euros respectivamente (siendo las altas más significativas del ejercicio 2010, las realizadas para la adquisición de equipos informáticos, maquinaria y mobiliario por importe de 1.176, 3.478 y 4.561 miles de euros, respectivamente).

	Ejercicio 2010				
	Saldo a 01/01/2010	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2010
Coste-					
Terrenos	360.314	54	(1.860)	9.389	367.897
Construcciones	1.323.449	9.127	(12.552)	43.720	1.363.744
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	731.386	21.626	(45.714)	2.429	709.727
Inmovilizado en curso y anticipos	161.548	13.003	-	(54.172)	120.379
Total coste	2.576.697	43.810	(60.126)	1.366	2.576.697
Amortización acumulada-					
Construcciones	(291.615)	(34.405)	3.296	(332)	(323.056)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(430.391)	(69.024)	44.243	(1.553)	(456.725)
Total amortización acumulada	(722.006)	(103.429)	47.539	(1.885)	(779.781)
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(93.219)	(22.648)	10.647	5.863	(99.357)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(8.566)	-	3.686	-	(4.880)
Inmovilizado en curso y anticipos	-	-	-	(5.863)	(5.863)
Total correcciones por deterioro	(101.785)	(22.648)	14.333	-	(110.100)
Valor neto	1.752.906				1.671.866



Del total de las bajas de inmovilizado material, 20.982 miles de euros corresponden con elementos totalmente amortizados que han sido dados de baja por la Sociedad Dominante, principalmente equipos informáticos, maquinaria, mobiliario e instalaciones técnicas, (las bajas de elementos totalmente amortizados registradas por la Sociedad Dominante en el ejercicio 2010 ascendieron a 40.793 miles de euros).

Tal como se menciona en la nota 4.e) de la presente memoria la Sociedad Dominante, en virtud de lo dispuesto en la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias, ha contabilizado el deterioro de los activos incluidos bajo el epígrafe del inmovilizado material atendiendo al valor en uso, según lo dispuesto en la mencionada Orden. En este sentido la Sociedad Dominante ha comparado el valor contable de los activos con su importe recuperable mediante la utilización del método de valor en uso, determinado por referencia a su coste de reposición depreciado.

El coste de reposición depreciado ha sido calculado mediante el sumatorio de los siguientes componentes, el cual ha sido comparado con los valores contables de cara a identificar los deterioros registrados:

- Obtención de estudios de mercado y valoraciones de los componentes de los activos referidos al suelo y la construcción en bruto, realizados por expertos independientes mediante la utilización de diferentes métodos entre los que se encuentran el método de comparación, el método del coste y el método del valor residual, así como de estudios estadísticos de comportamiento del mercado inmobiliario.
- Coste activado de las reformas incorporadas a los inmuebles, minorado por la amortización acumulada, para reflejar el uso ya efectuado del activo.
- Coste de los gastos indirectos de la adquisición y reformas.

De la comparación del coste de reposición depreciado, calculado mediante la metodología anteriormente expuesta, con el valor neto contable de los activos evaluados, se ha puesto de manifiesto un deterioro de 7.927 miles de euros, que se ha registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2011.

Por otro lado, durante el ejercicio 2011 la Sociedad Dominante ha dotado 366 miles de euros de provisión por adaptaciones y reformas en locales provisionales (1.782 miles de euros en 2010). Asimismo ha revertido 1.970 miles de euros (1.257 miles de euros en 2010) por bajas de activos aso-

ciados a locales provisionales que han sido abandonados y 1.050 miles de euros (2.188 miles de euros en 2010) por determinar que el uso de determinados locales ha dejado de ser provisional.

La Sociedad Dominante ha registrado reversiones por 1.441 miles de euros con motivo de la finalización de reformas de edificios, actuaciones incluidas en el plan de reformas integrales de inmuebles de la Sociedad. Igualmente ha aplicado 389 miles de euros contra bajas de proyectos, que habían sido activadas en el pasado y que están vinculadas a obras que han sido anuladas (las bajas de activos de tasas, licencias y proyectos fueron de 788 miles de euros en el ejercicio 2010).

La Sociedad Dominante ha contabilizado en el epígrafe "Correcciones por deterioro de instalaciones técnicas" bajas por 1.189 miles de euros, que corresponden con las bajas cursadas de activos de la red de telecomunicaciones (856 miles de euros) y con la revisión del coste de desmantelamiento de la red (333 miles de euros, de los cuales 262 miles de euros atienden a servicios de desmantelamiento prestados en 2011).

Al 31 de diciembre de 2011, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 63.793 miles de euros (55.320 miles de euros en



el ejercicio 2010). La Sociedad al cierre del ejercicio no tiene compromisos firmes de venta de bienes con un valor neto contable significativo.

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado material del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2011 asciende a 273.354 miles de euros (231.627 miles de euros a 31 de diciembre de 2010).

El valor neto contable de las viviendas, locales y solares integrantes del inmovilizado material no afectos a la explotación de la Sociedad Dominante asciende a 43.144 miles de euros (39.995 miles de euros a 31 de diciembre de 2010), siendo su coste de adquisición 57.681 miles de euros (49.560 miles de euros a 31 de diciembre de 2010).

El Grupo Correos tiene contratadas distintas pólizas de seguros con el objeto de cubrir aquellos riesgos que pudieran afectar a la mayor parte de los bienes integrantes de su inmovilizado material.

(8) Inversiones inmobiliarias

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2011 y 2010 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2010	Altas y dotaciones	Trasposos	Saldo al 31/12/2010	Altas y dotaciones	Trasposos	Saldo al 31/12/2011
Coste-							
Terrenos	1.968	-	(339)	1.629	-	(262)	1.367
Construcciones	6.484	1	(545)	5.940	-	(831)	5.109
Total coste	8.452	1	(884)	7.569	-	(1.093)	6.476
Amortización acumulada-							
Construcciones	(1.131)	(124)	219	(1.036)	(105)	308	(833)
Correcciones por deterioro-							
Terrenos y construcciones	-	-	-	-	-	(75)	(75)
Valor neto contable	7.321			6.533			5.568



Las inversiones inmobiliarias corresponden a locales que la Sociedad Dominante tiene arrendados a terceros. Los ingresos provenientes de dichos contratos registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada han ascendido a 498 miles de euros en el ejercicio 2011 (512 miles de euros en el ejercicio 2010).

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con aquellos relacionados con su amortización anual y los gastos de mantenimiento. Estos últimos han ascendido a 134 miles de euros en el ejercicio (145 miles de euros durante el ejercicio anterior). Todos los gastos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base al principio del devengo.

No existen restricciones a la realización de inversiones inmobiliarias ni al cobro de los ingresos derivados de las mismas ni de los recursos obtenidos por su enajenación o disposición por otros medios, salvo las mencionadas en la nota (1) de esta memoria sobre la "Actividad de la empresa".

No existen obligaciones contractuales para adquisición, construcción o desarrollo de inversiones inmobiliarias ni para reparaciones, mantenimiento o mejoras.

La Sociedad tiene contratadas distintas pólizas de seguros con el objeto de cubrir aquellos riesgos

que pudieran afectar a la mayor parte de los bienes integrantes de sus inversiones inmobiliarias.

Los cobros futuros mínimos no cancelables para los contratos de arrendamiento operativo vinculados a las inversiones inmobiliarias del Grupo se desglosan en el siguiente cuadro:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Hasta un año	405	523
Entre uno y cinco años	951	714
Más de cinco años	-	-
	1.356	1.237

(9) Activos no corrientes mantenidos para la venta

El Grupo Correos ha clasificado como activos no corrientes mantenidos para la venta terrenos y construcciones de su propiedad que estaban a la venta a 31 de diciembre de 2011 y 2010. Dichos activos, principalmente viviendas y una nave industrial, se hallaban incluidos en planes de desinversión aprobados por los órganos competentes y, a esa fecha, se estaban llevando a cabo acciones efectivas para su venta.



(10) Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2011 y 2010 era la siguiente:

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2011 y 2010 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010
Existencias valoradas a coste-		
Sellos en poder de terceros	1.743	2.669
Sellos en oficinas y almacenes propios	2.489	3.091
Sellos Filatelia	816	735
Otras existencias	1.076	1.036
	6.124	7.531
Correcciones valorativas por deterioro	(4.342)	(5.538)
	1.782	1.993

	Correcciones valorativas		
	Sellos	Otros	Total
Saldo al 1 de enero de 2010	2.190	27	2.217
Correcciones valorativas por deterioro	4.170	-	4.170
Reversión de correcciones valorativas	-	(5)	(5)
Aplicación contra coste de existencias	(844)	-	(844)
Saldo al 31 de diciembre de 2010	5.516	22	5.538
Correcciones valorativas por deterioro	2.613	-	2.613
Reversión de correcciones valorativas	(1.395)	(8)	(1.403)
Aplicación contra coste de existencias	(2.406)	-	(2.406)
Saldo al 31 de diciembre de 2011	4.328	14	4.342



El Grupo Correos ha registrado correcciones valorativas por deterioro de sellos por 4.328 miles de euros (5.516 miles de euros en 2010) en aquellos casos en los que ha estimado que su valor neto realizable es inferior a su valor contable.

De manera periódica, la Sociedad Dominante destruye aquellas existencias de sellos cuya antigüedad y/o motivo de su emisión imposibilita su realización. En este sentido, durante el ejercicio se han destruido sellos totalmente deteriorados por importe de 2.406 miles de euros (844 miles de euros en 2010).

(11) Activos financieros corrientes

La composición de los activos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2011 y 2010, excepto el efectivo y otros activos líquidos equivalentes descritos en la nota (12) siguiente, es como sigue:

	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar:		
Clientes por ventas y prestación de servicios	418.181	388.324
Deudores varios	18.530	15.937
Personal	15.176	13.984
Administraciones Públicas (Nota 18)	7.916	3.936
	459.803	422.181
Inversiones financieras a corto plazo:		
Depósitos y fianzas	9.242	8.180

11.1.) Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar

En los epígrafes "Clientes por ventas y prestaciones de servicios" y "Deudores varios" se incluyen 75.637 miles de euros de derechos de cobro de la Sociedad Dominante a operadores postales de terceros países por la prestación de servicios postales y telegráficos (siendo 65.576 miles de euros a 31 de diciembre de 2010).

El epígrafe "Personal" recoge los importes entregados por la Sociedad Dominante a distintos empleados como anticipos de nómina de acuerdo a un plan específico diseñado por la Sociedad y que al cierre del ejercicio se encuentran aún pendientes de recuperación.

De acuerdo con la comunicación de fecha 10 de marzo de 2009 remitida a la Sociedad Dominante por la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, el Tesoro ajustará los libramientos de fondos a los Organismos Públicos según sus necesidades efectivas de liquidez y los retendrá si el perceptor, en base a sus previsiones mensuales de tesorería, tiene cubiertas sus necesidades de liquidez. La Sociedad Dominante estima que el Tesoro no va a librar en el corto plazo los fondos correspondientes a las subvenciones de capital y de explotación pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2011 (ver notas 11.3.1), (14) y 17.c)], por



lo que clasifica a largo plazo el saldo pendiente de cobro (205.452 miles de euros en 2011, siendo 173.364 miles de euros a 31 de diciembre de 2010).

Asimismo, los epígrafes “Clientes por ventas y prestaciones de servicios” y “Deudores varios” se presentan netos de correcciones valorativas por deterioro, siendo el movimiento habido durante los ejercicios 2011 y 2010 en dichas correcciones el siguiente:

Adicionalmente, el Grupo Correos ha registrado en la partida “Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada un gasto de 293 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos (habiéndose registrado por este mismo concepto durante el ejercicio 2010 un importe de 263 miles de euros).

Correcciones valorativas

	Clientes	Deudores	Total
Saldo al 1 de enero de 2010	17.453	1.329	18.782
Correcciones valorativas por deterioro	3.959	936	4.895
Reversiones de correcciones valorativas	(3.913)	-	(3.913)
Saldo al 31 de diciembre de 2010	17.499	2.265	19.764
Correcciones valorativas por deterioro	4.322	240	4.562
Reversiones de correcciones valorativas	(6.745)	(723)	(7.468)
Saldo al 31 de diciembre de 2011	15.076	1.782	16.858

11.2.) Inversiones financieras a corto plazo

El epígrafe “Depósitos y fianzas” a corto plazo se corresponde fundamentalmente a consignaciones judiciales depositadas ante distintos juzgados de lo social por litigios planteados por trabajadores y ex trabajadores de la Sociedad Dominante.

11.3.) Información sobre la naturaleza y el nivel de riesgo procedente de instrumentos financieros

Las políticas de gestión de riesgos de la Sociedad Dominante son establecidas por el Comité de Dirección, habiendo sido aprobadas por los Administradores. En base a estas políticas se han establecido una serie de procedimientos y controles que permiten identificar, medir y gestionar los riesgos derivados de los instrumentos financieros, los cuáles exponen a la Sociedad a riesgos de crédito, de mercado y de liquidez:

11.3.1) Riesgos de crédito

El riesgo de crédito se produce por la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de la Sociedad Dominante, es decir, por la posibilidad de no recuperar los activos financieros por el importe contabilizado y en el plazo establecido.



La exposición máxima al riesgo de crédito del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2011 y 2010 es la siguiente:

	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo		Total Grupo Correos	
	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010
Inversiones financieras a largo plazo	189.933	155.106	959	805	190.892	155.911
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	382.723	353.388	35.458	34.936	418.181	388.324
Deudores varios	17.887	15.613	643	324	18.530	15.937
Inversiones financieras a corto plazo	9.174	8.152	68	28	9.242	8.180
Imposiciones a corto plazo	-	60.000	-	-	-	60.000
Bancos e instituciones de crédito	103.188	140.981	1.866	2.440	105.054	143.421
	702.905	733.240	38.994	38.533	741.899	771.773

Tal y como se explica en la nota 11.1) la Sociedad Dominante clasifica a largo plazo el saldo pendiente de cobro al cierre del ejercicio 2011 correspondiente a las subvenciones de capital y explotación. Las inversiones financieras a largo plazo se presentan netas de correcciones valorativas por deterioro, y su detalle al 31 de diciembre de 2011 y 2010 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010
Deudores a largo plazo		
Administraciones Públicas (Nota 18)	205.452	173.364
Otras inversiones financieras	1.200	1.097
	206.652	174.461
Correcciones valorativas por deterioro	(15.760)	(18.550)
Inversiones financieras a largo plazo	190.892	155.911



La Sociedad Dominante ha contabilizado en la cuenta de resultados del ejercicio 2011 una reversión de la corrección valorativa de 2.790 miles de euros (en el ejercicio 2010 dotó 18.550 miles de euros). Dicha corrección corresponde a la actualización al cierre del ejercicio 2011 del coste financiero en el que incurre la Sociedad Dominante por el aplazamiento del cobro de las subvenciones de capital y de explotación. El tipo de descuento aplicado equivale al que obtendría la Sociedad si colocase dichos fondos en Deuda del Estado (ver nota 11.1)).

Las distintas sociedades del Grupo Correos realizan para cada uno de sus clientes, un análisis de la solvencia de los mismos. Estos análisis son utilizados para la concesión o no de un contrato con pago aplazado con los mismos. Las autorizaciones para la firma de estos contratos se encuentran segregadas en función del importe del crédito.

El detalle de la concentración del riesgo de crédito por contraparte de los "Clientes por ventas y prestaciones de servicios" y "Deudores varios" del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2011 y 2010 es el siguiente:

	Ejercicio 2011			
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de euros	Número	Miles de euros
Clientes y deudores:				
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	48	161.662	-	-
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	37	25.413	1	934
Con saldo inferior a 500 miles de euros	17.976	128.295	5.705	35.167
	18.061	315.370	5.706	36.101
Operadores postales extranjeros	210	75.637	-	-
Otros activos financieros	-	9.603	-	-
		400.610		36.101

	Ejercicio 2010			
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de euros	Número	Miles de euros
Clientes y deudores:				
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	34	132.325	2	4.280
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	49	34.898	5	3.582
Con saldo inferior a 500 miles de euros	17.094	128.670	5.480	27.074
	17.177	295.893	5.487	34.936
Operadores postales extranjeros	180	65.576	-	-
Otros activos financieros	-	7.532	14	324
		369.001		35.260



El detalle por fecha de antigüedad de los "Clientes" y "Operadores postales extranjeros" de las empresas del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2011 y 2010 es el siguiente:

	Ejercicio 2011			Ejercicio 2010		
	Sociedad Dominante	Resto de sociedades del Grupo		Sociedad Dominante	Resto de sociedades del Grupo	
	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes
No vencidos	153.484	32.555	29.204	143.439	22.867	30.937
Vencidos no dudosos:						
Menos de 30 días	56.859	2.297	3.830	63.767	653	2.017
Entre 30 y 60 días	27.723	96	692	32.989	314	593
Entre 60 y 90 días	14.598	73	607	9.090	452	259
Entre 90 y 120 días	5.200	57	345	7.609	375	629
Más de 120 días	57.506	24.943	1.423	38.999	26.387	501
Pagos provisionales	-	15.616	-	-	14.528	-
	315.370	75.637	36.101	295.893	65.576	34.936
Clientes dudosos	9.804	1.589	3.349	12.415	1.641	3.213
Correcciones por deterioro	(9.804)	(1.589)	(3.349)	(12.415)	(1.641)	(3.213)
	315.370	75.637	36.101	295.893	65.576	34.936

Los saldos a cobrar a clientes de la Sociedad Dominante, con una antigüedad de más de 120 días y no considerados como de dudoso cobro por importe de 57.506 miles de euros (38.999 miles de euros en 2010), se corresponden principalmente con saldos a cobrar a instituciones públicas.

Los pagos provisionales atienden a los importes abonados por la Sociedad Dominante a otros operadores extranjeros por la prestación de sus servicios postales previos a la liquidación definitiva.

Adicionalmente, la Sociedad Dominante ha rentabilizado los excedentes de tesorería durante el ejercicio, bien acudiendo a subastas de Deuda del Estado de vencimiento inferior a un año, bien mediante la compra de repos de hasta tres meses, todo ello siguiendo la "Instrucción reguladora de las relaciones con las sociedades estatales participadas por la Dirección General del Patrimonio del Estado" la que, en su apartado segundo, establece que todas las operaciones de colocación de fondos en activos realizadas por este tipo de empresas han de ser en deuda pública, salvo autorización expresa de la propia Dirección General de Patrimonio.

11.3.2) Riesgos de mercado

El riesgo de mercado se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los futuros flujos de efectivo de un instrumento financiero debidas a cambios en los precios de mercado. El riesgo de mercado incluye el riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio y otros riesgos de precio.

Riesgos de tipos de interés

El riesgo de tipo de interés se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los futuros flujos de efectivo de un instrumento financiero debidas a cambios en los tipos de interés de mercado.

Dado que la práctica totalidad de los activos financieros del Grupo Correos tienen vencimientos inferiores a doce meses, la exposición del mismo al riesgo de cambios en los tipos de interés no es significativa.

Riesgos de tipos de cambio

El riesgo de tipo de cambio se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable. La exposición del Grupo Correos al riesgo de fluctuaciones en los tipos de cambio se debe principalmente a las ventas realizadas en divisas distintas a la moneda

funcional. Estos saldos se derivan de los servicios prestados a y recibidos de operadores postales extranjeros y de la prestación del servicio de giro internacional.

En este sentido, la exposición de la Sociedad Dominante a este riesgo corresponde principalmente a los saldos a cobrar y pagar derivados de la correspondencia internacional. Dado que el neto de estos saldos al 31 de diciembre de 2011 asciende a 2.705 miles de euros a pagar (9.228 miles de euros a 31 de diciembre de 2010), los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que este riesgo no es significativo.

11.3.3) Riesgos de liquidez

El riesgo de liquidez se produce por la posibilidad de que el Grupo Correos no pueda disponer de fondos líquidos, o acceder a ellos, en la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago. El objetivo del Grupo es mantener las disponibilidades líquidas necesarias.

El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo al 31 de diciembre de 2011 y 2010 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:





	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010
Activos financieros a corto plazo:		
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	418.181	388.324
Deudores varios	18.530	15.937
Inversiones financieras	9.242	8.180
Efectivo y otros medios líquidos	146.967	244.126
Pasivos financieros a corto plazo:		
Deudas a corto plazo	(33.471)	(36.366)
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	(407.229)	(417.067)
Diferencia	152.220	203.134

(12) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2011 y 2010 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010
Caja	41.913	40.705
Bancos e instituciones de crédito	104.803	143.128
Imposiciones a corto plazo	-	60.000
Intereses devengados no vencidos	251	293
	146.967	244.126

(13) Fondos propios

El detalle del movimiento de los fondos propios del Grupo Correos se muestra en el Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el cual forma parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas.

a) Capital escriturado

El capital social de la Sociedad Dominante está representado por 611.521 acciones de 1.000 euros

de valor nominal cada una. La totalidad de las acciones gozan de iguales derechos políticos y económicos y están íntegramente suscritas y desembolsadas por la Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado.

b) Prima de emisión

La prima de emisión, originada en el momento de la constitución de la Sociedad Dominante, tiene las mismas restricciones y puede destinarse a los mismos fines que las reservas voluntarias de la Sociedad, incluyendo su conversión en capital social.

El 26 de mayo de 2010 se acordó en Junta General de la Sociedad Dominante la restitución al accionista único con cargo a la reserva de libre disposición, denominada prima de emisión, de un importe de 30.065 miles de euros, fijando el pago mediante la modalidad de dación en pago de la totalidad de los elementos privativos que constituyen el edificio sito en la Avenida de Andalucía nº 1, de la ciudad de Málaga, inmueble propiedad de la Sociedad Dominante. Dicho acuerdo se formalizó mediante escritura de adjudicación el 22 de diciembre de 2010.

La prima de emisión de la Sociedad Dominante al 31 de diciembre de 2011 y 2010 asciende a 250.938 miles de euros.



c) Reservas

De acuerdo con el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, debe destinarse a la reserva legal una cifra igual al 10% del beneficio del ejercicio hasta que se alcance, como mínimo, el 20% del capital social.

La reserva legal sólo podrá utilizarse para aumentar el capital social en la parte de su saldo que exceda del 10% del capital ya aumentado. Salvo para la finalidad mencionada anteriormente, y mientras no supere el 20% del capital social, esta reserva sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin.

De acuerdo con los estatutos de la Sociedad Dominante, ésta destinará el 20% de los beneficios de cada ejercicio a la constitución de un fondo de reserva estatutario. Al 31 de diciembre de 2011 estas reservas son de libre disposición por decisión del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en virtud de las competencias atribuidas a aquel en el artículo 36 de los Estatutos de esta sociedad. Al 31 de diciembre de 2011, las reservas estatutarias sumaban 163.976 miles de euros, siendo el importe de las reservas voluntarias de 359.277 miles de euros.

En este epígrafe también se incluyen “Otras reservas” de la Sociedad Dominante, que recogen las generadas por ciertos ajustes de consolidación realizados en el pasado por 182.497 miles de euros, entre los que destacan la eliminación de las dotaciones a la provisión por depreciación de inversiones financieras y la amortización acumulada del fondo de comercio de consolidación que surgió de la adquisición del 100% de la propiedad de Chronoexpres, S.A.

d) Reservas en sociedades consolidadas

Su detalle al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es como sigue:

	Saldo al 01/01/2010	Resultado 2009	Otros	Saldo al 31/12/2010	Resultado 2010	Otros	Saldo al 31/12/2011
Correos Telecom, S.A.	2.285	355	(150)	2.490	158	-	2.648
Nexea Gestión Documental, S.A.	1.080	(654)	-	426	6	(4)	428
Chronoexpres, S.A.	(163.759)	(4.659)	-	(168.418)	(7.847)	-	(176.265)
	(160.394)	(4.958)	(150)	(165.502)	(7.683)	(4)	(173.189)



e) Resultados consolidados del Grupo Correos

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2011 y 2010 es como sigue:

Ejercicio 2011			
	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.	1.057	5.477	6.534
Correos Telecom, S.A.	1.597	-	1.597
Nexea Gestión Documental, S.A.	(1.020)	-	(1.020)
Chronoexpres, S.A.	(6.710)	-	(6.710)
	(5.076)	5.477	401

Ejercicio 2010			
	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.	1.742	12.216	13.958
Correos Telecom, S.A.	158	-	158
Nexea Gestión Documental, S.A.	6	-	6
Chronoexpres, S.A.	(7.847)	-	(7.847)
	(5.941)	12.216	6.275

(14) Subvenciones, donaciones y legados recibidos

A 31 de diciembre de 2011, la Sociedad Dominante tiene pendiente de cobro 10.473 miles de euros de subvención de capital, concedida en los Presupuestos Generales del Estado del 2009 y 2010 (la cantidad pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2010 por este mismo concepto era de 20.462 miles de euros). La Sociedad Dominante ha cobrado 9.260 miles de euros en el ejercicio 2011, correspondientes a una parte de la subvención de capital concedida en el ejercicio 2009.

El importe pendiente de cobro correspondiente a las subvenciones de capital y de explotación al cierre del ejercicio 2011 asciende a 205.452 miles de euros, de los cuales 10.473 miles de euros corresponden a las subvenciones de capital y 194.979 miles de euros a las subvenciones de explotación (ver notas 11.1), 11.3.1) y 17.c)).

El detalle del movimiento de las subvenciones de capital que le fueron concedidas a la Sociedad Dominante por este concepto durante los ejercicios 2010 y 2011 es el siguiente:

Ejercicio 2010

Saldo inicial a 1 de enero de 2010	386.749
Total subvenciones concedidas/reconocidas	7.000
Efecto fiscal	(2.100)
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- con origen en la amortización	(36.906)
- con origen en la corrección por deterioro	(13.045)
- con origen en bajas	(2.388)
Efecto fiscal	15.702
Saldo final a 31 de diciembre de 2010	355.102

Ejercicio 2011

Total subvenciones concedidas/reconocidas	-
Efecto fiscal	-
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- con origen en la amortización	(32.062)
- con origen en la corrección por deterioro	(1.934)
- con origen en bajas	(4.697)
Efecto fiscal	11.608
Saldo final a 31 de diciembre de 2011	327.927



La Sociedad Dominante cumple las condiciones asociadas a la concesión de las subvenciones de capital y los requisitos establecidos para devengar estas ayudas.

(15) Provisiones a largo plazo y corto plazo

Las dotaciones del ejercicio, por importe de 22.533 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según su naturaleza (37.612 miles de euros en 2010).

Las aplicaciones tienen su origen en las resoluciones de litigios que han sido desfavorables al Grupo Correos durante el ejercicio 2011 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades y la aplicación de las correspondientes provisiones con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según la naturaleza.

Las reversiones del ejercicio, por importe de 9.640 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias según su naturaleza (3.651 miles de euros en 2010).

Provisión por reclamaciones de personal

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2011 registra las cantidades a pagar estimadas por reclamaciones y litigios judiciales contra el Grupo Correos de tipo laboral.

Provisión por litigios

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2011 recoge fundamentalmente las cantidades a pagar estimadas en relación con los expedientes sancionadores del Tribunal de Defensa de la Competencia contra la Sociedad Dominante y que están recurridas por ésta, así como las cantidades estimadas para hacer frente a posibles reclamaciones por daños y perjuicios que se pudiesen derivar de sentencias desfavorables.

El detalle y movimiento de las provisiones a largo y corto plazo durante los ejercicios 2011 y 2010 ha sido el siguiente:

	Provisiones a largo plazo					Provisiones a corto plazo
	Provisión para impuestos	Provisión por reclamaciones del personal	Provisión por litigios	Otras provisiones	Total	
Saldo al 1 de enero de 2010	933	57.147	44.932	1.984	104.996	250
Dotaciones	1.857	16.688	13.588	2.437	34.570	3.042
Aplicaciones / pagos	(11)	(2.065)	(5.284)	(206)	(7.566)	(584)
Reversiones / excesos	(297)	(2.389)	(965)	-	(3.651)	-
Saldo al 31 de diciembre de 2010	2.482	69.381	52.271	4.215	128.349	2.708
Dotaciones	1.471	7.112	13.636	267	22.486	47
Aplicaciones / pagos	-	(51.162)	(9.494)	(180)	(60.837)	(1.134)
Reversiones / excesos	(179)	(1.589)	(6.784)	(602)	(9.154)	(486)
Saldo al 31 de diciembre de 2011	3.774	23.742	49.629	3.700	80.844	1.135



(16) Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2011 y 2010 es como sigue:

	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010
Deudas a corto plazo:		
Acreedores por inmovilizado	14.394	16.192
Depósitos giro	9.662	11.439
Fianzas y depósitos	7.255	6.938
Acreedores por arrendamientos financieros	1.633	1.545
Otras deudas a corto plazo	527	252
Total deudas a corto plazo	33.471	36.366
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:		
Proveedores	4.106	3.327
Acreedores varios	272.534	270.024
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	34.511	59.539
Otros deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18)	68.132	56.447
Anticipos de clientes	27.946	27.730
Total acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	407.229	417.067

Los “Depósitos giro” incluyen giros admitidos con anterioridad al 31 de diciembre del 2011 y pendientes de pago por la Sociedad Dominante a sus destinatarios a esa fecha.

El epígrafe “Acreedores varios” incluye los importes cobrados por la Sociedad Dominante por cuenta de terceros y el importe de la provisión para *rappels* por importe de 55.500 y 24.272 miles de euros respectivamente (siendo las cantidades registradas por estos mismos conceptos a 31 de diciembre de 2010 de 51.347 y 25.772 miles de euros).

Asimismo, en los epígrafes “Acreedores varios” y “Anticipos de clientes” se incluyen 78.343 miles de euros con origen en las obligaciones pendientes de pago de la Sociedad Dominante a distintos operadores postales de terceros países por los servicios postales y telegráficos recibidos de los mismos (74.804 miles de euros a 31 de diciembre de 2010).

El detalle de los pagos por operaciones comerciales realizadas por el Grupo durante el ejercicio y pendientes de pago al cierre en relación con los plazos máximos legales previstos en la Ley 15/2010 es el siguiente:



	2011		2010	
	Miles de euros	%	Miles de euros	%
Pagos del ejercicio dentro del plazo máximo legal	532.857	98%	564.146	100%
Resto	9.943	2%	1.918	-
Total pagos del ejercicio	542.800	100%	566.064	100%
Plazo medio de pagos excedidos	7		23	
Saldo pendiente al cierre que sobrepase el máximo legal	912		1.334	

(17) Ingresos y gastos

a) Importe neto de la cifra de negocios

La distribución del importe de la cifra de negocios del Grupo Correos correspondiente a sus actividades ordinarias por categorías de actividades, así como por mercados geográficos, para los ejercicios 2011 y 2010 es la siguiente:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Segmentación por categoría de actividades-		
Ingresos por servicios postales y telegráficos	1.998.874	2.022.812
Ingresos por prestación de servicios a terceros y prestación de servicios bancarios	25.253	19.939
Ingresos por envío de dinero	26.413	27.987
Venta de productos filatélicos	18.894	20.216
Otros	16.062	21.734
Total	2.085.496	2.112.688
Segmentación por mercados geográficos-		
Nacional	2.085.496	2.112.688
Total	2.085.496	2.112.688

El epígrafe "Prestación de servicios postales, telegráficos y de paquetería" se presenta neto de la cifra de *rappels* concedidos por el Grupo Correos a sus clientes durante el ejercicio por importe de 24.873 miles de euros (siendo ese mismo dato para el ejercicio 2010 equivalente a 27.443 miles de euros).



Consumo de mercaderías

El desglose de la partida de “Consumo de mercaderías” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta durante los ejercicios 2011 y 2010 es como sigue:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Compras nacionales de mercaderías:		
Sellos y otros signos de franqueo	6.807	7.018
Otros productos	8.477	7.747
Variación de existencias	(999)	753
Consumo de mercaderías	14.285	15.518

b) Subvenciones de explotación

La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio subvenciones de explotación para sufragar el déficit asociado a la prestación del SPU de 42.077 miles de euros (en el ejercicio 2010 devengó 68.201 miles de euros por este concepto).

Ejercicio 2010

Subvención de explotación pendiente de cobro a 1 de enero de 2010	84.701
Subvención cobrada	-
Subvención de explotación 2010	68.201

Subvención de explotación pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2010	152.902
---	----------------

Ejercicio 2011

Subvención cobrada	-
Subvención de explotación 2011	42.077

Subvención de explotación pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2011	194.979
---	----------------

La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio subvenciones de explotación para la formación de sus empleados por importe de 473 miles de euros (en el ejercicio 2010 devengó 545 miles de euros por este concepto).

El importe pendiente de cobro correspondiente a las subvenciones de capital y de explotación de la Sociedad Dominante al cierre del ejercicio 2011 asciende a 205.452 miles de euros (ver notas 11.1), 11.3.1) y (14)).

c) Cargas sociales

El desglose del epígrafe “Cargas sociales” para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2011 y 2010 es el siguiente:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Aportaciones a planes de pensiones	12.935	13.216
Otras cargas sociales	236.837	228.725
	249.772	241.941

“Aportaciones a planes de pensiones” recoge la aportación realizada por la Sociedad durante el ejercicio en virtud del Plan de Pensiones de Empleo de Correos y Telégrafos de 26 de septiembre de 2000 (ver nota 5-o)).



d) Servicios exteriores

El desglose del epígrafe “Servicios exteriores” para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010 es el siguiente:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Arrendamientos	39.076	41.149
Reparaciones, conservación y mantenimiento	66.759	68.897
Servicios profesionales independientes	43.486	44.683
Gastos por transporte	159.240	165.509
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	9.951	4.694
Suministros	39.925	38.331
Gastos por correspondencia internacional	48.344	50.679
Otros gastos	56.841	64.966
	463.622	478.908

Los pagos futuros mínimos no cancelables con origen en los contratos de arrendamiento operativo que tienen firmados las distintas empresas del Grupo Correos se desglosan en el siguiente cuadro:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Hasta un año	24.968	25.090
Entre uno y cinco años	15.931	23.144
Más de cinco años	42.012	28.568
	82.911	76.802

En “Servicios de profesionales independientes” se incluyen 7.927 miles de euros correspondientes al gasto devengado por comisiones a entidades colaboradoras (7.834 miles de euros en 2010). Estas entidades tienen suscritos contratos con la Sociedad Dominante para llevar a cabo, por cuenta de ésta, la promoción, difusión, comercialización y potenciación de los servicios postales, así como la recogida, tratamiento, franqueo, clasificación y transporte de envíos postales para su depósito en los centros de la Sociedad Dominante. Asimismo, se incluyen en este epígrafe 18.880 miles de euros de gastos de seguridad de la Sociedad Dominante (19.454 miles de euros en 2010).

En “Gastos por correspondencia internacional” se recogen los costes que los operadores postales de los distintos países facturan a la Sociedad Dominante en relación con la prestación de servicios postales y telegráficos cuyos destinatarios residen en esos países.

e) Tributos

En el epígrafe “Tributos” la Sociedad Dominante registra el efecto de la regularización de la prorrata por bienes de inversión (ver nota 4-r). Esta regularización implicó registrar un gasto durante el ejercicio por importe de 3.089 miles de euros (menor gasto por importe de 2.852 miles de euros en el ejercicio anterior).

También incluye en este epígrafe la regularización del IVA deducible, por la disminución en el ejercicio 2011 de la proporción de servicios sujetos y no exentos sobre el total de servicios que presta la Sociedad, que ha implicado una variación significativa de la prorrata. Lo anterior ha supuesto un gasto de 11.961 miles de euros en el ejercicio 2011 (ver nota 4-r).



f) Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010 es el siguiente:

Ejercicio 2011						
Inmovilizado material						
	Inmovilizado intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Inversiones inmobiliarias	Total
Correcciones por deterioro:						
Dotaciones	-	11.397	170	-	-	11.567
Reversiones	(25)	(1.565)	(3)	(71)	-	(1.664)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-
	(25)	9.832	167	(71)	-	9.903
Resultados por enajenaciones y otros resultados:						
Beneficios	-	(1.062)	(62)	-	-	(1.124)
Pérdidas	-	915	316	42	-	1.273
	-	(147)	254	42	-	149

Ejercicio 2010						
Inmovilizado material						
	Inmovilizado intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Inversiones inmobiliarias	Total
Correcciones por deterioro:						
Dotaciones	-	22.953	-	-	-	22.953
Reversiones	(25)	(6.863)	(29)	(2.105)	-	(9.022)
Reclasificaciones	-	(5.386)	-	-	5.386	-
	(25)	10.704	(29)	(2.105)	5.386	13.931
Resultados por enajenaciones y otros resultados:						
Beneficios	-	(23.237)	-	-	-	(23.237)
Pérdidas	20	1.430	710	134	-	2.294
	20	(21.807)	710	134	-	(20.943)



g) Ingresos y gastos financieros

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2011 y 2010 es el siguiente:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Ingresos financieros-		
Intereses de terceros:		
Imposiciones a corto plazo	1.961	318
Otros ingresos financieros	5.540	2.107
	7.501	2.425
Gastos financieros-		
Otros gastos financieros	216	311
Actualización de provisiones	326	383
	542	694

En "Imposiciones a corto plazo" se registra el importe de los ingresos devengados por la Sociedad Dominante con origen en las imposiciones a plazo fijo realizadas durante el ejercicio.

(18) Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2011 y 2010 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010
Activos no corrientes-		
Activos por impuesto diferido	34.941	36.821
Deudores a largo plazo Administraciones Públicas (Nota 11.3.1)	205.452	173.364
Correcciones valorativas por deterioro (Nota 11.3.1)	(15.760)	(18.550)
Total activos no corrientes con Administraciones Públicas	224.633	191.635
Activos corrientes-		
Activos por impuesto corriente	7.781	3.757
Otros	135	179
Total activos corrientes con Administraciones Públicas	7.916	3.936
	(Nota 11)	(Nota 11)
Pasivos no corrientes-		
Pasivos por impuesto diferido	140.230	152.363
Pasivos corrientes-		
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas - IRPF	24.164	21.567
Impuesto sobre el Valor Añadido - IVA	17.654	6.865
Seguridad social	21.975	22.633
MUFACE y derechos pasivos	3.411	3.804
Otros	928	1.578
Total pasivos corrientes con Administraciones Públicas	68.132	56.447
	(Nota 16)	(Nota 16)



A partir del ejercicio 2011 la Sociedad Dominante tributa bajo el régimen de consolidación fiscal, como Sociedad Dominante del Grupo Fiscal. Mediante la comunicación presentada ante la Administración Tributaria en diciembre de 2010, se puso en conocimiento de ésta del acuerdo tomado en este sentido por todas y cada una de las sociedades integrantes del Grupo.

La Administración Tributaria otorgó a tal efecto el número de Grupo Fiscal 38/11, en virtud de lo establecido en el artículo 48.2 del Reglamento de Sociedades, aprobado por el Real Decreto 1777/2004, de 30 de julio. El Grupo Fiscal tiene la siguiente composición:

Grupo Fiscal	
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.	Sociedad Dominante
Correos Telecom, S.A.	Sociedad Dominada
Nexea Gestión Documental, S.A.	Sociedad Dominada
Chronoexpres, S.A.	Sociedad Dominada

La base imponible del Grupo Fiscal se determinará sumando las bases imponibles individuales de las sociedades que lo integran. No obstante lo anterior, todas las sociedades del Grupo presentarán su liquidación individual, la cual será calculada como si se tratara de una sociedad que tributa en régimen general.

El Impuesto sobre Sociedades de cada sociedad integrante del Grupo se calcula en base al resultado económico o contable, obtenido por aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados, que no necesariamente ha de coincidir con el resultado fiscal, entendido éste como la base imponible del impuesto.

La Sociedad Dominante del Grupo Correos optó, según permitía la disposición transitoria vigésimo octava del Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprobó el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, añadida por Ley 4/2008, de 23 de diciembre, por integrar el efecto fiscal de los cargos y abonos realizados contra reservas derivados de la aplicación del NPGC por partes iguales en la base imponible correspondiente a cada uno de los tres primeros períodos impositivos que se inicien a partir del 1 de enero de 2008, fecha de conversión al PGC. En el ejercicio 2010 se completó la integración de dicho efecto fiscal, no existiendo por tanto en

el ejercicio 2011 ningún ajuste por este concepto.

El detalle de los activos y pasivos por impuesto diferido es el siguiente:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Diferencias temporarias:		
Provisión para riesgos y gastos	3.638	16.070
Provisiones relacionadas con el personal	3.116	9.159
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	1.728	3.114
Provisión de cartera	6.110	4.097
Exceso de amortización del inmovilizado	4.036	3.875
Otros	224	122
	18.852	36.437
Créditos por bases imponibles negativas	16.088	384
Activos por impuesto diferido	34.941	36.821
Diferencias temporarias:		
Efecto fiscal de las subvenciones de capital	140.012	152.148
Diferimiento efecto fiscal conversión al PGC	-	-
Otros ajustes temporales	218	215
Pasivos por impuesto diferido	140.230	152.363



El movimiento de los activos por diferencias temporarias del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2011 y 2010 es el siguiente:

	Ejercicio 2011					
	Saldo al 01/01/2011	Altas	Regularización	Otros ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2011
Diferencias temporarias	122.736	85.360	534	-	(90.901)	117.729
Efecto impositivo:						
Diferencias temporarias	36.503	9.526	160	-	(27.263)	18.926
Créditos por pérdidas a compensar	319	15.696	-	-	-	16.015
	36.822	25.222	160	-	(27.263)	34.941

	Ejercicio 2010					
	Saldo al 01/01/2010	Altas	Regularización	Otros ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2010
Diferencias temporarias	85.443	42.815	4.537	-	(10.059)	122.736
Efecto impositivo:						
Diferencias temporarias	25.312	12.810	1.361	-	(2.980)	36.503
Créditos por pérdidas a compensar	323	34	-	-	(38)	319
	25.635	12.844	1.361	-	(3.018)	36.822



El gasto impositivo efectivo agregado y el gasto por el Impuesto sobre Sociedades agregado se calculan como sigue:

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Resultado consolidado antes de impuestos	1.879	2.033
Ajustes de consolidación	(4.949)	(12.216)
Resultados agregados antes de impuestos	(3.070)	(10.183)
Detalle de resultados agregados antes de impuestos:		
- Base contable	5.098	(2.336)
- Base contable activada (pérdidas)	(1.458)	-
- Base contable no tributable	(6.710)	(7.847)
	(3.070)	(10.183)
Tipo impositivo aplicable	30%	30%
Carga impositiva teórica	1.529	(701)
Crédito fiscal	(437)	-
Ingreso no computable	(1.491)	(2.890)
Gastos no deducibles	2.348	2.524
Deducciones	(433)	(3.121)
(Ingreso)/gasto impositivo efectivo agregado	1.516	(4.188)
Detalle gasto impositivo efectivo agregado:		
Impuestos corrientes	(15.269)	5.649
Crédito fiscal	(433)	(35)
Impuestos diferidos	17.218	(9.802)
Total gasto impositivo efectivo agregado	1.516	(4.188)
Ajuste previsión I.S.	(38)	(54)
Gasto agregado por Impuesto de Sociedades	1.478	(4.242)

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2011 y 2010 es el siguiente:

	Ejercicio 2011		Ejercicio 2010	
	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor
Impuesto corriente agregado	(15.269)	-	5.649	-
Retenciones y pagos a cuenta	(4.684)	-	(9.220)	-



La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2011 es:

	Cuenta de pérdidas y ganancias			Ejercicio 2010
	Ejercicio 2011		Total	
	Aumentos	Disminuciones		Total
Resultado consolidado	-	-	1.880	2.033
Ajustes de consolidación	-	-	(4.949)	(12.216)
Diferencias permanentes:				
-de las sociedades individuales	7.851	(3.207)	4.644	(1.187)
Diferencias temporarias:				
-de las sociedades individuales				
-Originadas en el ejercicio	25.093	(163)	24.930	46.052
-Originadas en ejercicios anteriores	152	(94.513)	(94.361)	(12.501)
-de los ajustes de consolidación				
-Originadas en el ejercicio	7.426	-	7.426	-
-Originadas en ejercicios anteriores	-	-	-	-
Base imponible (resultado fiscal)			(60.430)	22.181

La Sociedad Dominante se ha acogido a lo establecido en el artículo 42 de la Ley 43/1995, de 27 de diciembre, introducido por la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, en relación a la deducción en cuota por reinversión de los beneficios generados en la transmisión de elementos del inmovilizado material, adquiriendo el compromiso de reinvertir el importe íntegro de las transmisiones de dicho inmovilizado efectuadas, en el plazo comprendido entre el año anterior y los tres siguientes a la fecha de transmisión. Durante el ejercicio 2011 la Sociedad ha cumplido en su totalidad su compromiso de reinversión. El importe de la renta acogida a la deducción es de 62 miles de euros (22.077 miles de euros en el ejercicio 2010).

La legislación vigente establece que los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Al 31 de diciembre de 2011, las sociedades que forman el Grupo Correos tienen pendientes de inspección por las autoridades fiscales todos los impuestos que les son aplicables desde el 1 de enero de 2007. Los Administradores de la Sociedad Dominante no esperan que se devenguen pasivos adicionales de consideración para las mismas como consecuencia de una eventual inspección.



De acuerdo con la Ley del Impuesto sobre Sociedades, si en virtud de las normas aplicables para la determinación de la base imponible, ésta resultase negativa, su importe podrá ser compensado dentro de los quince ejercicios inmediatos y sucesivos a aquél en que se originó la pérdida, distribuyendo la cuantía en la proporción que se estime conveniente. La compensación se realizará al tiempo de formular la declaración del Impuesto sobre Sociedades, sin perjuicio de las facultades de comprobación que correspondan a las autoridades fiscales.

Las bases imponibles negativas previas a la creación del Grupo Fiscal, generadas en los ejercicios 2010 y anteriores, podrán ser objeto de compensación con futuras bases imponibles generadas por el Grupo Fiscal, con el límite de la base imponible individual de la sociedad que las generó. La base imponible negativa generada por el Grupo Fiscal durante el ejercicio 2011 podrá ser compensada dentro de los quince ejercicios inmediatos y sucesivos, si en virtud de las normas aplicables para la determinación de la base imponible del Grupo ésta resultase positiva.

A 31 de diciembre de 2011 las sociedades del Grupo disponen de las siguientes bases imponibles negativas a compensar contra eventuales beneficios fiscales futuros:

Datos a 31/12/2011

Ejercicio máximo de compensación	S.E. Correos y Telégrafos S.A.	Chronoexpres, S.A.	Nexea G.D., S.A.
Anteriores 2010			
2011	-	813	-
2012	-	1.820	-
2013	-	1.367	-
2014	-	2.426	-
2015	-	1.801	-
2016	-	11.138	-
2017	-	19.350	-
2018	-	52.569	83
2019	-	38.670	135
2020	-	22.011	-
2021	-	11.179	-
2022	-	9.769	-
2023	-	1.474	-
2024	-	6.134	947
2025	-	6.933	115
	-	187.454	1.280
2011			
2026	15.512	9.533	1.466
	15.512	9.533	1.466
	15.512	196.987	2.746

(19) Otra información

a) Número de empleados

El detalle de la plantilla media del Grupo, en número de empleados, durante los ejercicios 2011 y 2010 era el siguiente:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Comité de Dirección	22	25
Resto plantilla:		
Funcionarios	22.717	25.091
Laborales	38.045	38.285
	60.784	63.401



A 31 de diciembre de 2011 y 2010 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

	Datos a 31/12/2011			Datos a 31/12/2010		
	Hombres	Mujeres	Total plantilla	Hombres	Mujeres	Total plantilla
Comité de Dirección	17	5	22	19	6	25
Resto plantilla:						
Funcionarios	15.698	5.891	21.589	17.557	6.546	24.103
Laborales	15.066	21.493	36.559	15.084	21.557	36.641
	30.781	27.389	58.170	32.660	28.109	60.769

La plantilla media del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2011 y 2010 era la siguiente:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Funcionarios	488	507
Laborales	286	231
	774	738

b) Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre de 2011, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 32.681 miles de euros (41.322 miles de euros a 31 de diciembre de 2010). Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los pasivos adicionales, si los hubiera, que podrían derivarse de las garantías comprometidas con terceros, no serían en ningún caso significativas.

c) Honorarios de auditores y de las sociedades de su grupo o vinculadas

A continuación se detallan los importes facturados a las sociedades que forman el Grupo Correos, o pendientes de facturar, por PriceWaterhouseCoopers Auditores, S.L. y por sus sociedades vinculadas, por la prestación de servicios profesionales durante el ejercicio:

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Por servicios de auditoría	196	193
Por otros servicios	6	5
Total	202	198



(20) Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2011 y 2010 es el siguiente:

	Ejercicio 2011			Total
	Postales y telegráficos	Otros segmentos	Ajuste cartera	
Importe neto de la cifra de negocios	1.946.100	139.396	-	2.085.496
Aprovisionamientos	(12.158)	(3.337)	-	(15.495)
Subvención de explotación	42.550	27	-	42.577
Gastos de personal	(1.514.903)	(47.250)	-	(1.562.153)
Otros resultados	(458.778)	(96.614)	6.710	(548.546)
Resultado antes de impuestos	2.811	(7.778)	6.710	1.879

	Ejercicio 2010			Total
	Postales y telegráficos	Otros segmentos	Ajuste cartera	
Importe neto de la cifra de negocios	1.969.743	142.945	-	2.112.688
Aprovisionamientos	(16.927)	(2.756)	-	(19.683)
Subvención de explotación	68.746	50	-	68.796
Gastos de personal	(1.544.987)	(47.925)	-	(1.592.912)
Otros resultados	(479.143)	(99.929)	12.216	(566.856)
Resultado antes de impuestos	(2.568)	(7.615)	12.216	2.033

(21) Administradores y alta dirección de la Sociedad Dominante

Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante son las únicas personas que tienen atribuidas dentro de sus competencias, la planificación, la dirección y el control de las actividades de la Sociedad Dominante, y son las únicas que pueden ejercer o bien el control o bien una influencia significativa en la toma de decisiones financieras o de explotación de la misma.

Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante no han participado, ni directa ni indirectamente, durante el ejercicio 2011 en transacciones inusuales y/o relevantes con las sociedades del Grupo Correos.

21.1.) Retribuciones y otras prestaciones de los Administradores y de los miembros del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante durante el ejercicio

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2011 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 1.650 miles de

euros (2.433 miles de euros en 2010), de los que 224 miles de euros corresponden a dietas por asistencia al Consejo de Administración (229 miles de euros en 2010), siendo el resto importes abonados en concepto de salario y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas).

Al 31 de diciembre de 2011 ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni de su Comité de Dirección mantenía saldos a cobrar o a pagar con la misma ni ésta tenía obligaciones contraídas con ellos en materia de pensiones y/o seguros de vida.

Otra información referente al Consejo de Administración

El artículo 229.2 de la Ley de Sociedades de Capital, impone a los Consejeros el deber de comunicar a la Sociedad Dominante la participación que puedan tener en el capital de otras sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituya el objeto social de la Sociedad Dominante, así como los cargos o funciones que en ella ejerzan y la realización por cuenta propia o ajena del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituya el objeto social. Durante el ejercicio ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante se ha encontrado

en situación de conflicto directo o indirecto con el interés de la Sociedad Dominante (artículo 229.1 LSC).

Los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante no tienen participaciones, ni ostentan cargos o desarrollan funciones en empresas cuyo objeto social sea idéntico, análogo o complementario al desarrollado por ésta, conforme a las declaraciones presentadas por los mismos.

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante a la fecha de formulación de estas cuentas anuales estaba formado por 13 hombres y 2 mujeres.

(22) Información medioambiental

Al 31 de diciembre de 2011, no existen activos de importancia dedicados a la protección y mejora del medioambiente, ni se ha incurrido en gastos relevantes de esta naturaleza durante el ejercicio. Asimismo, durante el ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2011 no se han recibido subvenciones de naturaleza medioambiental.

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos

y gastos de carácter medioambiental a 31 de diciembre de 2011.

(23) Hechos posteriores

Con fecha 24 de marzo de 2012, se ha publicado en el BOE la Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo, que da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros de 16 de marzo de 2012, por el que se aprueba el Plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal. Este hecho no constituye un cambio de la situación económica-financiera y patrimonial de la Sociedad a 31 de diciembre de 2011.

Entre otras medidas, se acuerda el cambio de titularidad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., y se incorporan la totalidad de las acciones de titularidad de la Administración General del Estado y representativas del cien por cien del capital social de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. a favor de la Entidad de Derecho Público Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 168.1 de la Ley 33/2002, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.





1. Evolución del negocio y riesgos futuros

Al cierre del ejercicio fiscal 2011, la Sociedad matriz, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., posee el 100% de todas sus sociedades filiales.

El sector postal europeo y, en particular, el español están inmersos en una corriente de cambios y transformaciones. Este sector ha alcanzado un alto grado de madurez, tanto a nivel español, europeo como a nivel mundial, manifestándose en este ejercicio un declive estructural del volumen postal impulsado por la sustitución electrónica. Adicionalmente, la crisis económica está teniendo un impacto coyuntural en el volumen de envíos desde finales de 2008 que, además de reducir el volumen en 2011 y previsiblemente en 2012, está acelerando la tendencia a la sustitución electrónica.

El contexto competitivo a nivel europeo ha sufrido un cambio con la liberalización del mercado el 1 de enero de 2011. En España, la liberalización se ha producido con la publicación de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. Los aspectos más importantes a destacar de la Ley son que se liberaliza totalmente el mercado y que designa a la Sociedad Dominante

como el operador encargado de la realización del servicio postal universal para los próximos 15 años.

Como consecuencia de este importante hito, el Grupo Correos ha diseñado un nuevo plan de empresa para el periodo 2011-2014, cuyas líneas estratégicas más destacadas se establecen por el lado de los ingresos. Este plan de empresa establece tres líneas básicas, el posicionamiento en los mercados relevantes identificados, la orientación al cliente mediante el conocimiento de los segmentos y la definición de soluciones para cada uno de ellos que cubran sus necesidades, y la integridad en la gestión y la mejora continua en los procesos.

En base a estas estrategias se ha definido la misión/visión del Grupo Correos como sigue:

“Convertirse en un facilitador de envíos físicos y electrónicos entre empresas, particulares y la Administración Pública, gracias a su servicio postal, de paquetería y marketing directo de alta calidad y a sus productos, servicios y soluciones integrales, adaptados a los diferentes segmentos de clientes, logrando la sostenibilidad económica. Todo ello en un entorno de responsabilidad social corporativa, y su rol de servicio público”.

Los aspectos más importantes a destacar del mercado postal son fundamentalmente:

Regulación

La reforma postal comunitaria iniciada hace más de tres lustros ha perseguido la realización armonizada del mercado interior de los servicios postales mediante la reducción progresiva del monopolio y la garantía de un servicio postal universal que atienda las necesidades de ciudadanos y empresas. La novedad más trascendental de la Directiva 2008/6/CE, por tanto, ha sido la fijación de una fecha definitiva para la desaparición de los derechos especiales o exclusivos, a más tardar el 31 de diciembre de 2010 (excepto once países que podrán posponerlos dos años más), manteniendo a la vez las disposiciones más importantes de la normativa precedente, sobre todo las referidas a las obligaciones de servicio universal.

Son precisamente la garantía de la prestación del servicio postal universal y su financiación dos de las cuestiones más debatidas durante todo el proceso de elaboración de la Tercera Directiva.

Igualmente podría incidir en los niveles de calidad y en la uniformidad nacional de tarifas. La razón es que los costes son diferentes según sean las densidades de entrega y de reparto de las diversas regiones o según la actividad concreta del servicio universal que se realice, ya que no es lo mismo atender, por ejemplo, una gran urbe que una zona rural, o transportar envíos que distri-

buirlos, actividad ésta última que supone más del 50% del coste total del proceso postal.

En relación a la segunda materia de interés, la financiación del servicio postal universal, cabe advertir que uno de los efectos más inmediatos ha sido la desaparición de la reserva, mecanismo que, con carácter general, venía utilizándose para garantizar un servicio de calidad, asequible y accesible. Por otra parte, los nuevos entrantes están focalizando sus negocios sólo hacia los segmentos más rentables, dejando los menos productivos a los responsables de suministrar el servicio universal. Ambos factores tienen un potencial efecto negativo sobre la base de ingresos de los operadores nacionales.

En este sentido, un grupo de países pidió durante el proceso de elaboración de la Tercera Directiva que se establecieran medios bien definidos, duraderos y de eficacia probada para compensar los costes de la obligación, así como para garantizar las inversiones presentes y futuras, y asegurar la viabilidad empresarial y el empleo. Asunto éste de capital importancia ante la evolución de disminución de envíos manifestada desde finales de 2008, lo que exige prestar gran atención a este asunto. En la nueva Ley, este aspecto debe ser desarrollado a través del establecimiento de un plan de prestación de servicio universal, que a fecha de hoy no se ha desarrollado todavía.

Es previsible que dicho desarrollo normativo se realice a lo largo del 2012.

Mercado totalmente liberalizado

El proceso liberalizador del mercado postal que culmina con la nueva Ley postal, ha intensificado la presencia de nuevos competidores en el mercado español en los últimos años. Este desarrollo creciente de la competencia se ha materializado en la proliferación de proyectos de consolidación de competidores y especialmente en la toma de posiciones en el mercado postal español de los principales operadores internacionales. En los últimos años los operadores postales europeos más importantes han adquirido total o parcialmente empresas que actúan en España en el sector de la paquetería, transporte y servicios postales.

También cabe destacar de la regulación relacionada con los competidores, la parte correspondiente a la regulación del acceso a la red. Dicha regulación que fue introducida mediante Real Decreto en el año 2006, como paso inicial, ha sido incorporada en las mismas condiciones en la nueva Ley postal. El objetivo de este apartado de la normativa es el establecimiento de unas condiciones de referencia para el acceso de los operadores postales a la red postal del operador público.



Evolución tecnológica en operadores y clientes

La evolución tecnológica conlleva la aparición y consolidación de productos y sistemas electrónicos que se presentan como sustitutos o alternativas del correo tradicional. Del adecuado manejo y gestión de esta incertidumbre tecnológica dependerá el mantenimiento del negocio, quizá a través de la adaptación a este nuevo entorno tecnológico. Sin embargo, lo que parece más previsible, como se está evidenciando, es que este efecto sustitución, que ha de intensificarse en el futuro cuando aumente la penetración de Internet a través de la mejora en los soportes tecnológicos, la mayor calidad de acceso, la reducción de precios y el relevo generacional, provoque un descenso neto en el volumen de envíos que se puede ver acelerado por la situación económica general.

Adicionalmente, hay que considerar las iniciativas para el ahorro de costes de los clientes, provocadas por la sofisticación de sus procesos y por los planes de austeridad implantados como respuesta a la crisis económica. Esta sofisticación no sólo atiende a la utilización de las nuevas tecnologías de comunicación, sino al mejor aprovechamiento y gestión de su gasto en comunicaciones postales mediante el uso de diversas herramientas tecnológicas (mejores bases de datos, consolidación



de mensajes en menos envíos, factura electrónica,...), determinando todo ello un menor número de envíos postales para satisfacer sus necesidades de comunicación.

Ante ello, y para disminuir la dependencia del negocio tradicional, el Grupo Correos sigue intensificando sus iniciativas de diversificación y mejora de la eficiencia operativa. Este es uno de los aspectos más importantes del nuevo plan de empresa desarrollado para el periodo 2011- 2014.

Estimación del efecto en los volúmenes futuros de la Sociedad Dominante

Hasta la década de los noventa, el crecimiento de los volúmenes postales (mercado tradicional de Correos) ha ido íntimamente ligado al crecimiento económico. Esta afirmación viene evidenciada y refrendada por múltiples estudios, entre otros, de la Unión Postal Universal. Así, en períodos de estabilidad y sin la aparición de nuevas tecnologías, se demuestra una fuerte correlación entre el crecimiento económico y el comportamiento de los volúmenes postales. Sin embargo, en los últimos años, el crecimiento de los volúmenes de envíos de la Sociedad Dominante ha venido ralentizándose de manera continua, y desde el ejercicio 2009 se ha manifestado de forma ampliamente negativa acelerado por la crisis económica y el efecto sustitución de las comunicaciones físicas por electrónicas. Estamos inmersos pues desde

hace 3 años, en un cambio en el comportamiento de los volúmenes de objetos postales, aquellos en los cuales la Sociedad Dominante tiene la mayor concentración de los ingresos, que obliga a nuevas referencias para la determinación de los volúmenes de envíos futuros, sobre todo en lo que afecta a este mercado tradicional de correspondencia extraordinariamente maduro.

No obstante, a esta estimación, que recoge principalmente el nuevo comportamiento derivado de la sustitución tecnológica, hay que añadir los efectos relativos a la liberalización, y el correspondiente aumento de los competidores.

Operador encargado de la prestación del servicio postal universal

Se entiende por servicio postal universal el conjunto de servicios postales de calidad determinada, prestados de forma permanente (regularidad) en todo el territorio nacional (universalidad) a precio asequible. Esta obligación de llegar con regularidad a todos los lugares del territorio determina la existencia de infraestructuras, puntos de acceso, incluso productos, que en numerosas ocasiones no son rentables desde la óptica económica, pero que desde el punto de vista del servicio público es necesario mantener. La nueva Ley postal ha designado a la Sociedad Dominante como el operador encargado de la prestación del SPU para los próximos 15 años.

El elemento diferenciador de la Sociedad Dominante frente a sus actuales y futuros competidores es justamente la obligación que adquiere como operador encargado de la prestación del servicio postal universal, con obligaciones crecientes frente a la libertad de acción de éstos. Estas obligaciones, en una situación de declive del mercado tradicional, ya comentada, supone una amenaza a corto plazo ya que obliga a la Sociedad Dominante a mantener una estructura de costes fija, a diferencia del resto de operadores que pueden manejar su estructura de forma variable adaptándola a los cambios del mercado. Además, esta mayor flexibilidad permite a estos operadores enfocarse en la captura de los mercados rentables dejando los menos rentables para la Sociedad Dominante provocando una situación de difícil solución a corto plazo.

El mercado continúa, pues, en una situación caracterizada por la naturaleza evolutiva y cambiante de la prestación del servicio postal universal, que influye de manera crucial en el operador público. La Sociedad Dominante, a partir de 2011, opera en libre competencia con el resto de operadores en un mercado en continuo proceso de adaptación a las nuevas tecnologías e incorporación de nuevos procesos para favorecer la accesibilidad, adaptándose a los cambios en la demanda de servicios y del mercado, adecuan-

do su oferta a las necesidades de los usuarios, a los hábitos sociales y a los nuevos entornos poblacionales, lo que está generando no sólo un fuerte esfuerzo en innovación y diversificación sino también, un replanteamiento general de la estructura de costes buscando la mejora de la eficiencia operativa.

2. Calidad

La calidad, según el seguimiento interno del plazo que transcurre desde la fecha de depósito en el punto de acceso a la red hasta la fecha de entrega al destinatario, de acuerdo con la fórmula D+n, en la que D representa la fecha de depósito y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario, presenta los siguientes resultados:

- ❑ El 96,66% de las cartas se entregan en D+3, siendo la obligación legal 93%.
- ❑ El 81,14% de los paquetes se entregan en D+3, siendo la obligación legal 80%.
- ❑ El 96,85% de los giros se entregan en D+3, siendo la obligación legal 95%.

3. Otros temas

La Sociedad Dominante no mantiene acciones propias en cartera, ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros derivados durante el ejercicio 2011.





Declaración del Consejo de Administración

Cuentas anuales e Informe de gestión consolidados del ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2011 de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Las anteriores Cuentas Anuales **consolidadas** de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (todas sus páginas están selladas y visadas por el Secretario del Consejo de Administración) que comprenden el Balance de situación consolidado (en dos páginas de papel común), la Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (en una página de papel común), el Estado de flujos de efectivo consolidado (en dos páginas de papel común), el Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado (en dos páginas de papel común) y la Memoria de cuentas anuales consolidada adjunta a las mismas contenida en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 9 a la 72 (ambas inclusive) correspondientes al ejercicio cerrado a **31 de diciembre de 2011**, así como el Informe de gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 73 a 78 (ambas inclusive) han sido sometidas para **su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. celebrado el 29 de marzo de 2012**. De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores proceden a firmar y prestar su conformidad a todos los documentos antes mencionados:

Madrid a 29 de marzo de 2012

D. Francisco Javier Cuesta Nuín

D. Pablo Arellano Pardo

D. José Luis Díez García

D. Aquilino González Hernando

D. Fernando Irurzun Montoro

D. Juan Luis Nieto Fernández

D. Eusebio Pérez Torres

D. Tomás Suárez-Inclán González

D. José Carlos Alcalde Hernández

D^a Eloísa Contín Trillo- Figueroa

D. Antonio Fernández Papiagua Díaz-Flores

D. Pablo Hispán Iglesias de Ussel

D^a Elena Luengo García

D. Mariano Muñoz Carpena

D. Juan Miguel Sánchez García

INFORME ANUAL 2011

Este Informe anual ha sido realizado exclusivamente en formato digital y puede ser consultado, al igual que las ediciones de los ejercicios anteriores, en www.correos.es/comun/informacionCorporativa/1007-MemoriaAnual.asp.

El Informe está también disponible en inglés. En caso de existir divergencias, tendrá prevalencia la información incluida en la versión en castellano.

Edición:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A.

Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación
Vía de Dublín 7, 5ª planta
28070 Madrid
Tel. 915 963 825
relaciones.institucionales@correos.com

Diseño:

Comunicart Publicidad, S.L.

Depósito Legal:

M-21484-2012

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.

Vía de Dublín, 7
28070 Madrid
Tel. de atención al cliente:
902 197 197
www.correos.es

CHRONOEXPRES, S.A.

Av. Europa, 8
28820 Coslada (Madrid)
Tel. de atención al cliente:
902 111 021 / 902 122 333
www.chronoexpres.com

NEXEA, S.A.

C/ Rejas, 9
28022 Madrid
Tel. de atención al cliente:
913 962 500
www.nexea.es

CORREOS TELECOM, S.A.

C/ Conde de Peñalver, 19 bis
28070 Madrid
Tel. 913 531 750
www.correotelecom.es

