# Informe Anual Integrado 2017




grupoCorreos

# Índice


Mensaje del Presidente

Hitos y reconocimientos

Cifras clave

1 Visión estratégica

2 Creación de valor

3 Gobierno corporativo y cumplimiento ético

4 Relaciones con los grupos de interés

5 Cuentas consolidadas del Grupo Correos


**Referencias internas en este Informe Anual Integrado para facilitar la conectividad de la información:**

- Vínculo a contenido web relacionado
- Referencia interna a contenidos del Informe
- Vínculo a contenido audiovisual relacionado
- **(GRI 102-8)** Indicador reportado según GRI 2016
- Contribución a los ODS

**Informe Anual Integrado 2017 del Grupo Correos**

Este Informe Anual Integrado ha sido elaborado conforme a las directrices del marco conceptual para la preparación de informes integrados del *International Integrated Reporting Council* (IIRC). Sus contenidos engloban la información económica, de sostenibilidad y de desempeño más relevante del Grupo Correos en el ejercicio 2017.



# Mensaje del Presidente

Las necesidades de la sociedad y de los diversos grupos de interés actualmente cambian a un ritmo acelerado y la posición de las empresas en su entorno es más dinámica que nunca. Los nuevos hábitos sociales y de consumo, la globalización de la oferta y la demanda, la tecnificación y digitalización de todas las esferas de la vida cotidiana, exigen a las compañías "reinventarse" continuamente, para dar soluciones a los requerimientos del presente y anticiparse a los del futuro.

En este contexto, la orientación al cliente es esencial. Por ello, el Grupo Correos ha adaptado su oferta comercial y su modelo operativo a las nuevas demandas de empresas y particulares.

En una sociedad cada vez más digitalizada, nuestra propuesta de valor consiste en ofrecer servicios de comunicaciones multicanal y soluciones electrónicas de confianza, ofreciendo los mismos niveles de efectividad y seguridad tanto para el entorno físico como electrónico.

Asimismo, el Grupo Correos se ha convertido en el socio natural de las empresas que desean vender en Internet, por sus servicios

Nuestros profesionales tienen un gran protagonismo en **la transformación diaria del Grupo Correos**

de paquetería con valores añadidos, sus opciones para facilitar las devoluciones o su flexibilidad en la entrega. También por su oferta integral para toda la cadena de valor del *e-commerce*, con soluciones para vender *online*, aumentar la visibilidad web, gestionar pagos seguros o acceder a mercados internacionales.

Nuestra máxima es "te entregamos cuando quieras y donde quieras". Para cumplir ese compromiso, disponemos de centros logísticos cada vez más automatizados y con mayor capacidad de tratamiento, que nos permiten una mayor eficiencia para responder a todas las necesidades de plazo de entrega. Contamos con herramientas tecnológicas y procesos renovados, que permiten mejorar cada vez más la información de seguimiento que proporcionamos a nuestros clientes, para facilitar la gestión de sus envíos en tiempo real.

La amplia capilaridad de nuestras cerca de 2.400 oficinas, más de 3.100 terminales automatizados de entrega *CityPaq* y de una red de distribución con presencia en todo el territorio, constituye además la mejor opción, tanto para la admisión y recogida, como para la entrega de envíos.

La red de oficinas también ha experimentado una transformación con la incorporación de un nuevo modelo de atención. De este modo, son cada vez más espacios de negocio, pero también de acceso a todo tipo de servicios que facilitan la vida de los clientes, desde la venta de entradas para cualquier evento, hasta la comercialización de tarjetas prepago para el abono seguro de las compras *online*.

Con todo, no olvidamos nuestro compromiso de alcanzar el mayor retorno social y el menor impacto medioambiental. Nuestras operaciones son cada vez más sostenibles, incorporando vehículos menos contaminantes y mejorando nuestra eficiencia energética. Correos también apoya a los emprendedores como la mejor forma de contribuir a la competitividad y el fortalecimiento del tejido empresarial español. A través del nuevo espacio CorreosLabs, fomenta la innovación interna y externa, favoreciendo así la generación de nuevas oportunidades de negocio.

En la transformación diaria de la organización nuestros profesionales tienen un gran protagonismo. Ellos son el principal reflejo de los cambios abordados por el Grupo Correos. Por ello incrementamos su orientación a los nuevos negocios mediante una formación especializada y un entorno de trabajo diverso y que potencia el talento.

A ellos especialmente quiero reconocer su esfuerzo e implicación. La calidad de su trabajo, sobre todo del de aquellos que a diario mantienen una relación con los clientes en las oficinas, en los centros logísticos, en su labor de distribución, ha sido la clave para mejorar la valoración de la compañía.

En este camino debemos seguir, fortaleciendo el trabajo en equipo y el compromiso mutuo, para impulsar la diversificación, el crecimiento de los ingresos y la creación de puestos de trabajo, y así contribuir a la construcción de un futuro sostenible para todos.

Por último, agradezco a nuestros clientes la confianza depositada en el Grupo Correos y la oportunidad que nos brindan de colaborar con ellos, para crear las mejores soluciones a la medida de sus necesidades de comunicación, de paquetería y de negocio. Su satisfacción nos impulsa a mejorar cada día nuestro desempeño y asumir nuevos retos empresariales, con la aspiración de generar valor a largo plazo para la sociedad en su conjunto.



Javier Cuesta Nuin

# Hitos 2017



Facilitamos el desarrollo del comercio electrónico

Promovemos la internacionalización de las empresas

Abrimos las puertas a la innovación y el emprendimiento

Convertimos las oficinas postales en nuevos espacios de negocio y comercialización de opciones de ocio

Trabajamos para impulsar el talento y el desarrollo profesional

Nos comprometemos con la mejora de la calidad ambiental de las ciudades

Aumentamos la visibilidad de proyectos que benefician a la sociedad



## Facilitamos el desarrollo del comercio electrónico

- Correos comercializa nuevas **soluciones de paquetería nacional e internacional**, especialmente adaptadas a las demandas del comercio electrónico.
- Los dispositivos de entrega automática ***CityPaq*** se expanden a supermercados, mercados municipales, aparcamientos, empresas o gasolineras de todo el país.
- La plataforma ***Comandia*** incorpora el servicio ***Crea tu App***, para ayudar a las empresas que venden en Internet a diseñar sus propias aplicaciones móviles, de forma sencilla y personalizada.
- Correos se convierte en **socio de todo tipo de vendedores *online***, como plataformas de compraventa entre particulares, para la **entrega a domicilio** de sus pedidos con la mayor conveniencia.
- **Correos Express** estrena la solución ***Entrega Flexible***, con la que los destinatarios pueden elegir la fecha, hora y lugar de entrega de sus envíos.
- **Correos Express inaugura delegaciones** en Barcelona y Ávila y amplía otras seis instalaciones **para atender el crecimiento del comercio electrónico**.



## Promovemos la internacionalización de las empresas

- Correos abre su **tienda en *Tmall Global***, la plataforma para el comercio electrónico transfronterizo del grupo Alibaba, facilitando la venta y distribución de productos españoles en China.
- La compañía alcanza un **acuerdo con ICEX** (Instituto Español de Comercio Exterior) para prestar asesoramiento a empresas y fomentar su internacionalización a través del comercio electrónico.



## Abrimos las puertas a la innovación y el emprendimiento

- **CorreosLabs**, el centro de innovación de Correos, **inicia su actividad** para impulsar el emprendimiento externo e interno.
- El **"Reto Lehnica"** de Correos ayuda a los emprendedores en el desarrollo de sus **ideas innovadoras de negocio**.



## Convertimos las oficinas postales en nuevos espacios de negocio y comercialización de opciones de ocio

- Las oficinas incorporan el servicio de ***Verificación de identidad presencial*** para la entrega segura de bienes o la identificación del cliente final en los procesos de contratación *online*.
- Las oficinas de Correos se consolidan como la **mayor red física** en España para la **venta de entradas** a eventos y espectáculos.



## Trabajamos para impulsar el talento y el desarrollo profesional

- Correos incorpora **1.606 empleados fijos** dentro del proceso de consolidación de empleo temporal.
- El **índice de siniestralidad** de Correos **se reduce un 5,2%**, gracias a la mejora de la gestión y las medidas de concienciación para la prevención de riesgos laborales.
- La compañía **potencia el talento** interno con iniciativas como el **programa "Clic"** o el de sustitutos para puestos de responsabilidad en el ámbito operativo.



## Nos comprometemos con la mejora de la calidad ambiental de las ciudades

- Correos incorpora 203 nuevos vehículos eléctricos, integrando la **mayor flota propia eléctrica** del sector de la paquetería.
- Correos participa en **proyectos europeos de experimentación con combustibles menos contaminantes**, para contribuir a una distribución más sostenible.
- El 66% de los **contratos** realizados por Correos establecen **criterios de sostenibilidad medioambiental**.
- El **81% de la electricidad consumida** por Correos tiene un origen 100% **renovable**.



## Aumentamos la visibilidad de proyectos que benefician a la sociedad

- La **exposición fotográfica** 'XTUMIRADA', en colaboración con **Down España**, en las principales oficinas de Correos del país contribuye a la sensibilización social.
- Correos promueve **campañas para concienciar**, especialmente a los jóvenes, sobre la **violencia de género** y reivindicar la **igualdad de género**.
- Correos presta su **apoyo** a la Fundación Cris **contra el cáncer** mediante la comercialización de embalajes personalizados con emoticonos de Emoji®.
- **Voluntarios de Correos** colaboran con WWF en la **reforestación** del bosque mediterráneo junto a la marisma de Doñana.

# Reconocimientos en 2017

## Mejor operador logístico mundial

Reconocimiento de la compañía de comercio electrónico Alibaba como el "Mejor operador logístico mundial".

## Empresa con mayor transformación digital

Premio OMExpo 2017 a la "Empresa con mayor transformación digital". Finalista en la categoría de "Mejor *mobile app*".

## Empresa con mejores prácticas en diversidad

Correos fue nuevamente incluida entre las TOP30 empresas en España con mejores prácticas en diversidad, según el Informe VariableD de la consultora Intrama.

## *Nexo*, mejor contribución al desarrollo de la sociedad de la información

Premio Autelsi 2017 al "Desarrollo de la Sociedad de la Información" a Correos Nexea, por la plataforma multicanal de comunicaciones *Nexo*.

## *Crea tu App*, proyecto más innovador para la Unión Postal del Mediterráneo

El servicio *Crea tu App* fue el "Proyecto más innovador de 2017" para la Unión Postal del Mediterráneo (PuMed/Euromed).

## Empresa logística más atractiva para trabajar en España

Por segundo año consecutivo, Correos fue "la empresa logística más atractiva para trabajar en España", según la consultora Randstad.

## Marca más relevante del mercado español

Correos fue incluida entre las diez marcas más relevantes en el mercado español, según el estudio *Meaninful Brands* de la empresa Havas Group.

## Liderazgo digital en el sector público

Correos recibió el Premio al Liderazgo Digital en la categoría de "Sector público" de CIONET, por su contribución a la transformación e innovación digital del país.

# Reconocimientos en 2017

## Correos Express, servicio de atención al cliente del año

Por segundo año consecutivo, Correos Express fue el "Servicio de Atención al Cliente del año", según la consultora Sotto Tempo.

## Mejor contribución a la sensibilización sobre el síndrome de down

La colaboración de Correos en la campaña de sensibilización "XTUMIRADA" fue reconocida con el premio Trébol a la Solidaridad 2017 por Down España.

## Mejor proyecto de vida sostenible en ciudades

El proyecto "Movilidad sostenible en la última milla" fue reconocido por Forética, dentro de su iniciativa "Vida Sostenible en Ciudades".

## Acción promocional más innovadora

Los premios Eventoplus 2017 reconocieron la acción navideña "Departamento de Envíos Extraordinarios" como la mejor decoración, el mejor evento de celebración y el mejor espacio.

## Mejor campaña en prensa

Correos logró el tercer puesto en el Premio Control de Publicidad, otorgado por la Revista Control, en la categoría de mejor anuncio en prensa.

## Mejor sello calcográfico de Europa

Por tercer año consecutivo, Correos obtuvo el primer premio en el *Grand Prix de L'art Philatelique Belge et Européen*, por el sello dedicado a Salamanca, dentro de la serie filatélica "Patrimonio de la Humanidad".

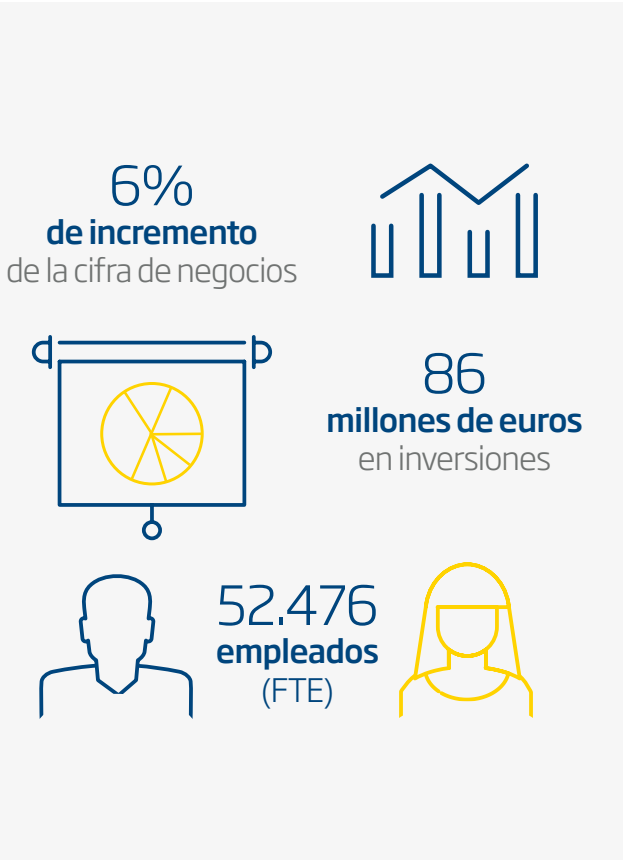


# Cifras clave

## Principales magnitudes del Grupo Correos

(GRI 102-7)

| Grupo Correos | 2016 | 2017 |
|---|---|---|
| Cifra de negocios (miles €) | 1.761.145 | 1.859.465 |
| Resultado antes de impuestos (miles €) | (48.560) | (187.877) |
| Inversiones (miles €) | 86.034 | 85.951 |
| Empleados (FTE) | 51.027 | 52.476 |
| Diversidad hombres/mujeres (%) | 50/50 | 50/50 |
| Emisiones (alcance 1/2/3) ($tCO_2$) | 165.175 | 175.124 |
| Consumo de energía (Gj) | 499.564 | 507.382 |
| Electricidad consumida con certificado de origen renovable (%) | 76 | 81 |



## Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. , S.M.E.

**51.205**
Efectivos medios (FTE)

**2.637 millones**
Envíos admitidos

**1.750**
Unidades de reparto

**101**
Unidades de servicios especiales

**18**
Centros de tratamiento automatizado

**13.991**
Vehículos

**3.110**
Dispositivos de entrega automática de paquetería *CityPaq*

**2.396**
Oficinas

+

**6.273**
Servicios rurales

=

**8.669**
Puntos de atención

## Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.

**1.047**
Efectivos medios (FTE)

**54**
Delegaciones

**3.600**
Rutas de distribución y arrastre

**131.609 m²**
Superficie operativa

## Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.

**179**
Efectivos medios (FTE)

**2**
Centros

**7.552 m²**
Superficie operativa

## Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.

**46**
Efectivos medios (FTE)

**1,5 millones de metros**
Redes de fibra óptica

**127**
Emplazamientos de telecomunicaciones comercializados

# Visión estratégica




El Grupo Correos
Visión y valores
Modelo de negocio
Entorno de negocio
Tendencias globales
Estrategia y perspectivas de futuro
Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos

# El Grupo Correos

El Grupo Correos opera en el sector de las **comunicaciones físicas y digitales** y en el mercado de la **paquetería**, liderando el segmento de transporte no urgente y siendo un referente para el sector del comercio electrónico.



grupo Correos

SEPI

Correos

Correos Express

Correos Nexea

Correos Telecom

Físicos — Digitales — Paquetería

# Correos

Matriz del Grupo Correos, es una de las **principales compañías nacionales** por dimensiones, presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales.

Es también el operador **designado por ley para prestar el Servicio Postal Universal** en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad, contribuyendo a la sostenibilidad de las comunicaciones postales para todos los ciudadanos.

Correos es la empresa de **referencia en el mercado postal español y uno de los principales operadores de paquetería, especialmente para el sector del comercio electrónico**, por la excelencia, confianza y fiabilidad de su servicio y por su oferta global, física y digital, para atender las demandas de cada segmento de cliente.

La compañía cuenta con la **mayor red de centros logísticos y de distribución** y con los **equipamientos más avanzados** para el tratamiento automatizado y seguimiento de los envíos hasta su entrega final. Esto, unido a la **experiencia, seguridad y adaptabilidad** de sus soluciones logísticas, permite a Correos satisfacer las principales necesidades de comunicación y de negocio de las empresas españolas.






Paquetería

Correos Express

Es la empresa especializada en **entrega de paquetería urgente** del Grupo Correos. Su modelo de negocio, basado en delegaciones propias, le proporciona un alto nivel de **agilidad** en el servicio, así como **seguridad y calidad en la gestión.**

A través de su red de centros y de las últimas tecnologías aplicadas a la clasificación y distribución, garantiza la total **trazabilidad** de los envíos y su **entrega efectiva** con la **mayor conveniencia** para el destinatario.

Además, cuenta con un amplio portafolio de servicios, diseñados para satisfacer todas las necesidades de entrega en plazo de sus clientes, así como **soluciones específicas** para sectores que requieren flexibilidad y plena adaptación a sus cadenas de valor.

Físicos — Digitales

Correos Nexea

Es la compañía del Grupo Correos dedicada a ofrecer **servicios personalizados en gestión documental**, para las comunicaciones masivas de las empresas con sus clientes.

Con esa finalidad desarrolla soluciones tecnológicas a medida para los procesos documentales, mediante un **modelo multicanal** de comunicaciones, en todo tipo de soportes y formatos.

La compañía aporta a sus clientes las **máximas garantías de seguridad de la información**, trazabilidad documental, integración total con sus sistemas tecnológicos y fiabilidad en la entrega de todas sus comunicaciones.

Digitales

Correos Telecom

Gestiona la **red de telecomunicaciones del Grupo Correos** y comercializa la capacidad excedentaria de dichas infraestructuras.

La compañía está especializada en la provisión de **servicios de conectividad** de alta capacidad, de **comunicaciones e infraestructuras de telecomunicación**, aportando valor a la actividad de sus clientes, a través de la flexibilidad y la innovación.

Asimismo, proporciona soporte tecnológico al resto de empresas del Grupo Correos para la mejora de sus procesos operativos y el desarrollo de **nuevos servicios digitales**.

# Visión y valores

La visión del **Grupo Correos** es ser **líder en servicios de comunicación física y digital, paquetería y servicios de proximidad en España**, sustentado sobre sus reconocidos valores de seguridad, cercanía, confianza e innovación

## Valores del Grupo Correos



### Sentir

Emprender los retos como un equipo unido e íntegro.



### Liderar

Ser líderes referentes, motivando e impulsando a otros hacia el desarrollo y el éxito profesional y personal.



### Lograr

Arriesgarse por alcanzar resultados competitivos y visualizar escenarios futuros que aseguren un crecimiento sostenible.



### Innovar

Evolucionar de manera ágil, anticipándonos a los cambios tanto internos como de la sociedad.



### Vocación por el cliente

Asegurar el crecimiento a través de la mejora de la experiencia del cliente, desarrollando una cultura de excelencia, basada en la honestidad, la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.

# Modelo de negocio

grupoCorreos

**Visión** Pág. 17
Ser el líder en servicios de comunicación física y digital, paquetería y servicios de proximidad en España, sustentado sobre sus reconocidos valores de seguridad, cercanía, confianza e innovación

↓

**Valores** Pág. 17
Sentir · Liderar · Lograr · Innovar · Vocación por el cliente

↓

**Estrategia** Pág. 32
Preservación del negocio postal · Diversificación · Transformación interna · Flexibilización del modelo empresarial

↓

**El Grupo Correos opera a través de…**
Infraestructuras físicas y digitales.
Una plantilla de más de 52.400 profesionales.
Cercanía y confianza.
Innovación.
Excelencia y vocación social.
Pág. 19

→

**Y con su modelo de negocio…**
Ofrecer servicios globales para todas las necesidades de comunicación y de negocio de sus clientes.
Pág. 21

→

**Crea valor…**
La actividad del Grupo Correos se orienta a ofrecer un servicio excelente, de manera eficiente, aportando al mismo tiempo valor al accionista, al cliente y a la sociedad.
Pág. 23

→

**En beneficio de la sociedad**
El Grupo Correos persigue contribuir de forma activa al desarrollo económico y social, promoviendo las mejores prácticas en el sector público.
Pág. 24

↑

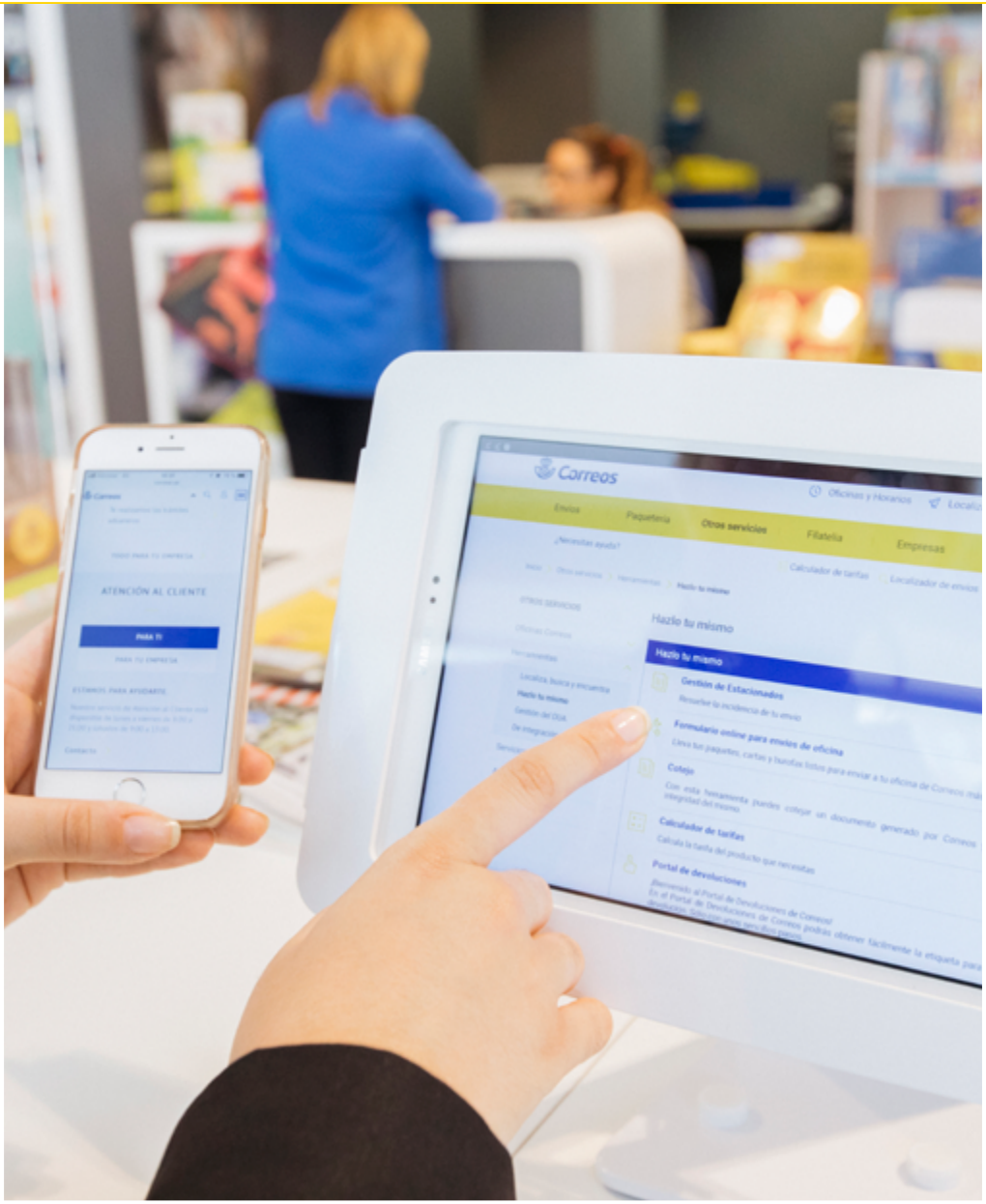
**Expectativas de los grupos de interés** Pág. 129

**Tendencias globales** Pág. 30

# El Grupo Correos opera a través de...

## Infraestructuras físicas y digitales

- Más de **8.700 puntos de atención**, incluyendo 2.396 oficinas, de las que 280 operan con el nuevo formato *Tu Correos*.
- 105 equipamientos para el tratamiento automatizado de los envíos en **78 centros logísticos** (18 de tratamiento, 6 de admisión masiva de Correos y 54 delegaciones de Correos Express) ubicados en todo el territorio.
- Una flota de cerca de **17.600 vehículos** propios y contratados.
- 263 millones de visitas anuales a la **web www.correos.es** y 1,2 millones de usuarios registrados.
- Más de medio millón de visitas a la **tienda web *Tu Correos***, con 25.000 usuarios registrados en su primer año de actividad.



# El Grupo Correos opera a través de...



## Una plantilla de más de 52.400 profesionales

- La mayor empresa pública en número de empleados. El Grupo emplea a **52.476 efectivos** (FTE), de los que el **50% son mujeres.**
- Profesionales altamente preparados y especializados, con cerca de **1,6 millones de horas de formación** anuales.



## La cercanía y confianza que genera nuestra marca

- Una de las dos únicas **marcas españolas** que figuran entre las diez primeras **más relevantes** en el mercado español, según el estudio *Meaninful Brands* de la empresa Havas Group.
- Un **35% de los clientes** nos **valora con "sobresaliente"**, casi 5 puntos porcentuales más que el año anterior, según el último Índice de Recomendación Neto.



## La innovación aplicada a la eficiencia

- **3.110 dispositivos** automáticos de entrega de paquetería ***CityPaq*** públicos y privados repartidos por todas las provincias.
- **14 millones de transacciones electrónicas diarias** gestionadas.
- Cerca de **32.000 terminales informáticos inteligentes (PDA)**, usados diariamente para la entrega a domicilio de envíos con trazabilidad.



## Excelencia y vocación social

- Como prestador del Servicio Postal Universal, **entregamos diariamente 11 millones de envíos** a 18 millones de hogares y 3,2 millones de empresas.
- La empresa de paquetería con **mayor flota propia de vehículos eléctricos** en España.
- Nuestros **proyectos de responsabilidad corporativa** contribuyen desde hace **más de tres décadas** al desarrollo y la integración social.

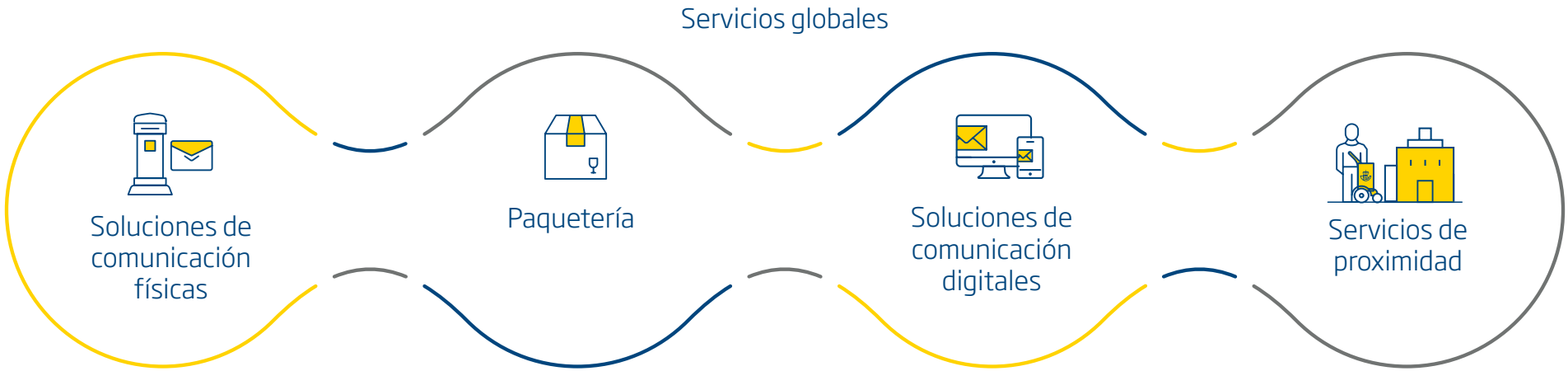
# El modelo de negocio del Grupo Correos

El objetivo del Grupo Correos es **proporcionar un servicio global** a sus clientes, que pueda satisfacer todas sus necesidades de comunicación, de paquetería y de negocio, a través de **cualquier canal y en cualquier plazo de entrega**, con el **respaldo y confianza** que ofrece la empresa matriz desde hace más de 300 años.

Con esta finalidad, **Correos**, la principal empresa del mercado postal español y uno de los principales operadores del sector de servicios para el comercio electrónico, complementa su actividad con la de sus filiales:

- **Correo Express**, dedicada a la entrega urgente de paquetería para los segmentos *B2B* y *B2C*.
- **Correos Nexea**, especializada en soluciones multicanal para las comunicaciones masivas, físicas y digitales de las empresas.
- **Correos Telecom**, encargada de la gestión y comercialización de infraestructuras de telecomunicación, dando soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo.

El objetivo del Grupo Correos es **proporcionar un servicio global a sus clientes** para satisfacer sus necesidades de comunicación, de paquetería y de negocio



El **principal valor creado por Correos** se basa en **atender las necesidades de comunicación postal** de todos los ciudadanos, con independencia de su lugar de residencia o renta, con un servicio de calidad asegurada y eficiente en costes.

En un entorno de continuo descenso de los volúmenes postales en España y de incremento del coste de entrega por envío, las obligaciones derivadas de la prestación del Servicio Postal Universal implican el mantenimiento de redes de distribución y de puntos de atención no siempre rentables. Correos **cumple la misión de servicio público encomendada, con la eficiencia y cobertura geográfica requeridas**, sin que este aumento de los costes de distribución suponga un mayor gasto para el ciudadano.

Para ello, debe alcanzar **economías de escala entre la actividad postal y de paquetería**, que permitan mantener la accesibilidad y calidad del servicio, y al mismo tiempo, **garantizar la sostenibilidad futura**. De esta manera, la compañía podrá asegurar una rentabilidad a largo plazo, que permita la reinversión en infraestructuras y nuevos negocios y la **generación de valor para su accionista**, el Estado, y por extensión, **para toda la sociedad**.

## La compañía adapta su modelo de negocio a los **nuevos hábitos de consumo y comunicación de los clientes**

Adicionalmente, **la actividad de las filiales del Grupo Correos** se orienta a atender las nuevas demandas derivadas de la digitalización de las comunicaciones y de la sociedad, complementando la oferta de Correos, con **soluciones que combinan la entrega física y electrónica**. Este modelo de negocio, cimentado sobre **la confianza, la ética y una marca reconocida y valorada** por los ciudadanos, aspira a la sostenibilidad a largo plazo.

En resumen, la compañía adapta su modelo de negocio a los nuevos hábitos de consumo y comunicación de los clientes, sin detrimento del cumplimiento de su misión de servicio público.






# Cómo crea valor nuestro negocio

(GRI 203-2)

- **Conectamos personas** diariamente a través de redes físicas y digitales.
- Ofrecemos **servicios cada vez más eficientes** y con la mayor calidad a todos nuestros clientes.
- Proporcionamos **soluciones de paquetería integrales** y con la mayor comodidad de entrega para los destinatarios.
- Prestamos un **servicio público sostenible**, manteniendo su coste neto pese a un descenso de los volúmenes superior al 50% en la última década.
- **Impulsamos la diversificación y el crecimiento de los ingresos** (un 5,6% más en 2017) para la sostenibilidad empresarial.
- **Invertimos 86 millones de euros** en la eficiencia operativa y el desarrollo de nuevos negocios.
- **Disponemos de centros logísticos cada vez más automatizados**, con mayor capacidad de procesamiento y con procesos más optimizados.
- **Creamos empleo** para reforzar una plantilla altamente preparada, especializada y digitalizada.
- Contribuimos a la economía española contratando a un **99% de proveedores nacionales.**
- El 66% de nuestras **contrataciones** establecen **criterios medioambientales**.

# En beneficio de la sociedad

(GRI 203-2)

Como empresa pública, Correos aspira a lograr un retorno social de su actividad mediante la contribución al desarrollo económico del tejido empresarial español. Para ello, Correos y sus filiales fomentan una **operativa eficiente y sostenible**, una **gestión de las personas** que prioriza el desarrollo profesional y la diversidad, y una política de responsabilidad corporativa que promueve **los valores y la solidaridad**.




- Contribuimos al **éxito de las empresas** dentro y fuera de nuestras fronteras.
- Favorecemos el **progreso económico en el ámbito rural**, contribuyendo a la cohesión y desarrollo social.
- Facilitamos la **Administración electrónica y la inclusión digital** de toda la población.
- Impulsamos el **comercio electrónico**, especialmente entre las **pymes**.
- Promovemos un **entorno de trabajo seguro, inclusivo y que potencia el talento**.
- Orientamos nuestra actividad a lograr **el mayor beneficio social y el menor impacto medioambiental**.
- Contribuimos a una **economía baja en carbono** y a la **mejora de la calidad del aire** con nuevos vehículos más eficientes.
- Fomentamos el **emprendimiento y la innovación** dentro y fuera de nuestra organización.
- Contribuimos a las **buenas prácticas del sector público** con el cumplimiento de los plazos de pago a proveedores.
- Promovemos la **integridad, la transparencia y el buen gobierno**.
- Somos una de las empresas públicas más activa en la **colaboración con el tercer sector desde hace décadas**.

# Entorno de negocio

(GRI 102-15)

## Crecimiento de la paquetería y el comercio electrónico

En la última década **el comercio electrónico en España ha aumentado de media un 26%**[1]. En el conjunto del ejercicio 2017 se prevé que la facturación del sector haya sobrepasado los 30.000 millones de euros, lo que significa que en el último lustro el negocio *online* casi se ha triplicado.

Diversos estudios [2] sitúan a España como el cuarto país europeo con mayor volumen de *e-commerce* y uno de los que experimentará mayor crecimiento en los próximos años, gracias al aumento del gasto medio por comprador[3], siempre que el actual proceso de recuperación económica se consolide.

Esta expansión del comercio electrónico tiene su **reflejo en la evolución del mercado de la paquetería**, que en los últimos años está recobrando su dinamismo. En el primer semestre de 2017, nueve de cada diez compradores *online* recibieron algún paquete asociado al *e-commerce* y el **87% de esas entregas se realizaron en el domicilio** del cliente[4].

De este modo, la distribución se ha convertido en un elemento diferencial en la experiencia de compra del consumidor *online* y, por extensión, del éxito de cualquier negocio en el entorno digital.




[1] Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2017).

[2] EcommerceEurope (2017).

[3] ONTSI (2017). *Estudio sobre comercio electrónico B2C 2016.*

[4] Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2017) *Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2017. Sector Postal.*

**La actividad del Grupo Correos así lo evidencia**. El incremento de los volúmenes de paquetería asociados a las ventas por Internet se ha mantenido en cifras de dos dígitos en los últimos años, intensificándose esta tendencia positiva en 2017.

El intenso crecimiento de los volúmenes supone al mismo tiempo una oportunidad de negocio y un reto operativo, especialmente para poder atender los picos de actividad que se producen durante los últimos meses del año, en los que se concentra gran parte de la demanda de distribución de pedidos *online* (vinculada a fechas como *Black Friday*, *Cyber Monday* y el periodo navideño).

Esta marcada estacionalidad exige a las empresas de paquetería contar con una mayor flexibilidad laboral y capacidad de adaptación de sus recursos operativos, para dar respuesta a los requerimientos específicos del mercado del comercio electrónico.

Por otra parte, aunque los volúmenes de paquetería presenten notables incrementos, los ingresos unitarios del sector no han dejado de descender, como resultado de la presión competitiva y el elevado poder de negociación de los grandes vendedores de *e-commerce*, que demandan plazos de entrega más reducidos, a menor coste.

**En España existe desde hace años una elevada competencia**, tanto por parte de otros operadores postales europeos, posicionados a través de sus filiales de paquetería, como de los grandes integradores mundiales, que pugnan con los operadores nacionales por captar los crecientes volúmenes *B2C* (envíos de empresas a particulares).[5]

Este aumento de los volúmenes *B2C* implica cambios en la demanda, creciendo la proporción de paquetes de menor tamaño, peso y precio, dirigidos además mayoritariamente al domicilio.



42,6 % de los **internautas** realiza **compras *online***



88,7 % de los compradores *online* han recibido algún **paquete de *e-commerce***



87 % de los destinatarios prefiere **recibir los paquetes en su domicilio** [5]

[5] Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2017) *Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2017. Sector Postal*. ONTSI (2017). Op. cit.

Asimismo, aumenta la necesidad de **servicios integrales de logística para el *e-commerce***, que faciliten a las empresas de comercio *online* una gestión óptima de toda la cadena de valor, desde la venta o tramitación de pedidos hasta la entrega y recogida de devoluciones.

La exigencia de ofrecer **costes de distribución más eficientes y mejorar la experiencia del cliente** (tanto emisor como receptor) requieren una mayor efectividad de la entrega, fundamentalmente mediante la aplicación de herramientas digitales. Por ello, **el Grupo Correos cuenta con las últimas tecnologías aplicadas a la clasificación y seguimiento**, con las que los destinatarios obtienen trazabilidad completa, inmediatez y flexibilidad para gestionar dónde y cuándo recibir sus envíos.



Correos y Correos Express disponen además de redes propias de distribución (no franquiciadas), que les permiten ofrecer mayor agilidad y control en toda la cadena logística, la más amplia capilaridad y la máxima conveniencia para remitente y destinatario, a través de las diferentes opciones de entrega (a domicilio, en la red de oficinas o en casilleros *CityPaq*).

Por otra parte, aunque la mayor parte de los envíos de paquetería distribuidos en España tienen origen nacional, en 2017 siguió aumentando la proporción de los volúmenes de importación, conforme a una tendencia que se repite en otros países europeos, impulsada sobre todo por el efecto del comercio con China.

Precisamente, en diciembre de 2017 la Unión Europea aprobó nuevas disposiciones **sobre recaudación del IVA para envíos de *e-commerce* de bajo valor** y procedentes de países no europeos, de aplicación a partir de 2021. Las medidas contempladas en esta regulación podrían aumentar tanto los plazos de gestión aduanera como el coste final para el comprador, lo que tendría un potencial impacto sobre los tráficos de importación de origen extracomunitario.

Asimismo, **el nuevo Reglamento europeo de servicios de paquetería transfronterizos**, que previsiblemente entrará en vigor en 2019, pretende aplicar un mayor control sobre las tarifas de estos envíos, como medida para impulsar las ventas *online* en el continente. Al respecto, Correos ha transmitido siempre su compromiso con la transparencia de precios y con la continua mejora del transporte y entrega, conforme a su propósito de contribuir al desarrollo del comercio electrónico.

# Contracción del mercado postal

En las últimas décadas las tecnologías de la información han generado un importante efecto sustitutivo de las comunicaciones postales tradicionales. Los factores que más han impulsado esta tendencia han sido la digitalización de las comunicaciones empresariales (transaccionales o publicitarias), la generalización de la factura telemática o el avance de la Administración electrónica, incentivado por la Ley 39/2015[6].

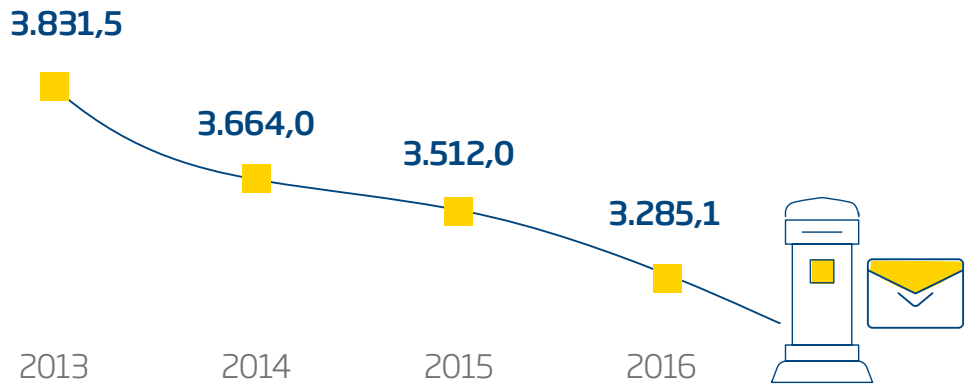
Esta contracción de la actividad postal ha tenido una evidente repercusión sobre los volúmenes de envíos gestionados por Correos, principal compañía del sector postal español, pero también sobre sus competidores.

Por otra parte, aunque **los envíos de marketing directo siguen siendo una herramienta relevante en el sector publicitario**, las empresas adoptan cada vez más estrategias de comunicación que combinan medios físicos y digitales, para obtener un mayor grado de personalización, visibilidad e impacto.

En este contexto, la propuesta de valor del Grupo Correos es ofrecer **soluciones multicanal eficientes, adaptables e integrables** en la cadena de valor del cliente, además de continuar con la estrategia de diversificación de actividades, para atender la demanda de los mercados emergentes.

Evolución de los volúmenes de envíos del sector postal tradicional en España [7]

(millones)




[6] Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
[7] Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2017). *Análisis del sector postal y del sector de la mensajería y la paquetería.*

# Servicios digitales para comunicaciones seguras

Ante el rápido desarrollo de las comunicaciones digitales, ciudadanos, empresas y Administraciones aumentan su demanda de servicios de gestión y autenticación de identidades en el entorno *online*, buzones electrónicos seguros o soluciones de salud digital (*e-health*), para la ejecución de trámites públicos o privados.

**Correos**, que actualmente es **prestador de este tipo de servicios de confianza en el entorno físico** (comunicaciones fehacientes, notificaciones...), está **capacitado para desempeñar ese papel en el entorno digital** con la misma fiabilidad y eficiencia.

Para ello, dispone de un portafolio de soluciones digitales, conforme a la normativa eIDAS de servicios electrónicos de confianza, y de una red de oficinas de amplia capilaridad para realizar, con la máxima seguridad, la identificación personal necesaria en algunas transacciones digitales o prestar servicios de la Administración.

Asimismo, la expansión del *Big Data* o el Internet de las cosas genera también oportunidades para el desarrollo de nuevas tipologías de servicios. Un ejemplo es el uso de datos masivos en la personalización del marketing directo o la utilización de tecnologías de geolocalización para realizar promociones comerciales diferenciadas por zonas.

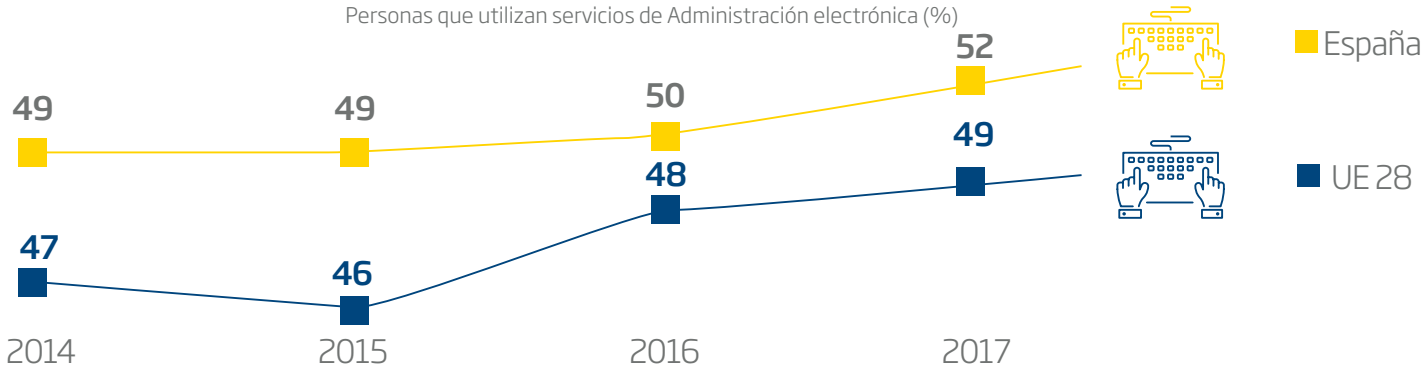
Por otra parte, la Agenda Digital Europea contempla como uno de sus objetivos la disponibilidad de Internet de banda ancha en todos los territorios, tanto urbanos como rurales. En este sentido, en España se han desarrollado actuaciones para fomentar el desarrollo de redes de telecomunicación, que mejoren la cobertura en zonas rurales, y al mismo tiempo reducir los costes de expansión de dichas redes.

Correos Telecom, cuya actividad comercial se basa en la oferta de infraestructuras de telecomunicación a otros operadores del mercado, contribuye a ese objetivo mediante la comercialización de redes de fibra óptica oscura, con las que las empresas evitan el despliegue de nuevo cableado en el ámbito rural.

Igualmente el desarrollo de los servicios de computación en la nube (*cloud computing*) supone que tanto las compañías que ofrecen dichos servicios como las que los utilizan, demanden conectividades ópticas de alta capacidad como las que ofrece Correos Telecom.

## Evolución de la Administración electrónica[8]

Personas que utilizan servicios de Administración electrónica (%)




[8] ONTSI (2018). *Indicadores destacados de la sociedad de la información.* Marzo 2018.

# Tendencias globales

(GRI 102-15)

## Contribución del Grupo Correos

**Favorecer la innovación** y respaldar el talento emergente en el entorno empresarial

**Promover el desarrollo del comercio electrónico**, ayudando a empresas y compradores

**Facilitar las transacciones electrónicas seguras**, mediante servicios de confianza y soluciones de pago fiables y eficientes

**Mejorar la entrega y la experiencia del cliente,** con la automatización de procesos y servicios más personalizados basados en el *Big Data* y otras tecnologías

## Nuevos hábitos de consumo derivados de la mayor disponibilidad tecnológica

**Generalización del *Big data,*** Internet de las cosas, *blockchain* y otras tecnologías de procesamiento e interpretación de datos

**Mayor preocupación** por la información personal y la **privacidad** en el **entorno digital**

**"Hiper-individualización"** de las preferencias de los consumidores y co-creación

Ciudadanos partícipes de la **economía colaborativa**, que ya supone el 1,4% del PIB español

**Aumento** del poder **de influencia de redes sociales** y opiniones de usuarios sobre el consumo

**Desarrollo del pago** a través del **móvil** favorecido por la entrada en vigor de la nueva Directiva sobre servicios de pago

**Robotización** de los **procesos logísticos** y del transporte y expansión de la tecnología de **realidad virtual**

**Incremento del perfil digital** de la sociedad (la generación de los *millenials* alcanza la edad de consumo)

# Tendencias globales

(GRI 102-15)

## Contribución del Grupo Correos

Prestar servicios de proximidad a través del personal de reparto y la red de oficinas

Aportar soluciones para las ciudades inteligentes (*smartcities*): movilidad sostenible, monitorización medioambiental, modelos logísticos inteligentes….

Facilitar la accesibilidad financiera, sobre todo a la población de mayor edad y de ámbitos rurales, a través de la red de oficinas

Promover la utilización de energías renovables, aplicar criterios de economía circular y fomentar la contratación responsable

Validar y compartir buenas prácticas sobre el uso de combustibles y tecnologías de transporte alternativos con menor impacto ambiental



## Nuevas tendencias demográficas y cambio climático

Necesidad de garantizar la calidad de vida de la creciente población urbana

Incremento de la población urbana, que para 2030 supondrá el 60% del total mundial, según pronostica el Banco Mundial

Envejecimiento de la población, previéndose que para 2050 más del 30% de la población española superará los 65 años

Aumento exponencial del comercio *online* y mayor demanda de una logística urbana eficiente en las ciudades

La huella ecológica de la población española es casi 2,4 veces mayor que su biocapacidad (disponibilidad de recursos naturales)

Despoblamiento y desaparición de servicios en el medio rural

Fomento de la contratación pública ecológica, según recomienda la Estrategia española de economía circular

Incremento de regulaciones y normativas municipales que restringen el acceso de automóviles al núcleo de las ciudades

# Estrategia y perspectivas de futuro

(GRI 102-15)

La rápida evolución tecnológica transforma a diario la sociedad, cambiando la forma en que nos comunicamos, trabajamos o nos relacionamos. Para seguir siendo un actor relevante en esta nueva sociedad de la información, dinámica y globalizada, el Grupo Correos adapta de forma permanente su propuesta de valor.

En los últimos años, ha realizado un importante esfuerzo para hacer una transición paulatina hacia un nuevo modelo de negocio cuyo referente sea **la sostenibilidad empresarial a largo plazo y la orientación al cliente.**

Esto requiere:

- Importantes inversiones en equipamiento, tecnología e innovación.
- Transformación de la cultura corporativa y la estructura empresarial.
- Agilidad para desarrollar nuevas líneas de negocio que respondan a las cambiantes demandas de los clientes.
- Adaptación de los recursos materiales y humanos, primando la flexibilidad, la eficiencia y la calidad.

De este modo, en los últimos dos ejercicios Correos ha logrado aumentar la cifra de negocios, gracias a las medidas de diversificación implementadas, aunque la velocidad con la que ha ido adaptando su modelo de negocio no ha sido plenamente satisfactoria. Si bien, es cierto que el carácter público antes mencionado hace que el retorno social de su actividad sea tan importante como su rentabilidad económica.

La estrategia que el Grupo Correos desarrollará en los próximos años aborda esta dualidad social y económica, con líneas de actuación cuya finalidad esencial es generar al mismo tiempo **valor para el accionista, los clientes, los empleados y la sociedad en su conjunto.**



# Preservación del negocio postal

## Objetivos

- **Adaptar y ampliar la propuesta de valor** a los clientes de servicios postales mediante soluciones integrales, multicanal y fiables.
- **Optimizar los procesos y las redes** de admisión, transporte y distribución para seguir impulsando la eficiencia.

## Lo que conseguimos en 2017

- **Transformación de 280 oficinas** al nuevo **modelo *Tu Correos***, orientado a mejorar la experiencia del cliente.
- **Mejora de la información de seguimiento** de los envíos nacionales e internacionales y de los procesos de **tramitación aduanera.**
- Ampliación del portafolio de servicios disponibles en la **plataforma multicanal *Nexo*.**

## Lo que proponemos en 2018

- **Adecuar los recursos y operativa** vinculados al Servicio Postal Universal a las condiciones fijadas en el **Plan de Prestación**, pendiente de aprobar por el Gobierno.
- **Mantener los niveles de actividad y facturación** del negocio postal.

# Diversificación

## Objetivos

- **Liderar el mercado de paquetería español** mediante la oferta de servicios más competitiva.
- Maximizar ingresos provenientes de la prestación de **nuevos servicios financieros, *retail* o digitales.**

## Lo que conseguimos en 2017

- Ser el **grupo de paquetería preferente** para el sector del **comercio electrónico.**
- Mejorar la **admisión y tratamiento automatizado de paquetería** con nuevos equipamientos tecnológicos y la implantación de un **nuevo modelo de distribución.**
- Facilitar la entrega de paquetería, con una **red de terminales *CityPaq*** en diversas ubicaciones públicas, **en todo el territorio.**

## Lo que proponemos en 2018

- **Adaptar la oferta** a las nuevas demandas de **digitalización** de los clientes y **ampliar** la red de terminales ***CityPaq*.**

# Transformación interna

## Objetivos

- **Adaptar la estructura organizativa a la diversificación** del negocio.
- Continuar fomentando la **eficiencia en costes**, con la ayuda de la **tecnología más avanzada** y la **mejora de procesos.**
- Reforzar la **transformación digital** de la empresa y **de sus profesionales.**

## Lo que conseguimos en 2017

- Incrementar la **orientación a los nuevos negocios** a través de una formación especializada.
- Potenciar la **transformación tecnológica** de nuestros profesionales con **novedosas herramientas digitales.**
- **Fomentar el talento,** aplicado al **desarrollo de nuevas actividades.**

## Lo que proponemos en 2018

- **Potenciar el respeto a la diversidad y fomentar la inclusión** en la plantilla, como reflejo de la sociedad a la que servimos.
- **Adecuar la plantilla** en número de efectivos y perfiles profesionales **a las crecientes necesidades del negocio.**

# Flexibilización del modelo empresarial

## Objetivos

- Alcanzar mayor **agilidad en la decisión estratégica y en la puesta a disposición del mercado** de nuevos servicios
- Promover una **gestión sostenible y orientada al largo plazo.**
- **Gestionar la marca como activo intangible.**

## Lo que conseguimos en 2017

- Impulsar la **innovación interna y externa** y extenderla a todos los ámbitos de la empresa.
- **Adaptar los procesos** internos de forma ágil **a las nuevas normativas** sobre comunicaciones y facturación digital, identificación electrónica y servicios de confianza, protección de datos personales o contratación en el sector público, entre otras.
- Promover un **modelo operativo** adecuado a una **economía baja en carbono.**

## Lo que proponemos en 2018

- **Adecuar el modelo operativo** a los próximos **requerimientos normativos** en el sector de la **paquetería transfronteriza.**
- Gestionar el **desarrollo de marca** con un plan a corto, medio y largo plazo.

# Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos

(GRI 102-12) (GRI 102-13)



## Empresariales

- **CEOE**.
- **Círculo de Empresarios**.
- **Fundación Consejo España China**.
- **AESPLA** (Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral).
- **PRL Innovación**.
- **AUTELSI** (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información).
- **Ametic** (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales).
- **Cloud Community Europe - EuroCloud España** (asociación de empresas que ofrecen productos y servicios sobre tecnología *Cloud Computing y transformación digital*).
- **@asLAN** (asociación de empresas del sector TIC).
- **Silicon Alley Madrid** (asociación de empresas del sector TIC).
- **CEUSS** (Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios).
- **AEA** (Asociación Española de Anunciantes).
- **Autocontrol**.
- **UNE** (Asociación Española de Normalización).
- **DMAB** (Direct Marketing Advisory Board).
- **Foro de Comunicación Interna**.
- **DEC** (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente).

## Internacionales

- **UPU** (Unión Postal Universal). Correos pertenece al Consejo de Explotación Postal, ostentando la presidencia del Grupo PPS*Clearing User y del de Integración de la Remuneración, así como la vicepresidencia del Grupo sobre la Sostenibilidad del Sistema de Pensiones de la UPU. También es miembro de los Comités de Dirección del Foro para el Desarrollo del Marketing Directo y del Grupo .post.
- **IPC** (International Post Corporation). Correos forma parte de su Consejo de Administración desde noviembre de 2017.
- **UPAEP** (Unión Postal de las Américas, España y Portugal). Correos copreside el Grupo de Trabajo de Filatelia. Además, España ha renovado su participación en el Comité de Gestión como primer vicepresidente hasta 2021.
- **PostEurop**. La compañía preside el Comité de Asuntos Europeos.
- **Grupo EPG** (E-Parcel Group). Grupo centrado en los servicios de paquetería, básicamente en Europa.
- **Kahala Post Group**. Alianza comercial junto a los operadores postales de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Tailandia y Canadá.
- **PuMed**. (Unión Postal del Mediterráneo). Asociación de operadores postales de países del Mediterráneo.

## Responsabilidad corporativa y buen gobierno

- **"Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género"**, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas**.
- **Forética.**
- **Instituto de Auditores Internos**.




# Creación de valor

Nuestro equipo
Soluciones para nuestros clientes
Servicio excelente
Innovación
Sostenibilidad medioambiental
Compromiso social

# Nuestro equipo

Incorporación de 1.606 empleados fijos a Correos dentro del proceso de **consolidación de empleo temporal**

2.133 empleados promocionados dentro de los procesos de **selección interna**



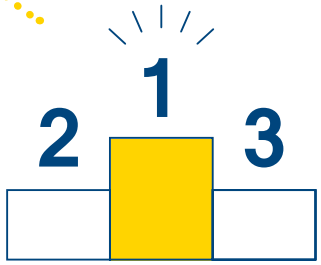

Fomento de la **formación** en competencias digitales, liderazgo inclusivo y trabajo en equipo

51% de **mujeres** en la plantilla de Correos, empresa pionera en igualdad de género

Reducción de la **siniestralidad laboral** en todas las empresas del Grupo Correos

Consolidación del **empleo**

Nuevo enfoque de la **gestión del talento**




**Nuevas herramientas** digitales de trabajo



Reforzando la **transformación** de la empresa y de sus profesionales

**Prevención** y promoción de la **salud laboral**





**Formación** de alto impacto con medición de resultados

**Diversidad** e inclusión



# Gestión del capital humano para el éxito empresarial

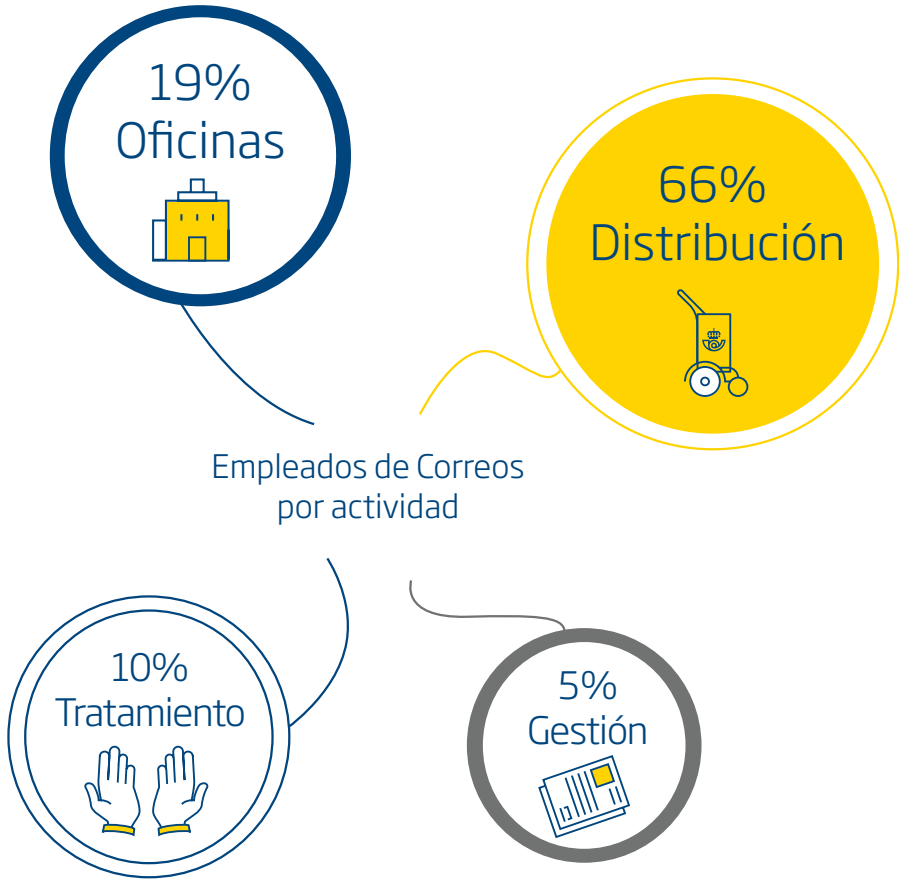
En 2017 las empresas del Grupo Correos empleaban a 52.476 efectivos medios (FTE). La matriz, Correos, contaba con 51.205 profesionales, de los que el 77% eran trabajadores en régimen laboral y el 23%, personal funcionario.

Frente a la tendencia de los últimos años, en 2017 el Grupo Correos incrementó su plantilla un 2,9%, conforme a las condiciones y límites fijados para el sector público, con el fin de dar respuesta al aumento de la actividad durante ese ejercicio.

Estas incorporaciones permitieron afrontar las necesidades derivadas de un notable incremento en los volúmenes de paquetería y de los nuevos requerimientos de entrega de notificaciones, establecidos por la Ley 39/2015. Así, la prestación del servicio de entrega de notificaciones supuso la contratación a tiempo parcial de 2.268 efectivos, esencialmente en puestos de distribución.

| Efectivos medios (FTE) | 2016 | 2017 |
|---|---|---|
| Correos | 49.785 | 51.205 |
| Correos Express | 1.036 | 1.047 |
| Correos Nexea | 159 | 179 |
| Correos Telecom | 48 | 46 |

(GRI 102-8)






**1.606 empleados fijos incorporados** durante el segundo semestre del año

# Consolidación de empleo estable y de calidad

En el segundo semestre de 2017 se incorporaron **1.606 empleados fijos** a la plantilla de Correos, procedentes del proceso de consolidación de empleo temporal de 2015, al que se inscribieron cerca de 150.000 aspirantes, para desarrollar tareas logísticas y de reparto en el ámbito urbano y rural.

Asimismo, se establecieron las bases para la siguiente consolidación de otros **2.345 puestos** (conforme a las previsiones de la Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016), cuyo desarrollo se llevará a cabo en 2018.

A finales del ejercicio se publicaron además las bases de una nueva convocatoria para el ingreso de personal laboral fijo, por la que **se cubrirán 1.869 puestos operativos** (de acuerdo a lo previsto en la Ley 3/2017, de 27 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2017), con el objetivo de seguir avanzando en la estabilidad del empleo.

La conclusión de estos tres procesos permitirá la consolidación de empleo para un total de 5.820 trabajadores, conforme al objetivo de la compañía de promover un empleo estable, de calidad y sostenible, asegurando así también la calidad de servicio a clientes y ciudadanos.

# Fomento del talento y el desarrollo profesional

El objetivo del **programa de gestión de talento** de Correos es aunar las necesidades del negocio con las de los profesionales, identificando a aquellas personas con capacidad y potencial para ocupar posiciones clave en la compañía, así como definiendo acciones de desarrollo y crecimiento individual.

Este modelo de movilización del talento interno se articula en primer lugar a través del **Programa "Clic"**, que en 2017 incorporó a un segundo colectivo de 115 empleados, tras su puesta en marcha en 2016. Durante el ejercicio los participantes desarrollaron diversas dinámicas para evaluar sus áreas de mejora personal, elaborándose **un plan de desarrollo** consensuado con cada uno de ellos, dirigido a potenciar su perfil con acciones en su puesto de trabajo.

Adicionalmente, el **sistema de evaluación del desempeño** posibilita una mayor efectividad en los planes de selección, promoción, formación y desarrollo profesional, así como en la evaluación del rendimiento individual y su alineación con los objetivos corporativos, lo que se traduce en una mejora competitiva del Grupo.

En 2017 este sistema integraba a 1.598 profesionales, un 3,1% de la plantilla, incluyendo a la totalidad de los directivos, técnicos y mandos intermedios. Las mejoras más significativas implementadas en la herramienta comprendieron la incorporación de mayor información para los empleados sujetos a evaluación, especialmente sobre los conocimientos y habilidades necesarios para su puesto de trabajo, o la inclusión de un plan de formación para los responsables, para un mejor aprovechamiento del modelo.

Las **filiales del Grupo** cuentan también con un modelo de evaluación del desempeño, aplicado al nivel directivo y mandos intermedios que, en el caso de



Correos Express, representa un 12,4% del total de empleados, en Correos Nexea afecta al 3,4%, y en Correos Telecom alcanzó el 100%.

**(GRI 404-3)**

Con el fin de compartir mejores prácticas en el ámbito empresarial, Correos participó en el grupo de trabajo del Centro Avanzado para el Desarrollo de métricas de Talento Organizacional (CAMTO), con el objetivo de diseñar estándares de medición del talento organizativo, utilizando *Big Data* y análisis predictivo de datos.

La compañía dispone además de un **programa de becarios** denominado **Jóvenes talentos**, que permite que los estudiantes universitarios puedan complementar sus conocimientos académicos con una experiencia práctica en el ámbito empresarial, favoreciendo así la adquisición de competencias esenciales para su empleabilidad.

## **Más de 2.000 profesionales** fueron promocionados a través de procesos de selección interna

En 2017 este programa formativo y de atracción del talento joven se amplió a todas las zonas territoriales de la compañía, incorporando a un total de 77 estudiantes procedentes de diferentes universidades, así como de la Fundación SEPI-Correos.

Correos continuó apostando por la **promoción interna y el desarrollo profesional** como forma de impulsar la retención del talento interno. Durante el ejercicio se realizaron diversos procesos de selección interna, como resultado de los cuales fueron promocionados 2.133 candidatos.

De esa cifra, 1.527 empleados se incorporaron a través del **programa de sustitutos**, que identifica y forma a profesionales de puestos base para desempeñar provisionalmente funciones de jefatura de equipo en oficinas, distribución y logística. Asimismo, la compañía realizó un concurso de méritos para la desprovisionalización de 1.564 puestos de **jefaturas de equipo**, cuya culminación está prevista en 2018.

También se puso en marcha una nueva aplicación de gestión curricular, denominada **eTalent**, para mejorar el acceso de los candidatos internos a los procesos de selección de la empresa.

Durante el ejercicio 687 personas participaron también en el **programa de acogida y seguimiento**, destinado a formar a aquellos profesionales que se incorporan o cambian de puesto de trabajo dentro de la compañía. Esta iniciativa permite acompañarles en sus primeros meses de adaptación y atender sus necesidades de desarrollo.

Por último, se realizaron tres nuevas convocatorias del **concurso de traslados** para atender las expectativas de movilidad territorial o geográfica de aquellos empleados ubicados en puestos en oficinas, unidades de distribución y centros de tratamiento. Las tres adjudicaciones realizadas permitieron la movilidad y promoción horizontal de 2.233 personas.

# Formación innovadora para la transformación digital

Correos impulsa una oferta formativa dirigida a dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y de desarrollo profesional de sus empleados. El objetivo último es prestar un servicio excelente y respaldar la oferta de nuevos productos, conforme al plan de transformación de la compañía.

En 2017 la compañía realizó 366 acciones formativas, incrementando **el número de participantes un 18%, hasta un total de 256.106**. El 54,6% de ellos fueron mujeres y el ratio de horas impartidas por empleado se situó en 29,4.

Además, se registraron 17.462 inscripciones a las acciones de formación continua en la plataforma de *e-learning* Campus virtual, así como 57.874 visualizaciones de contenidos de aprendizaje informal de libre acceso para todos los empleados.

En total, se desarrollaron **más de un millón y medio de horas lectivas**, el 76% de ellas *online*, impartidas en su mayoría por **más de 1.100 formadores internos**, potenciando el uso de novedosas herramientas de aprendizaje. La satisfacción de los alumnos se incrementó, otorgando a la formación recibida una **puntuación global de 8,5 sobre 10**.

Durante 2017 se reforzó la capacitación en competencias comerciales, medioambientales, digitales, de trabajo en equipo y liderazgo y de adaptación a las nuevas normativas a través de ámbitos formativos especializados. Así, se promovió la **Escuela de productos**, espacio de autoaprendizaje sobre la oferta comercial de Correos, en el que participan más de 15.000 empleados.

Las principales acciones formativas impartidas en la **Escuela Comercial** se focalizaron en nuevos productos y habilidades de negociación. Estas acciones contribuyeron a mejorar la satisfacción de nuestros clientes, con un incremento de más de 10 puntos en el índice de recomendación de los gestores comerciales.

| Horas formativas por empleado | Mujeres | Hombres |
|---|---|---|
| Correos | 27,0 | 28,3 |
| Correos Express | 29,2 | 21,1 |
| Correos Nexea | 2,5 | 4,8 |
| Correos Telecom | 73,3 | 67,8 |

**(GRI 404-1)**

La compañía también potenció la **Escuela de Liderazgo**, a través del proyecto "4 pasos para liderar", que facilitó herramientas prácticas a 2.502 responsables de equipos para mejorar su gestión.

Los profesionales de la **red de oficinas**, por su parte, recibieron formación sobre el nuevo modelo de atención *Tu Correos* y su oferta de productos específica. Además, se inició un programa para personal temporal de nueva contratación, en los puestos de atención al cliente en oficinas que, mediante videotutoriales, ofrecía información sobre los procesos del puesto a desempeñar, mejorando su adaptación.

Los asistentes a acciones formativas **aumentaron un 18%**



Dentro de los programas de formación orientados a la transformación digital destacaron:

- El proyecto **"Soy digital"**, con más de 8.000 participantes.
- Los cursos "La diversificación en Correos" y "Transformando con innovación", este último realizado con técnicas de "gamificación", a través de la aplicación móvil CorreosPLAY.
- La "Gestión segura de la información", con más 15.000 participantes.

Con objeto de potenciar nuevas vías de aprendizaje, se puso en marcha además un **programa de conferencias** sobre distintas materias de interés, en el que participaron 420 empleados y que, mediante su grabación en vídeo, se hicieron extensibles al resto de trabajadores a través del Campus virtual, así como de la intranet y redes sociales corporativas.

Por último, en 2017 se firmaron convenios para el desarrollo de programas de cooperación educativa con la Universidad de Valencia, la Universidad Politécnica de Barcelona, HTL Escuela de Empresa Online y MasterD.

Respecto a las filiales del Grupo, **Correos Express** realizó durante el ejercicio 167 acciones formativas orientadas a promover la mejora de procesos y habilidades de sus trabajadores en el ámbito comercial, medioambiental, de calidad, gestión financiera y recursos humanos.

**Correos Nexea** impartió 11 programas formativos sobre conocimientos técnicos, habilidades de liderazgo y prevención de riesgos laborales. Por su parte, los 18 cursos impartidos por **Correos Telecom** se centraron en la adquisición de conocimientos técnicos y habilidades para fomentar la innovación e impulsar la mejora de los niveles de calidad.




# Mejora en comunicación interna y fomento del trabajo en equipo

En 2017 Correos potenció una notable mejora en sus canales de comunicación interna, utilizando el canal más efectivo y adecuado a cada mensaje, campaña y público objetivo. La intranet corporativa, Conecta, publicó **252 noticias de empresa nacionales y 249 zonales o de carácter local**, que también se difundieron en los tablones de anuncios de todos los centros operativos de las siete zonas en las que se estructura la compañía. Asimismo, se divulgaron más de **50 vídeos** sobre diversas temáticas internas o externas de interés para los empleados.

La compañía fomenta la participación de sus empleados en la mejora continua mediante la **convocatoria anual de diversos programas de reconocimiento**, como el "Premio nacional a la excelencia, el "Premio al compromiso ambiental", el "Premio Artemisa" a la mejor gestión comercial y el "Premio Atenea" a las personas y sus mejores prácticas.

En el ámbito de la **gestión del conocimiento y del cambio cultural**, se puso en marcha el **"Proyecto comparte"**, cuyo objetivo es la implantación de espacios de trabajo colaborativos virtuales. Para ello se crearon comunidades con miembros de las siete zonas territoriales de Correos, promoviendo la transformación del modelo de trabajo hacia un esquema abierto y compartido y favoreciendo el trabajo en equipo.

# Formación para los nuevos retos empresariales



# La diversidad y la inclusión, ejes en las políticas de gestión de personas

El **Plan de igualdad** de Correos incluye un **protocolo contra el acoso sexual, laboral o moral**, con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.

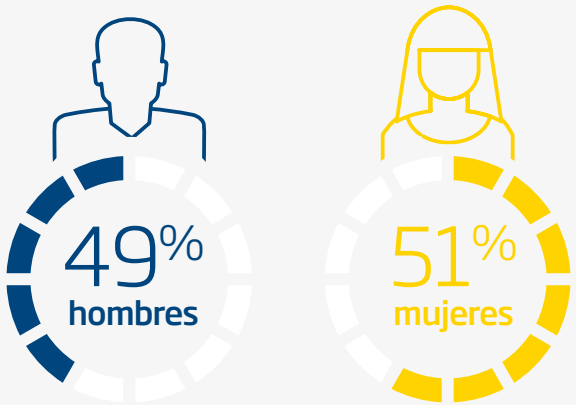
También contempla políticas específicas para **la ayuda y protección de las víctimas de violencia de género**, favoreciendo un tratamiento ágil y que garantice la confidencialidad, con medidas como la reducción de jornada y especial consideración de las faltas de asistencia de la víctima; la excedencia por violencia de género o la garantía de traslado laboral.

Asimismo, desde 2012 Correos está adherido a la "Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género", promovida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para sensibilizar a la sociedad sobre esta problemática.

Correos favorece la conciliación familiar, personal y profesional, mediante acciones de formación y sensibilización, así como a través de medidas incluidas en su regulación interna. Estas últimas, aplicables a la totalidad de la plantilla, contemplan en muchos casos mejoras respecto a la legislación laboral vigente.

**El Plan de igualdad de Correos** incluye medidas para la protección de las víctimas de violencia de género

Distribución de los empleados de Correos por género



Correos Nexea y Correos Telecom tienen a su vez establecidas medidas para favorecer la conciliación en situaciones familiares especiales, con jornadas laborales flexibles y, en algunos casos, teletrabajo apoyado en la gestión por proyectos.

Correos aspira a potenciar entre sus profesionales un modelo de gestión y un estilo de liderazgo que fomente la riqueza que aporta la pluralidad de ideas, experiencias y perspectivas, como verdadera ventaja competitiva a largo plazo. Por ello, promueve la diversidad, especialmente en tres áreas de actuación:

- **Diversidad de género**, como empresa pionera y referente en la equiparación efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres. En 2017 el porcentaje de mujeres en la plantilla aumentó, tanto en la empresa matriz como en el Grupo, manteniendo por segundo año consecutivo una situación prácticamente de paridad.

- **Diversidad funcional**, integrando en su plantilla a personas con discapacidad física o intelectual y colaborando con Fundaciones, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales, que impulsan su plena inserción en el ámbito laboral.

- **Diversidad generacional**, conforme a los principios del Código del Observatorio Generación y Talento, que promueve una gestión de las personas basada en el respeto, la no discriminación y la igualdad de oportunidades, con independencia de su edad.



| Permisos por nacimiento de hijo por sexo | Mujeres | Hombres |
|---|---|---|
| Correos | 283 | 104 |
| Correos Express | 11 | 11 |
| Correos Nexea | 1 | 2 |
| Correos Telecom | 1 | 1 |

El 100% de empleados que se acogieron a un permiso por paternidad/maternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo a su finalización

**(GRI 401-3)**

# Correos con la diversidad

La compañía convoca anualmente reconocimientos a los empleados y sus buenas prácticas en diversos ámbitos de actuación, siendo uno de ellos la promoción de la diversidad.

Con esta categoría se pretende favorecer la inclusión y concienciación sobre la diversidad funcional, de género y generacional, así como el aprovechamiento estratégico de la diversidad en beneficio de la innovación y la transformación del negocio.

El equipo ganador en 2017 fue el integrado por empleados de la oficina principal de Marbella, con la iniciativa **Comparte experiencias**. El proyecto consistía en fomentar un aprendizaje mutuo, mediante el intercambio de conocimientos y experiencias entre los profesionales más veteranos y los más jóvenes.



## Nuestro valor diferencial

- La **concienciación** a nuestros profesionales, y por extensión a toda la sociedad, sobre los **beneficios laborales y personales** que aporta la diversidad.
- La promoción de la **diversidad entre nuestros equipos**, para ser capaces de responder a las necesidades de una **sociedad también diversa**.

# Mayores beneficios sociales para los empleados

El programa de acción social de Correos también contribuye a aumentar el bienestar sociolaboral de sus profesionales y facilitar la conciliación personal. En 2017 los trabajadores y sus familias pudieron acceder a 12.457 ayudas para tratamientos sanitarios, estudios universitarios, educación infantil, atención a hijos con discapacidad o por fallecimiento. El personal fijo dispuso además de anticipos y préstamos sin interés.

Asimismo, se mejoró la oferta de pólizas de seguros de vida y accidentes en condiciones ventajosas para los empleados, extendiéndolas a las empresas filiales. Finalmente, la compañía amplió la oferta de su plataforma web de promociones y descuentos sobre diversos productos y servicios de ocio, cultura, salud, material deportivo y bienes de consumo. En 2017 había ya inscritos más de 28.000 trabajadores.

**(GRI 401-2)**

# Entorno de trabajo seguro y saludable

El pilar fundamental de una buena gestión de la prevención de riesgos laborales es la integración de un modelo de cultura preventiva en todos los niveles de la organización, mediante la información, formación y capacitación permanente de sus profesionales.

De este modo, la compañía contribuye a la salud laboral desde un enfoque integral, que contempla, no solo la disposición de un entorno de trabajo sano y seguro, sino también todos los aspectos relacionados con el bienestar físico, psíquico y social de sus personas.

Dentro del proyecto **"Empresa saludable"**, Correos promueve hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud de sus profesionales, desde una perspectiva multidisciplinar.

Como parte de esta iniciativa, en 2017 el **programa de disminución de factores de riesgo cardiovascular** probado con éxito en Alicante, se extendió a la provincia de Granada. Adicionalmente, se llevó a cabo un proyecto piloto en la sede de Correos en Madrid para la **detección precoz del cáncer de colon**, coincidiendo con la realización de la campaña anual de reconocimientos médicos a empleados.

Otra de las acciones emprendidas fue la **campaña sobre alimentación saludable**, mediante infografías publicadas en la intranet corporativa y conferencias impartidas por expertos en nutrición, con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de adoptar buenos hábitos de alimentación.

En este ámbito, los empleados y sus familiares cuentan también con el "canal de bienestar y salud", un servicio telefónico gratuito de información, orientación y asesoramiento médico, social, psicológico, jurídico y dietético, disponible las 24 horas, los 365 días del año.




**El programa de bienestar emocional** proporcionó herramientas para la gestión positiva del cambio

Además, el **programa de bienestar emocional** ofreció a los trabajadores, a través de talleres y conferencias, herramientas para el autoconocimiento, el manejo de las emociones, la motivación y la gestión positiva del cambio. Por último, se realizaron **campañas de concienciación** sobre seguridad vial o prevención de riesgos laborales ante condiciones climatológicas adversas.



## Prevención de riesgos laborales

- Compromiso: política e integración
- Seguridad y salud laboral
- Sistema de gestión
- Formación
- Control, planificación y herramientas digitales
- Campañas de sensibilización
- Premio a la innovación

## Salud



- Disminución del riesgo cardiovascular
- Prevención del cáncer de colon
- Campaña de vacunación

Correos, empresa saludable

## Bienestar físico



- Promoción de la actividad física
- Alimentación salulable

## Bienestar emocional



Estar en forma a nivel emocional:

- Aumento de la felicidad
- Mayor compromiso e implicación

## Información digital



- Canal telefónico de bienestar y salud
- Intranet y web corporativas

# Gestión preventiva eficiente

Correos apuesta por una política de gestión preventiva eminentemente interna, mediante un servicio de prevención propio de riesgos laborales, que implica a todos los niveles de la organización y está presente en todas las zonas territoriales de la compañía.

Las principales actuaciones realizadas durante 2017 para la identificación y prevención de riesgos laborales incluyeron:

- La realización de 17.490 reconocimientos médicos preventivos, adaptados a los diferentes puestos y circunstancias personales, así como el desarrollo de la campaña anual de vacunación antigripal.
- La celebración de 37 reuniones de la Comisión Estatal de Salud Laboral y los Comités Provinciales de Seguridad y Salud.
- La elaboración de 631 estudios técnicos generales y 81 específicos sobre riesgos en centros, 765 planes de emergencia, así como la ejecución de 25 evaluaciones de riesgos por potencial exposición a atmósferas explosivas y 21 de equipos de trabajo.
- La formación específica en prevención, con 48.562 participantes y 166.524 horas lectivas, y la entrega de 64.842 fichas de seguridad y salud a 26.258 empleados, con información sobre riesgos, prevención y medidas ante situaciones de emergencia, individualizadas por puesto y centro de trabajo.
- La elaboración de un protocolo de actuación frente a condiciones climatológicas adversas.
- La ampliación de la información a empleados a través de las herramientas de comunicación interna y de la participación en el "Premio Atenea", en su categoría de prevención de riesgos laborales.

El compromiso de Correos con la seguridad y salud de sus trabajadores fue reconocido con la renovación de su certificación como empresa saludable. Asimismo, las acciones realizadas contribuyeron a reducir la siniestralidad (índice de incidencia) un 5,2%, consolidando la tendencia de descenso de los últimos años.

Las filiales del Grupo también mantuvieron una evolución positiva, por la que Correos Telecom revalidó su tasa 0 de accidentes laborales, y Correos Express alcanzó una mejora de la siniestralidad de su plantilla del 34%, rebajando también el 27% los días perdidos por baja.

| Siniestralidad laboral | Correos | | Correos Express | | Correos Nexea | | Correos Telecom | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| Accidentes con baja | 2.014 | 1.784 | 2 | 25 | 6 | 11 | 0 | 0 |
| Accidentes leves | 2.011 | 1.774 | 2 | 25 | 6 | 11 | 0 | 0 |
| Accidentes graves | 3 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Accidentes muy graves | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Víctimas mortales | 0 | 2* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

*Fallecimientos por accidente de tráfico *in itinere* y por causa natural en el puesto de trabajo.

**(GRI 403-2)**

# Soluciones para nuestros clientes

3.110 dispositivos *Citypaq* disponibles en todo tipo de ubicaciones, públicas y privadas, para la entrega rápida y cómoda de envíos de paquetería

700 *apps* creadas por empresas de comercio electrónico con *Comandia Crea tu App* en sus primeros meses de funcionamiento



Premio a la plataforma de comunicaciones físicas y digitales *Nexo* por su contribución al desarrollo de la sociedad de la información

280 oficinas *Tu Correos* implantadas en todo el territorio, con un nuevo modelo de atención al cliente

La emisión filatélica especial dedicada a "StarWars" tuvo gran acogida entre los fans de la saga

# Oferta comercial del Grupo Correos

(GRI 102-2) (GRI 102-6)

## Soluciones de comunicación físicas

- Correspondencia y productos registrados
- Burofax y servicios telegráficos
- Solución integral de marketing directo: *Correos Directo*

## Paquetería

- Paquetería nacional
- Red de terminales *CityPaq*
- Paquetería internacional
- Soluciones de logística inversa
- Paquetería urgente y servicios a medida para empresas
- *Firma Digital Avanzada*

## Soluciones de comunicación digitales y para el *e-commerce*

- Soluciones integrales para el *e-commerce: Comandia*
- Tienda *online* *Tu Correos*
- Servicios digitales *e.Correos*
- Plataforma de comunicación multicanal *Nexo*
- Tarjetas *Correos Prepago y Correos Regalo*
- Servicios de telecomunicaciones

## Venta *retail* y servicios en oficinas

- Productos postales, de paquetería y embalajes prepago
- Servicios financieros y pago de recibos
- Comercialización de entradas
- *Merchandising* postal y artículos de filatelia
- Productos de telecomunicaciones

# La oferta de paquetería más completa

**Correos es un referente en el mercado de la paquetería** y especialmente en el segmento de los servicios para el comercio electrónico. La compañía proporciona acceso a **las mejores soluciones de paquetería**, para ayudar a sus clientes a crecer y tener éxito en un mundo globalizado, digital y competitivo.

Los servicios de Correos están también dirigidos a satisfacer las nuevas demandas del comprador *online*, ofreciéndole **flexibilidad para gestionar sus envíos, la mayor capilaridad y los mejores ratios de entrega efectiva**.

La compañía ha adaptado así su oferta para atender las diversas necesidades de plazo y lugar de entrega y mejorar la calidad percibida por el cliente. En definitiva, para otorgar al remitente mayores valores añadidos y trazabilidad, al tiempo que dotar al destinatario de **mayor control sobre dónde, cuándo y cómo recibir su envío**.



Su amplia gama de servicios, tanto nacionales como internacionales, incluye desde la máxima urgencia hasta las opciones más personalizadas, dando respuesta a:

- Los requerimientos de **diferentes plazos de entrega**, con ***Paq Estándar***, para los envíos más económicos con entrega en 48/72 horas; ***Paq Premium***, especialmente adecuado para el sector del comercio electrónico, con entrega en 24/48 horas según la localidad de destino y mayores valores añadidos; y ***Paq Today***, con recogida y entrega en el mismo día dentro de la misma provincia.

- Las **nuevas demandas de logística inversa** para las devoluciones del comercio electrónico, con ***Paq Retorno*** y ***Paq Retorno Premium***, que ofrecen a las empresas una solución óptima para recuperar mercancías de sus clientes, sin coste adicional para ellos.

- Las **necesidades específicas de nuestros clientes**, por ejemplo, acompañándoles en sus viajes con el servicio ***Puerta a Puerta***, que transporta las maletas de los usuarios de Renfe larga distancia, o ***Paq Mochila***, ***Paq Bicicleta*** y ***Paq Peregrino***, que facilitan el traslado del equipaje de los peregrinos del Camino de Santiago.

- La **entrega internacional**, con una nueva oferta que incluye los servicios de entrega preferente ***Paq Premium Internacional***, para los envíos más urgentes, y ***Paq Standard Internacional***, con entrega a domicilio y firma del destinatario; ***Paq Light Internacional***, para envíos ligeros que no requieran firma, con total trazabilidad y a precios muy competitivos; y soluciones para la logística inversa transfronteriza.




## El nuevo **servicio *Paq Premium***, el gran aliado de los vendedores *online*

Esta oferta se complementa con **valores añadidos** que proporcionan una mayor información y flexibilidad a los clientes, a la medida de sus necesidades. Entre estos atributos se encuentran la **selección de franja horaria**, del número de intentos de entrega o de la permanencia en oficina, así como la **prueba de entrega electrónica**, generada y transmitida por los dispositivos informáticos inteligentes (PDA) utilizados por todos los profesionales de reparto.

# Entregas efectivas en cualquier momento

**La entrega es uno de los aspectos más relevantes para el desarrollo del comercio electrónico**, por su importancia tanto para los vendedores como para los compradores. Por ello, **los casilleros automatizados para la entrega de paquetería *CityPaq***, disponibles a cualquier hora y en lugares siempre próximos al cliente, ponen a su disposición la flexibilidad de horarios y localizaciones que requieren.

*CityPaq* ofrece la máxima conveniencia al destinatario, ya que le permite recibir envíos en el dispositivo de su elección y, desde 2017, también **enviar y realizar devoluciones de compras *online***. Además, al evitar desplazamientos y múltiples intentos de entrega, se reduce la huella ambiental de los paquetes.

Más de **90.000 clientes registrados** en la aplicación *CityPaq*

Al cierre de 2017 existían **3.110 terminale**s, localizados tanto en comunidades de vecinos como en centros empresariales, aparcamientos, gasolineras o estaciones de transporte público. Además, se añadieron otros emplazamientos como las **principales cadenas de supermercados, mercados municipales o asociaciones**.

El número de **envíos entregados a través de *CityPaq*** se multiplicó por cinco desde su implantación en 2016




Asimismo, con la opción de ***Entrega Directa***, los clientes pueden seleccionar su terminal favorito como dirección de entrega, incluso en aquellos comercios *online* que aún no forman parte de la red *CityPaq*.

La calidad de la información también contribuye a una mejor experiencia del cliente durante la entrega. Por ello Correos estrenó un nuevo ***Localizador de envíos***, disponible en la web y en la aplicación móvil *Correos Info*. Esta herramienta incorpora **mayor detalle sobre el estado del envío, un lenguaje más adaptado al cliente** y en diversos idiomas y acceso a información sobre aduanas o localización de oficinas.

# Envíos urgentes siempre localizados

**Correos Express ofrece soluciones a medida para las entregas urgentes**, que responden a las demandas de inmediatez, flexibilidad, calidad e integración en la cadena de valor de sus clientes.

La empresa cuenta con una cartera comercial, dirigida tanto a los segmentos *B2B* como *B2C*, para satisfacer todas sus necesidades de:

- **Urgencia en la entrega**, con ***Paq 10***, ***Paq 14*** y ***Paq 24***.
- **Tipologías especiales de envíos**, con ***EquiPaq 24***, para la recogida, transporte y entrega en 24 horas de equipajes de hasta 25 kg.
- **Diversidad de destinos**, con ***Internacional Express***, para la distribución aérea urgente a cualquier país; ***Internacional Estándar***, para envíos menos urgentes dirigidos a Europa; o el nuevo producto prepagado internacional, disponible en las oficinas de Correos.

Dos de cada tres clientes de ***Correos Express*** demandan **entregas en menos de 24 horas**

Correos Express dispone también de **servicios especializados** para las diversas tipologías de destinatarios, como ***Paq Empresa14***, **para clientes empresariales**, con entrega garantizada antes de las 14 horas; o ***ePaq24***, especialmente adecuado para la distribución del **comercio *online* a particulares**.

A ellos se añaden las **opciones a medida para sectores específicos**, como ***OptiBox10*** y ***Optibag15***, para compañías ópticas, o ***Valija Dental12*** y ***Paq Dental24***, para la industria bucodental.




La compañía ofrece valores adicionales para **mejorar la experiencia del cliente** como la ***Entrega Flexible***, que permite a los destinatarios conocer y gestionar, a través de cualquier dispositivo informático, la recepción de sus envíos. Con esta opción pueden seleccionar y modificar la franja horaria, la fecha o la dirección de entrega e, incluso, derivar el paquete a una de las más de 2.300 oficinas de Correos.

El objetivo es facilitar la recepción del envío, con menores esperas y con puntos de entrega alternativos, a lo que también contribuyen los servicios de ***localización inmediata del destinatario*** en caso de ausencia, ***gestión proactiva de incidencias***, o ***Firma Digital Avanzada***, para las compañías que necesitan validar la firma de sus clientes en documentos electrónicos con valor legal.

# Correos: facilitador del comercio electrónico

Correos cuenta con una cartera global de servicios **para toda la cadena de valor del comercio electrónico**, desde la oferta *online* de productos, la gestión de pedidos, los medios de pago o el marketing, hasta la distribución final, que representa un factor clave en el éxito de la venta por Internet.

La plataforma ***Comandia*** agrupa todas las soluciones digitales para el *e-commerce*, destinadas a acompañar a las pequeñas empresas durante el proceso de digitalización de sus negocios. A través de sencillas herramientas, pueden crear tiendas *online* y/o acceder a los principales *marketplaces* mundiales, contando además con el servicio y la experiencia logística de Correos.

*Comandia* estrenó en 2017 nuevo diseño y una renovada propuesta comercial que incluye:

- ***Crea tu tienda online***. Facilita el **diseño de la web de venta**, asegurando la mejor experiencia de compra para el usuario.
- ***Vende en marketplaces.*** Permite **publicar y gestionar productos en las principales plataformas de venta *online***, nacionales e internacionales, desde una única plataforma, de manera cómoda y sencilla.
- ***Crea tu App***. Las empresas pueden **crear y publicar la aplicación móvil de su negocio**, sin necesidad de conocimientos técnicos, integrando el *m-commerce* (comercio a través del teléfono) en sus negocios y diversificando sus canales de venta.

Las soluciones *Comandia* son adecuadas para **todo tipo de comercios**, desde los más pequeños, que cuentan con el **plan *Free*** para comenzar a vender sin ningún coste, hasta empresas de mayor tamaño que necesitan más funcionalidades y que cuentan para ello con los planes ***Basic*** y ***Premium***, dependiendo de si su venta está orientada al ámbito nacional o internacional.



**Más de 700 *apps* creadas** para comercios *online* a través de *Crea tu App*

Correos también pone a su disposición recursos gratuitos de marketing y formación a través de video-tutoriales, para ayudarles a incrementar su visibilidad en Internet.

La compañía promueve además el comercio electrónico entre las pymes y emprendedores, mediante **acuerdos específicos con productores** para entregar sus productos (como la distribución nacional de castañas del Bierzo o de naranjas valencianas), así como con ayuntamientos, para dar acceso al canal *online* a los comercios locales, con soluciones personalizadas para sus negocios.

# Seguridad de las transacciones en Internet

El comercio electrónico requiere contar con unas adecuadas herramientas tecnológicas, de marketing y de pago que garanticen la eficiencia, sencillez y seguridad de las ventas *online*.

Con esta premisa, en 2017 Correos integró más de 100 **métodos de pago adicionales en *Comandia***. Gracias a un acuerdo con la pasarela Paysafe, los usuarios pueden recibir pagos internacionales inmediatos, a través de los medios más utilizados en todo el mundo por los consumidores.




La compañía ofrece también la tarjeta ***Correos Prepago***, una solución óptima para el **abono seguro de compras físicas y digitales**. Esta tarjeta no requiere vinculación bancaria y puede recargarse en la web o en la red de oficinas. A principios de 2018 se comercializó además la tarjeta ***Correos Regalo Mastercard***, que puede ser usada por una persona distinta al comprador con un importe cargado previamente, con todas las ventajas y garantías de una tarjeta Mastercard.

Correos también facilita el **pago y envío fiable a través de las oficinas para compradores y vendedores *online***. Por ello fue la compañía elegida por Wallapop, la principal aplicación de compraventa geolocalizada entre particulares, para convertirse en su socio logístico, poniendo a su disposición la red de oficinas y de distribución.

Cerca del 20% de las ventas realizadas por Wallapop ya se hacen a distancia. Las **oficinas de Correos, gracias a su amplia capilaridad**, representan el medio más cómodo y seguro para que el vendedor deposite sus artículos y sean posteriormente distribuidos sin coste adicional. Gracias a la intermediación de Correos, el comprador mantiene su privacidad, puesto que el remitente no necesita conocer la dirección de destino para realizar el envío.

Por último, **Correos cuenta con su propia tienda *online, Tu Correos***, en la que se comercializan más de 700 artículos, con todas las garantías y comodidad de entrega a domicilio. Su oferta, también disponible en la red de oficinas, incluye productos postales y de paquetería, *merchandising*, productos filatélicos y de coleccionismo, dispositivos informáticos, accesorios de audio y telefonía o **entradas** para todo tipo de eventos.

Más de **medio millón de visitas** a la web ***Tu Correos*** y **25.000 clientes registrados** en su primer año de actividad

# China: la gran puerta del comercio *online*

Correos aspira a convertirse en **facilitador del *e-commerce* transfronterizo,** proporcionando a las empresas españolas –especialmente las pymes– acceso a los mercados de mayor crecimiento internacional, con especial atención a China, origen y destino de gran parte de los flujos comerciales mundiales.

En respuesta a la cada vez mayor demanda de artículos españoles por parte de los consumidores asiáticos, **Correos abrió en 2017 su propia tienda en Tmall Global**, la plataforma de comercio electrónico internacional del grupo chino Alibaba.

El espacio ***Correos Tmall*** representa un **"escaparate" ideal para la promoción y venta** de los productos de las pequeñas y medianas empresas de nuestro país, ofertando actualmente artículos de confección y calzado, suplementos alimenticios, aceite de oliva y vinos de **reconocidas marcas españolas**. Además, gracias a las alianzas de la compañía en el ámbito internacional, el envío se realiza en un plazo medio de 9 días, desde el almacén de la empresa española hasta el domicilio de los clientes chinos.

Uno de los principales obstáculos para el comercio electrónico transfronterizo es la falta de adecuación de los procesos aduaneros a la venta minorista internacional. Correos ofrece su experiencia internacional y precios competitivos para la **gestión de la exportación y tramitación aduanera**, proporcionando a los clientes un servicio logístico integral que facilite la salida de sus mercancías.

Como promotor de la marca España, la compañía alcanzó también un **acuerdo con el ICEX** (Instituto Español de Comercio Exterior) para fomentar la **internacionalización de las pymes a través del *e-commerce***. Esta colaboración incluye la realización de acciones conjuntas de información, asesoramiento y formación, encaminadas a ayudar a las empresas a traspasar fronteras con sus productos.



Correos es el aliado perfecto del *e-commerce*, aportando soluciones en toda su cadena de valor

## Visibilidad y efectividad comercial

*Comandia:* Soluciones integrales de venta
Tienda *online*
*Tu Correos*
Marketing directo

## La puerta a nuevos mercados

*Correos Tmall*: acceso a China
Acuerdos con ICEX y otras empresas líderes del sector

## Seguridad de los pagos

*Comandia*
*Correos Prepago* y *Correos Regalo*
Red de oficinas

## Múltiples soluciones de envío

*Paq Premium* y *Paq Estándar*
*Paq Today*
Oferta internacional
Gestión de *stock* e integración logística

## Conveniencia en la entrega

A domicilio
Red de oficinas
Red *CityPaq*

## Gestión global

Logística inversa
Asesoramiento internacional
Red y experiencia internacionales



# Asegurando las comunicaciones físicas y digitales

Correos garantiza la efectividad de las comunicaciones personales, comerciales o publicitarias, ya sean físicas o electrónicas, con los mismos niveles de seguridad, fiabilidad y permanencia.

El objetivo es aumentar la capacidad de elección del cliente, a través de una oferta multicanal, que combine de manera óptima soluciones físicas o digitales. La compañía asegura así el **acceso universal a los servicios postales tradicionales**, a aquellos ciudadanos que lo prefieran, adaptándose al mismo tiempo a las necesidades de quienes requieren **medios electrónicos** para sus comunicaciones.

De este modo, Correos está incorporando a los servicios postales tradicionales todas las ventajas que las nuevas tecnologías aportan. Un ejemplo es la implantación de la ***prueba de entrega electrónica*** en todos los productos y canales o la incorporación de nuevos atributos al servicio *Burofax online*.

En 2017 la oferta digital e.Correos reorientó su propuesta hacia la prestación de soluciones de confianza digital. Como parte de este reposicionamiento, el servicio *Mi Identidad* se complementó con *Correos ID* (gestión de la identidad digital de los ciudadanos) y se incorporaron mejoras en el sistema de registro unificado, permitiendo integrar, en una única interfaz, los accesos a las distintas aplicaciones de Correos (como la conectividad WIFI gratuita en diversos centros de la compañía). Asimismo, el servicio *Mis Notificaciones* incorporó nuevas funcionalidades para su plena adaptación a los requisitos de la Ley 39/2015 y para su comercialización a grandes empresas.

En el ámbito de las comunicaciones promocionales, ***Correos Directo*** es la **solución integral de marketing directo** para las empresas, con la que pueden segmentar, personalizar y optimizar sus campañas publicitarias, para la información, captación y fidelización de clientes. En 2017 *Correos Directo* incorporó la **nueva herramienta *capa cartográfica***, **basada en el geomarketing**, que permite trazar divisiones de cada código postal y elaborar diferentes estrategias publicitarias según el ámbito geográfico.

# Servicios multicanal para las comunicaciones empresariales

Correos Nexea desarrolla soluciones tecnológicas a medida para la **gestión integrada** de las **comunicaciones masivas** de las empresas, mediante un **modelo multicanal**, en todo tipo de soportes y formatos.

La compañía aporta a los clientes las **máximas garantías de seguridad de la información**, trazabilidad documental, integración total con sus sistemas tecnológicos y fiabilidad en la entrega de todas las comunicaciones. Su oferta de servicios abarca todas las fases del ciclo documental:

- La consultoría, diseño e ingeniería de documentos.
- La transmisión de datos digitales, composición, impresión y ensobrado de comunicaciones físicas para su distribución postal.
- La gestión de devoluciones, digitalización o destrucción certificada de documentos.

La rápida digitalización de las relaciones empresariales ha impulsado la demanda de soluciones de comunicación a través de múltiples canales, especialmente en los sectores bancario, asegurador, de *utilities* o en la Administración Pública. Correos Nexea ofrece a estos grandes emisores de comunicaciones transaccionales la plataforma ***Nexo***, una solución para la gestión integral de sus comunicaciones físicas o electrónicas.

*Nexo* facilita el envío y archivo masivo de documentos en cualquier formato (cartas y notificaciones, burofaxes y telegramas, *sms* y *email*), así como el control y trazabilidad de las comunicaciones realizadas a través de cada canal.



En 2017 la compañía fue **homologada** como **Centro de Impresión y Ensobrado** (CIE) de la plataforma Notific@ de la Administración General del Estado, prestando servicios a diversas Administraciones para la **gestión de sus notificaciones** físicas. Correos Nexea también colabora con la Consejería de Justicia de la Comunidad Autónoma de Madrid, habilitando una plataforma específica para que 580 juzgados puedan emitir burofaxes y acceder a su seguimiento, facilitando su custodia y acceso *online* durante un periodo de cinco años.

# Oferta para el sector de las telecomunicaciones

El desarrollo actual de **nuevas tecnologías y servicios** (FTTH, FTTN, redes móviles 5G, etc.) en el mercado de las telecomunicaciones requiere el despliegue de nuevas infraestructuras, que permitan dar soporte a las nuevas necesidades de cobertura. Esta evolución supone una **oportunidad para el Grupo Correos**, y especialmente para Correos Telecom, especializado en el ámbito de las telecomunicaciones y los servicios digitales.

Además de **gestionar la red de telecomunicaciones del Grupo Correos**, Correos Telecom comercializa a otras empresas la capacidad excedentaria de esa red, proporcionando soluciones de conectividad de alta capacidad, infraestructura para tendido de cable y coubicación para emisiones radioeléctricas (red móvil, radio, TDT, etc.). En 2017 incorporó a su oferta además **la provisión de servicios de acceso a Internet y alquiler de direccionamiento IPV4**.

Como parte de esta actividad de comercialización, la compañía continuó atendiendo la creciente demanda de **alquiler de infraestructuras** de conductos y fibra óptica oscura mediante derechos irrevocables de uso (IRU) a largo plazo, por parte de las principales compañías del mercado español de las telecomunicaciones.

Correos Telecom amplió además su cobertura en centros de datos neutros y centros de procesamiento de datos privados en las provincias de Madrid y Huesca, para **suministrar canales con fibra óptica y circuitos de capacidad** para la transmisión de datos y el acceso a Internet a grandes compañías.



# Oficinas, puntos de encuentro con nuestros clientes

Las **2.396 oficinas de Correos proporcionan la mayor cobertura territorial** a todos los ciudadanos. Esta red proporciona una atención personalizada, con una oferta comercial que aspira a hacer más fácil la vida de sus clientes. En estas oficinas se comercializan productos y servicios postales, de paquetería, filatélicos, de conveniencia, financieros y de telecomunicación, con los que **satisfacen una amplia variedad de necesidades de comunicación y gestión empresarial**.

De hecho, las oficinas se han consolidado como la **mayor red física de venta de entradas** para espectáculos culturales y musicales en España. En 2017 comercializaron cerca de 100.000 entradas, para más de 3.000 espectáculos, que pudieron adquirirse también a través de la tienda web *Tu Correos* y la web **www.entradascorreos.com**, triplicando la demanda de este servicio en los últimos dos años.

## Las 2.396 oficinas de Correos, la **mayor red física de venta de entradas** en España

Por otra parte, el **nuevo formato de oficinas *Tu Correos,*** implantado progresivamente desde 2015, ha permitido mejorar la experiencia de los clientes, proporcionando una oferta más amplia de productos y servicios, asesoramiento personalizado y una admisión más ágil, gracias al uso de dispositivos digitales, la venta en autoservicio o el nuevo formulario *online*.

En las **280 tiendas *Tu Correos* ya operativas** se comercializa gran parte de la cartera de productos y servicios del Grupo Correos, incluyendo además productos de ocio, *merchandising* postal, artículos de librería, deportivos y de viaje.



# Oficinas más digitales



En 2017 las oficinas incorporaron el servicio de ***Verificación de identidad presencial***, una opción idónea para **aportar valor añadido a la entrega segura de bienes** o la **identificación personal** del cliente final en los procesos de **contratación *online***. Esta opción aporta confianza y seguridad a las transacciones de alto valor de los sectores bancario, de telecomunicaciones o de alquiler de coches, entre otros.

Los profesionales de las oficinas realizan la **validación** del documento personal de identidad de los clientes de estas compañías, **usando tecnología para la detección de fraudes**, y procesan la imagen **mediante un *software* específico**, para el posterior envío digital de la documentación.

Correos presta ya este servicio a empresas de telecomunicaciones y entidades financieras, al estar autorizada por el SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias) a realizar el proceso de identificación presencial para terceras partes.

Las oficinas implantaron además un nuevo **formulario *online***, especialmente útil para las pymes y autónomos que depositan envíos habitualmente. Los clientes **agilizan** así los **trámites de admisión** de sus envíos de correspondencia, paquetería y burofax, sin costes adicionales ni registros, accediendo a la web de Correos desde su domicilio o en las propias oficinas, con las tabletas digitales a su disposición.

# Correos con sus clientes

El **nuevo servicio de *Verificación de identidad presencial*** prestado en las oficinas, ha dado respuesta a las necesidades de un gran operador de telecomunicaciones para el control del fraude en la entrega de terminales móviles de alto valor.

Correos facilita el envío de los teléfonos a través de sus servicios de paquetería. En el momento de la entrega en la red de oficinas, se verifica la identidad del receptor y se remite la documentación a la compañía, que de este modo puede activar el servicio telefónico en ese mismo instante, mejorando la experiencia de sus clientes.

Desde su puesta en marcha en junio de 2017 Correos ha realizado más de 60.000 validaciones de identidad para este cliente.

## Nuestro valor diferencial

- **Multicanalidad** de todo el proceso de gestión y envío.
- **Efectividad** para el cliente, verificando y enviando la información legal necesaria para finalizar su proceso comercial.
- **Sencillez para el receptor**, que puede elegir dónde recoger el envío y despreocuparse de las gestiones de alta.



# La filatelia, canalizadora de cultura e innovación

La actividad filatélica de Correos pone en valor la relevancia de los sellos, no sólo como sistema de franqueo, sino como un testimonio impreso de la cultura, la historia y los valores de un país.

En 2017 se emitieron 104 sellos, algunos de los cuales incorporaron **materiales o técnicas de fabricación especialmente innovadoras**, como:

- Los troqueles desplegables dedicados al 25 aniversario de la Alta Velocidad en España, que conformaban una locomotora con dos vagones.
- Los sellos realizados en madera, con la temática "Descubridores de Oceanía".
- El sello de papiroflexia, que consistía en una pajarita que podía montarse siguiendo unas instrucciones.
- El minipliego dedicado al primer videojuego español, que conjugaba un troquel quemado con tinta termocrómica.

Los **productos de coleccionismo** con mayor demanda incluyeron la serie de grabados "El arte en el sello", el conjunto de bolas navideñas filatélicas o libros temáticos, como el dedicado al cine ("Sellos de película") o a los ejércitos de Tierra, Mar y Aire.

Asimismo, una de las emisiones con mayor notoriedad fue la dedicada a la película "StarWars", con motivo de su 40 aniversario, de la que se vendieron más de 210.000 sellos conmemorativos, 20.000 tarjetas *Correos Prepago* edición limitada con personajes de la saga y una línea de sobres prefranqueados y embalajes.

La compañía continuó potenciando la **difusión de la filatelia** con la creación de un blog y de un boletín trimestral. Además, promovió el coleccionismo entre los más jóvenes a través de la campaña de apadrinamiento de abonados, la convocatoria del concurso Disello y la colaboración con la Federación Española de Sociedades Filatélicas (FESOFI), en la organización de exposiciones en 35 centros educativos.

Como en años anteriores, Correos participó en la Feria Nacional del Sello y otras citas nacionales como Exfilna. ECC2017 o Juvenia (donde se presentó el videojuego de enigmas "Súper Filatélico"). En el ámbito internacional, estuvo presente en las ferias filatélicas celebradas en Essen (Alemania), Praga (República Checa), Nanjing (China) o París (Francia).

En 2017 el Museo Postal y Telegráfico **aumentó sus visitantes un 5%**, acogiendo a más de 8.600 grupos de escolares, universitarios, asociaciones culturales y de diferentes sectores profesionales. Una novedosa actividad iniciada en 2017 fueron las **rutas guiadas por el "Madrid Postal y Telegráfico"** para la divulgación de la historia postal, en las que participaron cerca de 200 personas.

Asimismo, su centro documental y biblioteca asociadas continuaron digitalizando sus fondos, permitiendo universalizar el acceso a las importantes colecciones que albergan.

# Servicio excelente

La inversión en nuevos equipamientos permitió aumentar el

## tratamiento automatizado de la paquetería








Correos adoptó nuevas tecnologías y herramientas para la

## distribución eficiente de paquetería



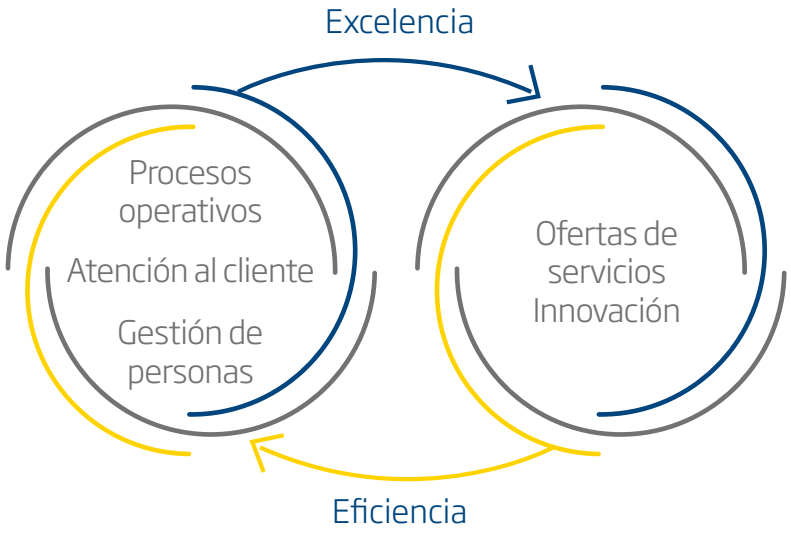
La incorporación de la voz del cliente al diseño de la oferta comercial contribuyó a mejorar la

## satisfacción con los servicios de Correos

# Logística adaptada a la demanda de agilidad del mercado

**La excelencia y la eficiencia operativa** son, para el Grupo Correos, las palancas que permiten prestar un servicio de la máxima calidad. Para ello, además de contar con **la amplia capilaridad de sus redes** de centros, oficinas y distribución, el Grupo ha ajustado en los últimos años su **modelo productivo a las nuevas necesidades** derivadas de la expansión de la paquetería nacional e internacional, transformando sus procesos y recursos e incorporando nuevas tecnologías, para mejorar el procesamiento, transporte y entrega efectiva de los envíos.

## Servicio excelente para nuestros clientes






# Red de centros especializados y automatizados



Los **18 centros de tratamiento automatizado** que Correos posee en todo el territorio clasifican por medios mecanizados el 96% de la correspondencia. A fin de incrementar también la capacidad de procesamiento automático de la paquetería y respaldar así el crecimiento de esta actividad, las principales inversiones realizadas en 2017 se destinaron a ampliar los equipamientos para el tratamiento de estos envíos.

Así, la compañía puso en funcionamiento **dos nuevos sistemas para la clasificación mecanizada de envíos de paquetería de pequeño formato**, en el centro de tratamiento automatizado de Madrid y en las instalaciones anexas al centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas (CI3), con los que es posible gestionar 7.000 paquetes por hora.

Esta actuación permitió mejorar la capacidad de procesamiento de los volúmenes de comercio electrónico de importación en la capital, y especialmente, durante la última campaña navideña.

En ese mismo centro de Madrid-Barajas se implantaron 12 nuevos equipamientos para la **preparación de envíos de importación, a través del reconocimiento por voz**.

Adicionalmente, los equipos de tratamiento de envíos con formato no normalizado (*flat*) incorporaron una nueva funcionalidad de lectura de código de barras, facilitando la admisión automatizada y la trazabilidad de este tipo de objetos.

Estas actuaciones se complementaron con la **adquisición de nuevos equipamientos logísticos**, incluyendo 3.300 carros transportadores, 585 jaulas, 53 apiladores y transpaletas eléctricas, así como 60.000 bandejas y 3.000 contenedores plegables para paquetes de pequeño formato.

# Presencia logística del Grupo Correos

Correos

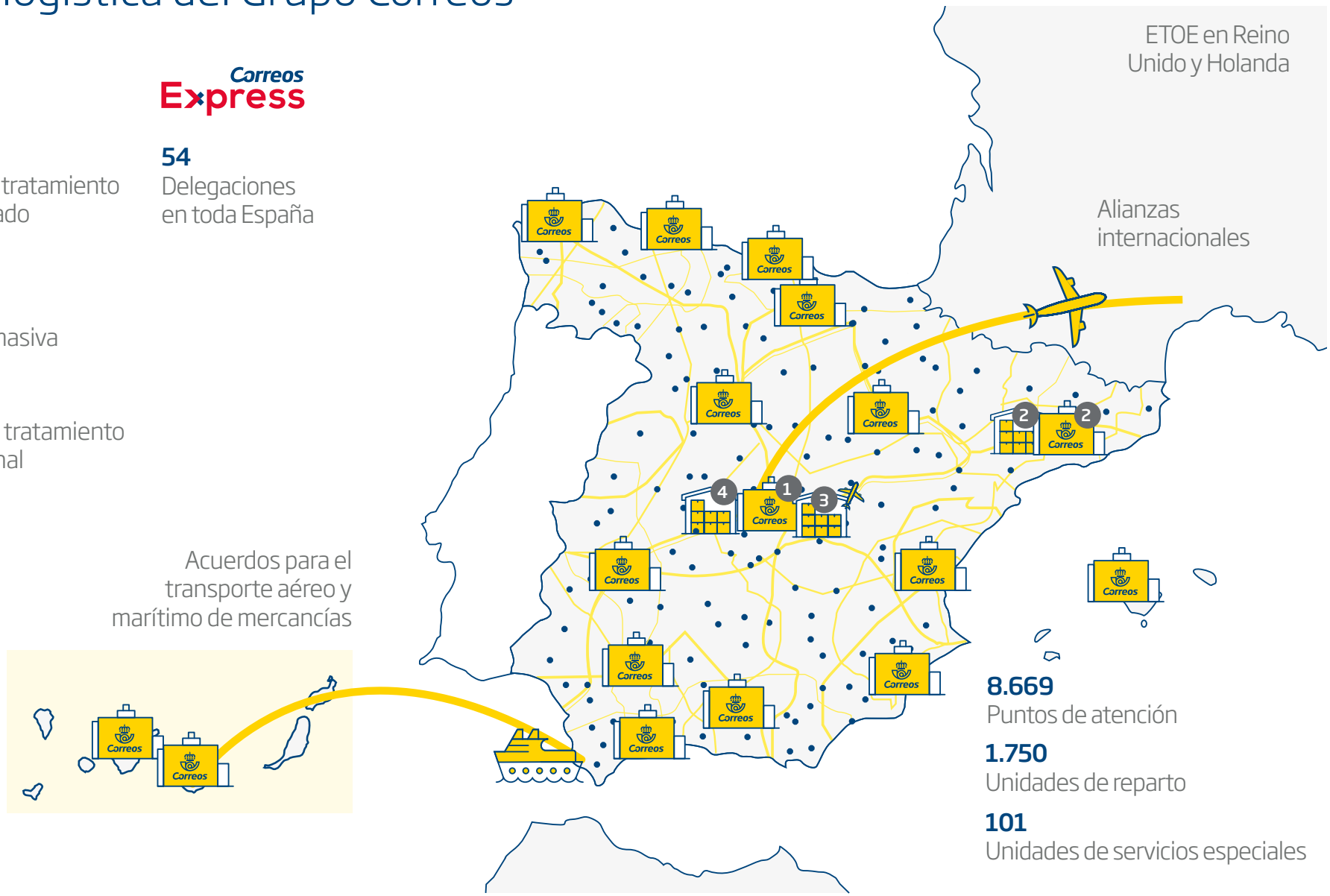
**18**
Centros de tratamiento automatizado

**6**
Centros de admisión masiva

**3**
Centros de tratamiento internacional

Correos Express

**54**
Delegaciones en toda España




**8.669**
Puntos de atención

**1.750**
Unidades de reparto

**101**
Unidades de servicios especiales

# Nuevo modelo de distribución para atender el crecimiento de la paquetería

Correos dispone de una **red de transporte** integrada por 13.030 vehículos propios y 961 medios ajenos, que le permiten conectar todo el territorio, recorriendo diariamente cerca de 550.000 kilómetros.

A fin de **adaptar la red a los nuevos servicios de paquetería de mayor urgencia** prestados por la compañía, en 2017 se implantó una ruta nocturna de transporte en 24 horas, con vehículos ligeros, desde Madrid a diferentes destinos peninsulares. También se ampliaron las rutas con entrega en 24 horas, con vehículos de gran capacidad, entre Barcelona y las comunidades autónomas de Galicia, País Vasco y Andalucía.

Por otra parte, la introducción de un **modelo mixto de distribución**, en el que la paquetería ha cobrado un creciente protagonismo, ha derivado en una cada vez mayor especialización de las redes de reparto (ordinario y especial) por formatos, en lugar de por plazos de entrega.

De este modo, las unidades de distribución ordinaria realizan la entrega de productos postales y de paquetería de pequeño tamaño, tanto ordinarios como urgentes, mientras que las unidades de servicios especiales (antes especializadas en reparto urgente) distribuyen la paquetería de mayor tamaño.

Estas unidades reforzaron además su **equipamiento** con la incorporación de 517 cofres para motos, 1.000 carretillas plegables y 7.500 carros de reparto específicos **para el reparto de la paquetería**, así como 400 nuevos carros para apoyar la clasificación de paquetería en las unidades de servicios especiales.

Asimismo, se probaron nuevos modelos de triciclos eléctricos, cofres de gran tamaño para motocicletas y carros de reparto motorizados con mayor capacidad, en secciones de reparto a pie, para evaluar su contribución a la eficiencia y sostenibilidad de la operativa.

Respecto a la distribución de otros tipos de productos, en 2017 se consolidó el nuevo turno de **reparto vespertino de notificaciones administrativas**, que abarca todo el territorio nacional y permite la realización del segundo intento de entrega, con al menos tres horas de diferencia respecto al primero y en jornada distinta, en cumplimiento de la Ley 39/2015.

| Flota de vehículos propios de Correos | |
|---|---|
| Motocicletas y bicicletas | 8.698 |
| Turismos | 311 |
| Furgonetas | 3.968 |
| Camiones | 53 |

# Procesos eficientes mediante el uso de la información

Correos fue el primer operador nacional en dotar a todo su personal de distribución (urbana y rural) con **terminales informáticos inteligentes (PDA)**, con los que gestionar la entrega de manera digital y **prestar un número cada vez mayor de servicios**.

En 2017 la compañía empezó a incorporar estos dispositivos a la realización de nuevos procesos, para mejorar también la admisión en centros y la entrega en oficinas, mediante nuevos usos:

- En los **centros de admisión masiva**, permiten capturar los códigos de los envíos paletizados o en carros, cuyos datos se remiten directamente a los sistemas tecnológicos, evitando los peligros asociados al movimiento de cargas y agilizando tanto la admisión como la comunicación de cualquier incidencia a los clientes.

Asimismo, se incorporaron lectores móviles de tecnología RFID a estos terminales, para el control de elementos logísticos, como jaulas, tanto dentro como fuera de estos centros, permitiendo una mayor eficiencia en sus procesos.

- En la **red de oficinas**, agilizan la atención y la entrega de productos adquiridos y prepagados en la web de Correos, permitiendo a los empleados registrar la transacción sin necesidad de estar en un puesto fijo.

- En **distribución**, los terminales utilizan la geolocalización GPS para optimizar las rutas de reparto y gestionar futuras incidencias. Asimismo, incorporaron la función de llamada automática al destinatario de paquetería, en caso de ausencia, para aumentar el éxito en el primer intento de entrega, así como la gestión de entrega por franja horaria.



# Soluciones para las grandes plataformas de venta *online*

Con el objetivo de dar respuesta al incremento de la paquetería procedente de los **grandes generadores de comercio electrónico** en momentos de alta estacionalidad y al mismo tiempo mantener los compromisos de calidad asumidos, Correos ha emprendido en los últimos años un notable proceso de **integración logística con estos clientes**.

En 2017 se habilitaron **nuevos puntos de inyección de envíos**, con horarios especialmente ajustados a los plazos de entrega requeridos por el cliente y con niveles de clasificación por destinos de máximo detalle. Asimismo, se establecieron **rutas de transporte específicas**, desde los centros de almacenamiento de grandes comercios *online* en Madrid y Barcelona, con destino directo hasta los centros de tratamiento automatizado de Correos, agilizando así los plazos finales de distribución.




La compañía también emprendió un proyecto para la **trazabilidad** de los envíos de un gran cliente de *e-commerce* **mediante tecnología RFID**. Para ello, se instalaron etiquetas de radiofrecuencia en una amplia muestra de paquetes, para evaluar el nivel de servicio prestado en toda la cadena logística, sobre todo durante campañas específicas, como la del periodo navideño. Con esta iniciativa se mejoró tanto la calidad percibida por el cliente como la eficiencia de los procesos internos.

Correos avanzó también en la **integración de sus sistemas de información** con los de las grandes empresas de venta *online*, permitiendo a vendedores y destinatarios un acceso más ágil a la trazabilidad de sus envíos.

El nuevo sistema de Lógica de Información para Comunicaciones Externas (LINCE), implantado en 2017, remite la información sobre los diferentes estados del envío, tanto a clientes nacionales con contrato como a organismos internacionales, de forma flexible y eficiente. La aplicación reporta los datos a los clientes, en el formato que indiquen, permitiendo remitir, casi en tiempo real, los eventos de trazabilidad de los objetos internacionales.

# Crecimiento de la actividad internacional



Correos continuó aumentando su actividad internacional a través de la captación de nuevos clientes y volúmenes de inyección directa, procedentes de países europeos y asiáticos. Estos clientes, fundamentalmente grandes vendedores y plataformas de comercio electrónico, demandan cada vez más soluciones transfronterizas a la medida de sus negocios.

Para satisfacer sus requerimientos, Correos posee una amplia cobertura internacional, no sólo a través de sus oficinas extraterritoriales en Reino Unido y Holanda, sino también mediante un gran número de alianzas.

La compañía mantiene una activa participación en **Kahala Post Group**, centrado en el negocio asiático y en la mejora continua de la calidad del servicio de paquetería postal urgente. En 2017 los miembros de este grupo mejoraron el intercambio internacional de información aduanera, como elemento esencial del proceso logístico de exportación fuera de la Unión Europea.

En Europa, Correos también colabora con International Post Corporation en el desarrollo del proyecto ***Interconnect***, dirigido a proporcionar servicios postales internacionales especialmente orientados al comercio electrónico.

Con el fin de facilitar la gestión de los envíos transfronterizos, originados en países no europeos y con destino al archipiélago canario, en 2017 se implantó además un nuevo sistema de **tramitación aduanera**, con procesos mejorados y plazos de gestión y entrega más reducidos.




**Correos Express invierte para automatizar la clasificación** automatizada en sus delegaciones de Sevilla y Valencia

# Expansión operativa de Correos Express

En 2017 Correos Express **reforzó sus operaciones en todo el territorio** con el objetivo de dar respuesta al fuerte crecimiento de su actividad, al que contribuye la expansión del comercio *online*.

Además de implantar nuevas rutas de arrastre, la compañía incrementó su red de delegaciones hasta un total de 54, con **nuevos centros en Barcelona y Ávila**.

Asimismo, trasladó sus operaciones a **infraestructuras con mayor capacidad** en Ibiza, San Sebastián, Murcia, Palencia, Vigo y Granada, mientras que amplió las delegaciones de Alcalá de Henares (Madrid), Tarragona, Oviedo, Toledo, Valladolid y Almería.

Como parte del plan de inversiones 2017-2021, Correos Express continuó **incorporando tecnologías** aplicadas a la mejora del tratamiento de los envíos y de la eficiencia en la entrega. La compañía mejoró los procesos de mecanización, para aumentar la capacidad productiva de sus centros, instalando dos **equipamientos de clasificación automatizada** de media producción en las delegaciones de Valencia y Sevilla, así como dos equipos adicionales, capaces de clasificar hasta 6.000 envíos por hora, en los centros de San Boi de Llobregat y Santa Perpètua de Mogoda (Barcelona).

De este modo, la filial de paquetería urgente del Grupo aumentó su capacidad de respuesta a las puntas de actividad que el sector del comercio electrónico registra en determinados periodos del año, ofreciendo la inmediatez, agilidad y flexibilidad que demandan estos clientes.

# Atención excelente en todas las fases de la relación con los clientes

El Grupo Correos ofrece un asesoramiento comercial y una **atención especializada** a través de diferentes canales, como las redes comercial, de postventa y de oficinas, la web corporativa, el canal telefónico o las redes sociales, con el objetivo de proporcionar un servicio con los mismos niveles de excelencia en todos los momentos de la relación con los clientes.

En 2017 Correos registró un notable aumento del número de consultas recibidas, derivado del crecimiento de los volúmenes de paquetería. A pesar de ese incremento, la compañía **mejoró los tiempos de respuesta en todos los canales de atención**, y especialmente en la resolución de quejas nacionales (-18%) y de importación (-50%).

La web **www.correos.es**, que cuenta con cerca de 263 millones de visitas anuales y 1,2 millones de usuarios registrados, también recibió cerca de un 8% más de peticiones de información, mientras que las consultas telefónicas aumentaron un 29%.



Durante ese ejercicio **la web incorporó un *chatbot*** (SARA), herramienta basada en tecnologías de inteligencia artificial, que permite al cliente resolver dudas sin abandonar la navegación web y almacenar las respuestas obtenidas, **proporcionando una mejor experiencia.**

@CorreosAtiende se consolida como **canal de referencia de atención al cliente en redes sociales**

**Correos Nexea también estrenó una nueva web**, potenciando un óptimo acceso de los clientes a los canales digitales.

# Comunicación eficaz con los clientes

La presencia de Correos en medios de comunicación durante 2017 se tradujo en 5.223 informaciones, de las que el 62% presentó un tono positivo, con un incremento notable de la notoriedad en radio y televisión.

Respecto a la **actividad en redes sociales, el número de seguidores de la compañía creció un 28%**, gracias al buen comportamiento de todos los perfiles corporativos, y especialmente en YouTube e Instagram. En Twitter, el perfil específico para la atención al cliente, @CorreosAtiende, se consolidó como punto de referencia para resolver consultas comerciales de forma inmediata y personal.

Los asuntos más relevantes para los seguidores de Correos durante 2017 incluyeron:

- La campaña de marca "**Algo muy nuestro**", que recibió más de 40 millones de visualizaciones en YouTube.
- La inauguración de CorreosLabs y el lanzamiento del "Reto Lehnica".
- El "Departamento de Envíos Extraordinarios" durante la época navideña.
- La creación de la edición limitada de la tarjeta Correos Prepago dedicada a la película "StarWars" con motivo de su 40 aniversario.
- La Expedición a la cima del Dhaulagiri del veterano alpinista Carlos Soria, con el apoyo de Correos.
- Los servicios para los peregrinos del Camino de Santiago.

Respecto a este último tema y atendiendo el creciente interés por la oferta de Correos para los peregrinos, el perfil corporativo en Facebook **El Camino Con Correos**, con 7.534 seguidores, se complementó con nuevos perfiles en Twitter (con 1.504 seguidores) e Instagram (con 2.338 seguidores).

Asimismo, el **nuevo blog de *Comandia***, creado para asesorar y dar soporte a los clientes de esta plataforma, se añadió al blog de *e-commerce* de Correos, que ya es un referente en el sector del comercio electrónico.

| Redes sociales de Correos | Seguidores | Variación % |
|---|---|---|
| Facebook | 113.526 | 20,2% |
| Twitter | 37.769 | 18,2% |
| Linkedin | 13.731 | 34,6% |
| @CorreosAtiende | 9.180 | 111,0% |
| Instagram | 5.795 | 68,7% |
| YouTube | 5.669 | 391,2% |
| Google+ | 1.710 | 50,0% |

**187.380 seguidores de Correos en redes sociales**, una comunidad en aumento

## Correos aumenta la confianza de sus clientes

La mayor implantación del nuevo modelo de atención, basado en la **experiencia del cliente**, y la incorporación de la voz del cliente a la gestión contribuyeron a mejorar la **valoración de Correos** en los diversos estudios de recomendación. Así, la puntuación alcanzada en el índice de satisfacción de 2017 se incrementó en medio punto, hasta alcanzar un resultado global de 7,1 sobre 10.

El índice de recomendación neto, que permite conocer en qué medida los clientes estarían dispuestos a recomendar a la compañía y sus servicios, amplió en 2017 su alcance, incorporando la opinión de los clientes sin contrato (fundamentalmente usuarios de la red de oficinas), así como de los destinatarios de los envíos.

El resultado global mostró que la proporción de clientes "prescriptores" (aquellos cuya valoración está entre 9 y 10) de los servicios de Correos creció hasta el 35%. La compañía obtuvo además un índice de recomendación neto de 17,2 puntos, 6 por encima del resultado de 2016, entre los clientes con contrato. Asimismo, la valoración de los servicios de paquetería experimentó un aumento de 10,4 puntos.

## La excelencia en la gestión

El Grupo Correos cuenta con un **sistema de gestión de la calidad** basado en la norma UNE-EN ISO 9001, con el que aplica el ciclo de mejora continua a todas las actividades y ámbitos de la organización.

Dentro de este esquema, Correos emplea la **Liga de la Excelencia** como herramienta para evaluar el desempeño de las unidades operativas y permitirles conocer su contribución a la mejora de la calidad y al logro de los objetivos empresariales.

Asimismo, aplica el sistema de mejora continua LEAN, dirigido a alcanzar la mayor eficiencia en los procesos y aportar el máximo valor a los clientes, en diversas unidades operativas. En 2017 se llevó a cabo una reingeniería de los procesos de atención al cliente mediante esta metodología, lo que también contribuyó a la mejora de la valoración empresarial en los diferentes estudios de satisfacción.

# Certificaciones del Grupo Correos

GESTIÓN ISO 9001 DE CALIDAD

Correos · Correos Express · Correos Nexea · Correos Telecom

- Atención al cliente
- **19** Centros de tratamiento
- **1** Centro de admisión masiva
- **3** Centros de tratamiento internacional
- **2.169** Oficinas
- **54** Delegaciones de Correos Express
- **2** Centros de Correos Nexea
- Gestión integral de la red de telecomunicaciones

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ISO 27001

Correos Nexea

- Sistemas de información para soluciones personalizadas de gestión documental

GESTIÓN ISO 14001 MEDIOAMBIENTAL

Correos · Correos Express · Correos Nexea

- **19** Centros de tratamiento
- **16** Oficinas principales
- **1** Centro de admisión masiva
- **2** Centros de tratamiento internacional
- **3** Delegaciones de Correos Express
- **2** Centros de Correos Nexea

CONSUMO RESPONSABLE CERTIFICACIONES

Correos Nexea

Correos Nexea, por la naturaleza de su actividad, realiza la compra y venta de papel y sobres 100% ecológicos proveniente de bosques sostenibles.

- **FSC**
- **PEFC**

# Innovación

Cinco empresas emergentes fueron seleccionadas en el

## "Reto Lehnica"

para desarrollar sus ideas de negocio ⊕




## CorreosLabs:

12 meses impulsando el emprendimiento externo e interno ⊕

Casi 100 profesionales han participado en los

## Equipos de innovación para

fomentar la creatividad interna ⊕

# Correos estrena su centro de innovación CorreosLabs

Correos apuesta por **la innovación y la cultura del emprendimiento** como la mejor forma de contribuir a la competitividad y el fortalecimiento del tejido empresarial español.

Correoslabs

Por ello, en enero de 2017 abrió sus puertas el centro **CorreosLabs** , una incubadora de proyectos empresariales nacidos del emprendimiento externo e interno.

Este **espacio de trabajo multidisciplinar** cuenta con todos los medios para fomentar el **intercambio de conocimientos** entre los profesionales de Correos y el entorno emprendedor, favoreciendo así la creatividad y la transformación de los últimos avances tecnológicos en soluciones comerciales.

En sus instalaciones se desarrollan sesiones divulgativas y de trabajo conjuntamente con empresas emergentes (*startups*) y otras compañías y organizaciones, para **potenciar la generación de ideas y la cocreación**.

En este ámbito de **innovación colaborativa**, Correos posee además acuerdos con:

- Compañías como Amazon Web Services, Microsoft, SAS, IBM, Banco Sabadell (BStartup) o Telefónica (Open Future).
- Emprendedores y empresas emergentes como Freedom & Flow, SkinPro, Luraki, PowerUp, PersonDoc y BlueSingularity.
- La Red de apoyo a emprendedores DInN, que integra a más de 30 grandes corporaciones.

En su primer año de funcionamiento, CorreosLabs estuvo presente también en la edición 2017 de 4YFN, uno de los mayores eventos internacionales de emprendimiento, celebrado en la ciudad de Barcelona.




9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA




**el espacio donde la innovación de *startups* y de Correos conviven para llegar más lejos**

## Objetivo

Este es el espacio de Correos para impulsar la **innovación**

## Impulso en Correoslabs

**5 *startups*** hacen realidad sus proyectos

## Innovación

Nosotros emprendemos con ellos acelerando proyectos de **Correos**

## "Reto Lehnica"

Lanzamos un reto para encontrar a las mejores ***startups***. Buscamos las ideas más innovadoras en experiencia, logística y transformación de la sociedad

# Los emprendedores españoles se suman al "Reto Lehnica"

Una de las primeras actividades desarrolladas en el centro CorreosLabs fue la convocatoria de la **primera edición del "Reto Lehnica"**, el nuevo **programa de aceleración de proyectos de emprendimiento de Correos**.

Su objetivo es identificar e impulsar las mejores propuestas empresariales, que presenten potenciales **sinergias con la actividad de la compañía** en las áreas de **logística** (nuevos modelos de entrega, trazabilidad o eficiencia energética), **servicios de proximidad** (*e-health*, ciudades inteligentes o economía colaborativa) y **digitalización** (identidad digital, inteligencia artificial o tecnología *blockchain*).

Las iniciativas seleccionadas en el "Reto Lehnica" reciben **apoyo para el desarrollo de su proyecto de negocio**, incluyendo un espacio de trabajo en CorreosLabs, formación, *coaching*, así como tutorización durante un año.

Correos asigna a estos emprendedores **un experto interno**, que les facilita **asesoramiento comercial, legal, operativo, técnico o financiero**, con la colaboración además de otras grandes empresas de su ecosistema emprendedor.

## Los cinco proyectos ganadores de esta primera convocatoria fueron

- **Tripacto**: Herramienta de intermediación para las compra-ventas de segunda mano, a través de portales de anuncios clasificados. Garantiza la seguridad del pago y del envío del producto.
- **HomyHub**: Tecnología capaz de convertir los *smartphones* en dispositivos para la apertura remota de puertas de garajes y hogares, facilitando la entrega segura de paquetes, entre otros servicios.
- **Dsigñ-Cloud**: Herramienta de digitalización del patrimonio inmobiliario, con tecnología BIM (*Building Information Modeling*), que genera un plano tridimensional con toda la información básica de un edificio. Permite el ahorro de costes en mantenimiento, conservación y reforma de los inmuebles.
- **DelSuper.es**: Agregador de supermercados ubicados en la zona de proximidad del cliente, que se encarga de hacer la compra, recoger el pedido y entregarlo a domicilio en franjas horarias de una hora.
- **Goi Travel**: Multiplataforma web y móvil *B2B* y *B2C* que conecta a quienes quieren enviar objetos voluminosos en áreas urbanas con transportistas autónomos. Permite planificar la recogida, la entrega e incluso el montaje e instalación.




# Modelo de innovación interna

Correos es un **referente en el sector público por su gestión de la innovación**, que constituye un eje esencial de su estrategia desde 2012. Su aplicación a los procesos operativos o la oferta comercial han permitido desarrollar nuevas líneas de negocio que **aportan mayor valor a los clientes y fortalecen la competitividad empresaria**l.

Desde hace años la compañía cuenta con un **programa de intraemprendimiento**, en el que profesionales de distintas áreas de actividad y zonas geográficas participan en proyectos trasversales de creatividad y transformación digital, integrando **"Equipos de innovación"**. Sus objetivos fundamentales son:

- Colaborar para la definición y el **desarrollo de nuevos modelos de negocio**.
- Identificar **fuentes de financiación** de los nuevos proyectos de innovación.
- Establecer relaciones con el entorno emprendedor, con una orientación de **"innovación abierta"**.

Asimismo, Correos impulsa la investigación I+D+i, contribuyendo a planes de desarrollo que generen talento y valor a largo plazo dentro del sector público. Por ello, desarrolla un papel relevante en **proyectos de innovación de ámbito nacional e internacional** como los siguientes:

- **Transporte y comunicación: Cátedra Correos**

  La Cátedra Correos se desarrolla en el Centro de Investigación del Transporte (Transyt), dependiente de la Universidad Politécnica de Madrid. Su finalidad es la colaboración en actividades de **docencia, generación de conocimiento, difusión y transferencia de tecnología** sobre transporte de documentos y mercancías, comunicaciones físicas o electrónicas o servicios postales. Los trabajos desarrollados en 2017 en este espacio se centraron en la identificación de políticas de **renovación de flotas**.

- **Medición medioambiental: Proyecto CURMOS**

  Retomando la colaboración iniciada en 2015, Correos trabaja con el Ayuntamiento de Málaga y la empresa Urban Clouds en el Programa CURMOS (*Correos Urban Mobile Sensors*). Este proyecto, enmarcado en el ámbito de las ciudades inteligentes (*smartcities*), permite **medir la calidad del aire de la ciudad, mediante un sensor instalado en los carritos de reparto** de los carteros.

- **Programa "Impulso emprendedor"**

  La compañía participó por quinto año en el programa "Impulso Emprendedor", del Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra (CEIN), para **contribuir a la aceleración de proyectos empresariales**. La iniciativa mentorizada en 2017 contemplaba el diseño, producción, logística y distribución de una marca de alimentación "quinta gama" para el sector de la náutica.

- **Seguridad de las transacciones electrónicas: Proyecto *LIGHTest***

  El **Proyecto *LIGHTest*** se enmarca dentro del Horizonte 2020 de financiación al I+D+i de la Comisión Europea. Su objetivo es crear una infraestructura, basada en el protocolo informático DNS de Internet, que permita verificar la identidad digital y garantizar la **confianza de las transacciones electrónicas en Europa. Correos** colabora mediante el desarrollo de un programa piloto, en el que utiliza **esta infraestructura para prestar los servicios digitales *Mi Buzón* y *Mis Notificaciones***, conforme a la normativa sobre identificación electrónica y servicios de confianza (**eIDAS**).

- **Identidad electrónica: Proyecto LEPS**

  El proyecto ***Leveraging eID in the Private Sector*** (LEPS) promueve el **uso de la infraestructura europea de identificación personal digital (eID)**, gestionada por organismos públicos, para la identificación y autenticación de los usuarios **en el sector privado**. Correos participa, junto al Ministerio de Hacienda y Función Pública y sus respectivos homólogos griegos, facilitando el **acceso de los ciudadanos europeos a sus servicios digitales a través de esta red**, evaluando así su uso por parte del sector privado.

Correos **impulsa la investigación I+D+i**, contribuyendo a planes de desarrollo que generen talento y valor a largo plazo dentro del sector público

# Sostenibilidad medioambiental

Las empresas del Grupo Correos renovaron todas las certificaciones

**UNE: EN ISO 14001**

de sus sistemas de gestión ambiental



Neutralización de todas las

**emisiones de $CO_2$**

generadas por la jornada anual de reconocimiento a empleados

La compañía desarrolló un nuevo

**modelo eficiente**

de gestión de los residuos

Correos incorporó 203 nuevos

**vehículos eléctricos**

a su flota de distribución

Correos suscribe diversas iniciativas y

**compromisos ambientales**

para compartir mejores prácticas con empresas de todo el mundo

# Política medioambiental de Correos

La sociedad actual se enfrenta a grandes retos medioambientales, como las crecientes emisiones de $CO_2$, que contribuyen al calentamiento global o la congestión urbana, que tanto condiciona la calidad de vida de sus habitantes.

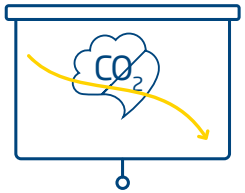
Consciente de esta realidad, Correos asume como prioridad contribuir positivamente al entorno en el que desarrolla su actividad, reduciendo su impacto sobre el medio ambiente. Esto se traduce en:

- Mejorar la calidad del aire de las ciudades (reduciendo las emisiones de NOx y partículas PM10).
- Luchar contra el cambio climático (minorando las emisiones de $CO_2$).
- Consumir de manera sostenible (haciendo un uso eficiente de los recursos).
- Promover una economía circular (aumentando los porcentajes de reciclado y reduciendo los residuos generados).

El **Plan general de sostenibilidad 2014-2020** recoge las medidas, indicadores y mecanismos de gestión para lograr estas metas globales e incluye además objetivos específicos para algunas líneas de actuación.



# Líneas de actuación medioambientales








## Reducción
### de emisiones de $CO_2$.

**Objetivo para 2020**: Conseguir que las emisiones por envío no aumenten más de un 2% respecto a 2013, considerando el efecto del aumento de la paquetería, que supone unas emisiones unitarias más elevadas.

**Medidas**: La promoción de un **modelo de distribución más eficiente a través de nuevas tecnologías y combustibles**. La **concienciación** a los empleados y la **reducción de las distancias necesarias para el servicio**.

## Gestión
### de residuos.

**Objetivo para 2020**: Mejora de la gestión de residuos en los principales centros de trabajo.

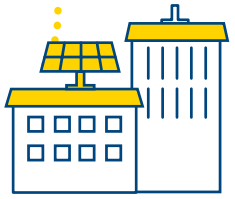
**Medidas**: Implantación de un modelo de concentración que mejore la segregación y **aumente las tasas de reciclaje**.

El seguimiento anual de los proyectos, la priorización de las acciones y la vigilancia de los riesgos y oportunidades medioambientales se realiza a través de un **sistema de gestión ambiental**, certificado de acuerdo a la norma **UNE: EN ISO 14001: 2015.**

## Eficiencia energética.

**Objetivo para 2020**: Reducir el consumo energético de los inmuebles de la compañía un 25% respecto a 2009.

**Medidas**: La **optimización de las necesidades energéticas** de los centros.



# Distribución más eficiente a través de nuevas tecnologías

Uno de los objetivos de la política medioambiental de Correos es reducir las emisiones contaminantes (NOx, partículas y $CO_2$) de la compañía. Puesto que uno de los principales impactos radica en el reparto de la última milla, las principales actuaciones de mitigación de estos efectos ambientales se orientan a **disminuir los kilómetros recorridos y hacer que éstos sean más verdes.**

Correos es la empresa española que realiza más kilómetros a pie para la entrega de envíos. No obstante, la reducción de las distancias recorridas también se apoya en el uso de sistemas de optimización de rutas, en acciones de formación en conducción eficiente o en los nuevos servicios que aumentan la entrega efectiva, como los terminales de paquetería *CityPaq*.

Los kilómetros recorridos son también cada vez más verdes gracias a la incorporación de 203 nuevos vehículos eléctricos, que se suman a la flota de transporte sostenible de la compañía. De este modo, Correos es la **empresa de paquetería con la mayor flota propia eléctrica de España**. Sus 438 vehículos de este tipo son utilizados preferentemente para realizar el reparto a domicilio en entornos urbanos y centros históricos, donde la circulación de vehículos de combustión tradicional está cada vez más restringida.

Otros proyectos realizados para contribuir a un reparto postal sostenible incluyen:

- El **programa piloto** para el uso de nuevos modelos de triciclos de pedaleo asistido en **Sevilla**, que facilitan la distribución urgente de correo y paquetería en el centro de esta ciudad.

- La experiencia piloto con el Ayuntamiento de **Valladolid**, en el marco del **proyecto europeo** **REMOURBAN**, para potenciar la movilidad eléctrica y la optimización de las rutas de reparto. La colaboración consistió en evaluar la eficiencia de estos medios para el transporte en zonas con elevada congestión vehicular. Esta prueba se extenderá a 2018, con la cesión de los datos aportados por los vehículos eléctricos que Correos utiliza en la ciudad.

| Emisiones atmosféricas (kg) | 2016 | 2017 |
|---|---|---|
| SOx | 129 | 143 |
| NOx | 58.244 | 62.133 |
| Partículas | 5.050 | 5.521 |

Las emisiones son calculadas mediante la metodología CORINAIR a partir de los consumos facturados.

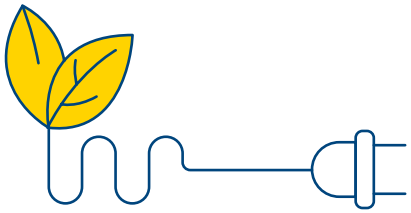
**(GRI 305-7)**

# Zonas de reparto de bajas emisiones

Correos mejora la calidad del aire de las ciudades con la incorporación de vehículos que utilizan **combustibles alternativos** a los derivados del petróleo. Esta medida se refuerza con la adquisición de **energía de origen 100% renovable,** para el suministro eléctrico de las unidades de distribución que cuentan para su operativa con un vehículo eléctrico.

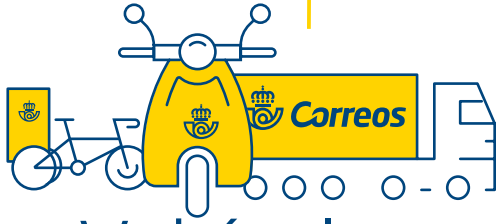



**Correos** contribuye a **mejorar la calidad del aire de las ciudades** reduciendo los gases y partículas contaminantes.



## Edificios
### más sostenibles

Eficiencia energética y adquisición de energía limpia para el suministro eléctrico de los centros que cuentan con vehículos eco-eficientes.




## Vehículos
### de bajas emisiones

Incorporación de medios de transporte menos contaminantes: propulsados con electricidad y otros combustibles alternativos.



## Reparto
### verde en las ciudades

- Menos kilómetros recorridos
- Distribución mayoritariamente a pie
- Medidas de conducción eficiente
- Optimización de rutas

Además de evaluar el potencial grado de electrificación de su flota, la compañía está experimentando con otras tecnologías que también puedan contribuir a reducir el impacto de la distribución de envíos. Algunas de ellas son el **gas licuado del petróleo (GLP) o el gas natural comprimido (GNC)**, utilizados tanto para la flota de largo recorrido como para la destinada a la entrega en la última milla.

Los principales desarrollos para el uso de estos combustibles incluyeron:

- El **Proyecto POSTLowCIT, liderado por Correos** junto a la Universidad de Deusto y la transformadora de vehículos Evarm. Este programa, cofinanciado por la Unión Europea en el marco del programa CEF *"Connecting Europe Facility"*, tiene como objetivo **reducir el impacto ambiental del transporte de mercancías**, mediante la utilización de vehículos propulsados con energías alternativas.

  Las pruebas realizadas en el marco de este proyecto incluyen el uso de 73 **vehículos eléctricos** en el reparto en la última milla y de 4 camiones de largo recorrido adaptados para el uso de **autogás (GLP)**, que realizan rutas entre Barcelona, Madrid, Sevilla y Valencia.

  Con su desarrollo, Correos podrá definir el *mix* más eficiente para cada escenario logístico, a partir de una experiencia real.

- El **Proyecto ECO-GATE**, liderado por Gas Natural Fenosa con financiación de la Unión Europea. **Correos participa como usuario final**, probando el uso de vehículos que utilizan **gas natural comprimido (GNC)**, transformados o nativos, **para el reparto en la última milla**.

  En esos trayectos convivirán con otros vehículos convencionales, lo que permitirá extraer datos comparativos sobre la eficiencia de los diferentes tipos de tecnologías.

  Dentro de este programa, también se adaptaron dos furgonetas para el uso de **gas natural comprimido (GNC)**, que se utilizarán en las rutas de reparto dentro de la ciudad de **Barcelona**.



# Flota de transporte sostenible



Mejorando la
## calidad del aire
de las ciudades



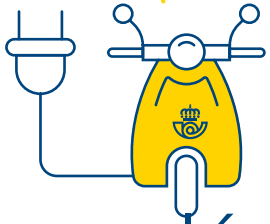

## Energías alternativas

El gas natural vehicular elimina **casi el 85% de emisiones de NOx y el 96% de PM**



## Reparto a pie

Más de 33.000 empleados de distribución: **2/3 realizan el reparto a pie**



## Vehículos eléctricos

**Correos, empresa de paquetería con la mayor flota propia eléctrica:** 438 vehículos para el reparto a domicilio, preferentemente en entornos urbanos y centros históricos, con emisiones 0 de PM, NOx y $CO_2$

**Proyectos europeos**
de validación de tecnologías alternativas




Cofinanciado por la Unión Europea
Mecanismo «Conectar Europa»

Gas licuado del petróleo (GLP) y electricidad




Cofinanciado por la Unión Europea
Mecanismo «Conectar Europa»

Gas natural comprimido (GNC)

# Reducción de las emisiones de $CO_2$

Correos contribuye a la transición hacia una economía baja en carbono con medidas dirigidas a la reducción y/o compensación de las emisiones de $CO_2$ generadas fundamentalmente por la clasificación, transporte y entrega de envíos:

**(GRI 305-5)**

- **El 81% de la energía eléctrica** consumida por la compañía tiene **origen 100% renovable**.
- La comercialización de **sobres, cajas y embalajes de *Línea verde***, fabricados con papel y cartón 100% reciclado y sin tintas contaminantes, de cuyo importe se destina una parte a financiar proyectos de reforestación, en colaboración con el **Programa de restauración de paisajes forestales** de WWF España.

**(GRI 304-3)**



- La **neutralización de las emisiones de $CO_2$** generadas por la jornada anual de reconocimiento a empleados. Todas las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de su organización (desplazamientos, iluminación, sonido, etc.) fueron compensadas mediante la adquisición de créditos de carbono en el mercado voluntario de emisiones. Estos créditos estaban asociados a un **proyecto de conservación de la Amazonia en Perú**, actuando al mismo tiempo contra el cambio climático y la pobreza.

- El uso de **electricidad de origen 100% renovable** y biomasa para los sistemas de calefacción y agua caliente del **centro logístico integral de Barcelona** (CLI), primer centro de trabajo con cero emisiones.

La monitorización y evaluación de estas medidas se apoya en:

- La **verificación** anual de la metodología de cálculo de la huella de carbono, conforme a la norma **UNE-EN ISO 14064-1:2012** "Gases de efecto invernadero". Esto facilita el seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la comparabilidad con el resto de empresas del sector.

- La participación en el **proyecto EMMS de International Post Corporation**, para el seguimiento de las emisiones del sector postal y el intercambio de mejores prácticas para su reducción.

- La renovación de la inscripción en el "**Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono**" del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

- El **reporte voluntario de emisiones de gases de efecto invernadero a CDP**, marco internacional de medición del desempeño en gestión del cambio climático.

| | 2016 | 2017 |
|---|---|---|
| Emisiones gases de efecto invernadero ($tCO_2$) | 165.175 | 175.124 |
| Directas (Alcance 1) | 38.301 | 46.696 |
| Indirectas (Alcance 2) | 10.079 | 9.800 |
| Otras emisiones indirectas (Alcance 3) | 116.795 | 118.628 |
| Emisiones de $CO_2$ por envío (gr $CO_2$/envío) | 17,44 | 21,34 |

Las emisiones de $CO_2$ son calculadas mediante *GHC Protocol* y verificadas según la normativa UNE-EN ISO 14064.

**(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)**

# Edificios sostenibles

(GRI 302-4)

Correos posee centros de trabajo en todo el territorio, dedicados tanto a la atención al público como a tareas de clasificación postal o administrativas. La **optimización de las necesidades energéticas** de estos edificios es también, por tanto, esencial para reducir la huella ambiental de la compañía.

Las principales actuaciones desarrolladas para este fin son:

- La aplicación del sistema de **eficiencia energética en el puesto de trabajo**, que monitoriza el estado de los equipamientos informáticos conectados en red, para conocer su consumo y aplicar políticas de ahorro energético (apagado/suspensión/hibernación). Con este programa se ha **reducido un 42%** el consumo energético de los equipos, desde su puesta en marcha en 2015.



- La **optimización de la potencia eléctrica contratada** en edificios y la renovación de los equipamientos de climatización por modelos más eficientes.
- El desarrollo del **Plan 100** para la reducción del impacto de los **edificios con mayor consumo de electricidad y gas**, facilitando la consulta de los informes de consumo energético de cada centro de trabajo, a través de la intranet corporativa.
- La **concienciación a empleados** mediante:

- La convocatoria anual del **"Premio al compromiso ambiental"** para identificar las mejores prácticas en movilidad y eficiencia energética en los edificios de la compañía.

- La difusión de la **guía de ahorro y eficiencia energética** y de recomendaciones a través de los canales de comunicación interna.

- La participación en la iniciativa **"La hora del planeta"**, el mayor evento global en defensa del medio ambiente, promovido por WWF bajo el lema "El planeta primero. Que nadie te pare". Correos contribuyó mediante el apagado simbólico de sus instalaciones y la difusión a través de los canales de comunicación interna y externa.

- La **formación en Auditorías Energéticas** a los profesionales especializados de la compañía.

| Consumo energético (Gj) | 2016 | 2017 |
|---|---|---|
| Electricidad | 491.823 | 498.405 |
| Gas natural | 68.911 | 69.088 |
| Gasóleo C | 55.650 | 42.835 |
| Diésel Automoción | 329.730 | 340.451 |
| Gasolina | 51.615 | 56.873 |
| Carbón, propano y butano | 333 | 61 |

Los consumos se calculan a partir del importe de facturación y de los certificados de garantía de origen renovable.

**(GRI 302-1)**

| | 2016 | 2017 |
|---|---|---|
| Consumo de agua ($m^3$) | 315.699 | 312.516 |

El consumo de agua es calculado a partir del importe de facturación.

**(GRI 303-1)**



# Economía circular

Aunque la generación de residuos no constituye uno de los mayores impactos medioambientales de Correos, la actividad del elevado número de oficinas, edificios administrativos y centros logísticos que posee hace necesario optimizar la gestión y reciclado de los residuos.

## Correos con el medio ambiente

En 2017 se desarrolló un proyecto piloto en Zaragoza para la configuración de un **modelo eficiente de gestión de los residuos** de papel y cartón generados por las unidades de esa provincia, mediante su centralización en el centro de tratamiento automatizado.

El nuevo sistema desarrollado ha permitido, entre otros beneficios, mejorar la segregación y aumentar la proporción de éstos que son revalorizados para contribuir al ahorro de costes.

La compañía tiene previsto extender la experiencia a otras ciudades a partir de 2018. El modelo, centrado inicialmente en la segregación, concentración y recogida de papel por parte de un gestor autorizado, podrá además extenderse a otros tipos de residuos (cartón, palés o plástico de retractilado).

### Nuestro valor diferencial

- La **incorporación en la operativa** diaria de los objetivos de **economía circular** promovidos por España y la Unión Europea, incrementando el porcentaje de reciclado de la mayor parte de los residuos generados.
- La protección de las áreas forestales, contribuyendo a los objetivos del programa **Línea verde-Bosques de Correos** con el reciclado de papel.



# Compromisos ambientales adquiridos voluntariamente por Correos

| | |
|---|---|
| oecc | Correos fue una de las primeras empresas en incorporarse al "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono" del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente desde su creación en 2014. Este registro fomenta la medición y reducción de la huella de carbono de las organizaciones, además de promover proyectos que mejoren la capacidad de lucha contra el cambio climático. |
| CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION | Desde 2013 la compañía reporta voluntariamente sus principales indicadores medioambientales a CDP, organización internacional que elabora los índices de desempeño en la gestión del cambio climático, evaluando el rendimiento y la divulgación de más de 5.600 empresas del mundo. |
| International Post Corporation | La empresa participa desde 2008 en el programa *Environmental Measurement and Monitoring System* (EMMS) de International Post Corporation, cuya finalidad es cuantificar y disminuir las emisiones de $CO_2$ del sector postal. Dentro de este esquema, Correos alcanzó en 2017 el 11º puesto, logrando una puntuación del 85% en la gestión de sus emisiones (que supone una mejora del 7% respecto a 2016). |
| UPU UNIVERSAL POSTAL UNION | Correos reporta datos de su desempeño medioambiental a la Unión Postal Universal desde 2016, a través de su herramienta de diagnóstico y seguimiento *Online Solution for Carbon Analysis and Reporting* (OSCAR). |
| CDSB Climate Disclosure Standards Board | Desde 2015 la compañía adapta sus informes de reporte medioambiental a los estándares de este consorcio internacional. |
| AEDIVE | Correos pertenece a la Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico (AEDIVE) desde 2016. |
| CLÚSTER CAMBIO CLIMÁTICO Forética | La empresa participa en el Clúster de Cambio Climático de Forética, punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo medioambiental. |
| GASNAM | En 2017 Correos se adhirió a la Asociación Ibérica del Gas Natural para la Movilidad, cuyo objetivo es fomentar el uso de este gas en el transporte, tanto terrestre como marítimo, en todos los sectores de la actividad económica. |

# Compromiso social

Voluntarios de
**"Correos Solidaridad"**
colaboraron en la gran recogida de alimentos promovida por FESBAL



Correos compartió la ilusión de los Reyes Magos con su
**"Departamento de envíos extraordinarios"**,
que recibió más de 15.000 visitantes

La campaña en redes sociales
**#NOESNORMAL**
contribuyó a concienciar a los más jóvenes sobre situaciones de violencia de género

Correos renovó su apoyo al
**Comité Olímpico Español**
a través del programa ADO y ADOP

Cerca de **1.900 millones de euros** de valor económico generado, el 0,2% del PIB español

Los programas de responsabilidad corporativa desarrollados por Correos **contribuyen desde hace más de tres décadas al progreso y la cohesión social**. Los fines a los que se orientan favorecen, además, la consecución de **los Objetivos de Desarrollo Sostenible** promovidos por las Naciones Unidas y **que la compañía ha incorporado a su gestión** a medio y largo plazo de la responsabilidad corporativa.

Además de ser una empresa de titularidad estatal y prestar un servicio público, Correos está comprometido con la defensa de los valores solidarios, la integración social y la protección de la infancia y otros colectivos vulnerables. Este vínculo es compartido por sus empleados, muchos de los cuales participan en el **programa de voluntariado corporativo "Correos Solidaridad".**

# Correos con la sociedad

(GRI 304-3)

A través del programa **Línea verde-Bosques de Correos**, desarrollado en colaboración con WWF España, **81 voluntarios** (empleados y familiares) contribuyeron en 2017 a la **restauración forestal** de 20 hectáreas de bosque mediterráneo en la Vera del Arroyo de la Rocina, en el **Parque Nacional de Doñana (Huelva)**.

Estas actuaciones de revegetación permitieron mejorar el estado de conservación del principal cauce fluvial de la marisma de Doñana.

Desde el inicio de este programa, se han reforestado 17 zonas degradadas en diferentes provincias, plantando más de 84.800 árboles de especies autóctonas.



## Nuestro valor diferencial

- La **protección de la riqueza natural y la biodiversidad**, mediante la recuperación de entornos forestales.
- El **compromiso** de los voluntarios de "Correos Solidaridad" **con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas**.

# Nuestros profesionales, al servicio de la sociedad

"Correos Solidaridad", el **programa de voluntariado corporativo** nacido en 2014, combina la colaboración de los profesionales de Correos, que generosamente ofrecen su tiempo y esfuerzo, con los recursos y coordinación que proporciona la compañía, de acuerdo a su tradición solidaria. Esta sinergia permite **potenciar aún más los beneficios aportados a la sociedad**.

En el marco de este programa, durante 2017 voluntarios de todas las provincias, integrados en **los "Equipos Solidaridad", participaron en diversas iniciativas** con las que respaldaron los proyectos de diversas ONG y otras entidades del tercer sector.

## La aportación de los voluntarios de "Correos Solidaridad"



Las fiestas del programa "Correos reparte sonrisas", junto a la ONG Payasos sin Fronteras, y la plantación de árboles en los Bosques de Correos.



La gran recogida de alimentos organizada por la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), bajo el lema **"El hambre se cura"**. Los voluntarios ayudaron en la recepción de donaciones en los supermercados colaboradores, mientras **Correos prestó su logística para el transporte del material entregado** y la distribución de cajas a los ayuntamientos participantes.

La Carrera contra el Hambre, promovida por Acción contra el Hambre, para concienciar a los más pequeños sobre las causas y consecuencias de este problema mundial. **Más de 140.000 niños participaron en esta edición**, en la que los voluntarios contribuyeron a recaudar fondos para respaldar proyectos en 45 países.

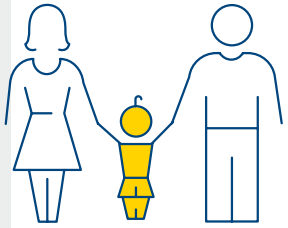


La semana internacional del voluntariado *(Give & Gain Day 2017),* que tuvo lugar entre el 21 y el 28 de abril. La participación se canalizó a través del programa **"Correos reparte sonrisas".**



El evento deportivo y solidario *Trail Walker*, celebrado por Oxfam Intermon. Bajo el lema "Mis kilómetros cambian vidas", **cuatro equipos de voluntarios completaron los distintos recorridos de 100 kilómetros** (en Madrid, Vitoria y Girona), para luchar contra la pobreza y por el derecho al agua. Asimismo, **los empleados participaron en la recogida de juguetes** para esta misma ONG en las oficinas postales de Zaragoza.





El evento celebrado por la Asociación de Padres San Vicente de Paúl (Málaga), del que se beneficiaron 70 personas con discapacidad intelectual.

# Oportunidades para la infancia y la juventud

En su compromiso con la promoción de valores éticos y el **desarrollo de oportunidades para la infancia y la juventud**, la compañía contribuye a **que todos los niños** en situaciones de especial dificultad **tengan acceso a la educación, la salud y la protección**.

Para ello, colabora con diferentes asociaciones y organizaciones, mediante la **comercialización de productos solidarios** en la red de oficinas y en la tienda *online Tu Correos*.




## Fomentando la ilusión de los niños

Como en años anteriores, **durante la época navideña** Correos instaló cerca de 1.000 **buzones especiales** en oficinas de todo el país para que los pequeños depositaran su carta a los Reyes Magos.

Asimismo, los **"Equipos Solidaridad"** visitaron a niños en hospitales, centros de acogida y asociaciones de atención a la discapacidad, trasladando sus **misivas al Cartero Real** y llevándoles obsequios. Más de 500 voluntarios y 150 vehículos de la compañía participaron también en las **cabalgatas y desfiles** de diferentes localidades.

Por segunda ocasión, el **"Departamento de Envíos Extraordinarios"** mostró a pequeños y adultos el mágico recorrido de sus cartas desde que son escritas hasta su entrega a los Reyes Magos. Esta muestra, ubicada en la sala de exposiciones "La Arquería" del Ministerio de Fomento (Madrid), recibió **más de 15.000 visitantes.**

## Proyectos para la infancia

| Asociaciones colaboradoras | Objetivo | Contribución de Correos |
|---|---|---|
| PaLaSoS CLOWNS | "Correos reparte sonrisas" mejora la calidad de vida de los niños hospitalizados o en situación de especial dificultad, a través de la "risoterapia". | La celebración de 20 fiestas en 4 hospitales, 14 centros de educación especial y 2 centros penitenciarios, con más de 1.500 beneficiarios. |
| Cris contra el cáncer | Colaborar en la puesta en marcha de la Unidad de Terapias Avanzadas en Cáncer Infantil, en el Hospital de La Paz (Madrid). Este centro permitirá la mejora de los tratamientos actuales y el desarrollo de terapias innovadoras y más adaptadas a cada paciente. | La venta en oficinas de cajas y sobres personalizados con emoticonos de Emoji® desde finales de 2017. |
| FUNDACIÓN mensajeros de la paz | Contribuir a que los niños, cuyas familias atraviesen dificultades económicas, puedan comenzar sus estudios con el material escolar necesario. | La comercialización en oficinas de más de 60.000 marca-páginas solidarios con poemas infantiles de Gloria Fuertes. |
| unicef | Respaldar diversos proyectos de defensa y protección de los derechos de la infancia. | La venta en las oficinas y tienda *online Tu Correos* de cerca de 95.000 artículos solidarios, como postales navideñas, calendarios, llaveros o pulseras. |
| UNJUGUETE UNAILUSIÓN | Proporcionar juguetes a niños sin recursos de 21 países de América Latina, África y Oriente Próximo y crear ludotecas infantiles y colegios, hospitales y otros centros comunitarios. | La comercialización en oficinas de más de 61.000 bolígrafos y cuadernos solidarios. |
| Cruz Roja Española | Apoyar los programas desarrollados por esta organización en países en desarrollo. | La venta en oficinas de 1,5 millones de participaciones del Sorteo Extraordinario de Navidad y del Sorteo de Oro. |
| ALDEAS INFANTILES SOS ESPAÑA | Difundir las actividades desarrolladas por esta ONG para la integración social y familiar de niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad. | La cesión de espacios en las oficinas para dar a conocer su labor. |




# Apoyo a las personas más vulnerables

**Correos está adherido a la "Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género"**, promovida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para sensibilizar a la sociedad sobre la necesidad de erradicar estos comportamientos.

Con motivo del "Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer" (el 25 de noviembre), **la compañía se sumó a esta jornada de concienciación** mediante la difusión del mensaje "No permitas la violencia de género. Hay Salida", a través de diversos canales:

- En **la web e intranet corporativas, que incorporaron un lazo morado** como símbolo del compromiso frente a la violencia de género.
- En las **oficinas de mayor afluencia, con la entrega de pulseras** a clientes y empleados, en las que se destacaba el número de teléfono 016 al que pueden llamar las víctimas.
- En **12.200 carros de reparto**, que recorrieron las calles de todo el país durante un mes, **con la imagen de la campaña**.
- En los **perfiles en redes sociales** y canales de comunicación corporativos, con el desarrollo de la **campaña de sensibilización #NOESNORMAL, dirigida a los más jóvenes**. Como parte de esta iniciativa, una infografía y un vídeo explicaban situaciones de violencia de género centradas en los adolescentes, para su concienciación desde la juventud.

Adicionalmente a este compromiso, la empresa cuenta desde hace años con medidas organizativas internas para ayudar a las trabajadoras que puedan ser víctimas de maltrato.

# Promoviendo la inclusión social y laboral

(GRI 203-2)

Correos colabora con fundaciones, así como con centros especiales de empleo y ocupacionales, para impulsar el **desarrollo integral de personas con discapacidad**, a través de un trabajo normalizado y acorde con las capacidades de cada individuo.

La compañía contrata bienes y servicios con entidades como la Fundación A la Par, la Asociación Catalana de Integración y Desarrollo Humano (ACIDH), Prodis o la Fundación Dales la Palabra, entre otras. Asimismo, participa en el Programa "Incorpora" de La Caixa, para la integración de personas con discapacidad y la realización de prácticas laborales.

Correos, junto a otras empresas públicas, se sumó en 2017 a la **campaña de sensibilización "XTUMIRADA", promovida por Down España**. Así, las oficinas de 11 ciudades acogieron una exposición fotográfica itinerante, con imágenes de cerca de 150 personas reconocidas, de distintos ámbitos profesionales, que intercambiaban sus ojos con los de personas con síndrome de Down. El cartel promocional de esta muestra también fue visible en 3.000 carros de reparto. Otras iniciativas desarrolladas para respaldar la labor de estas organizaciones incluyeron:

- La **donación de 477 equipos informáticos** a fundaciones, entidades sin ánimo de lucro y centros educativos, que colaboran en ámbitos como la cooperación internacional o la integración de personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión social. Mediante esta iniciativa, además, se alarga la vida útil de los equipos, reduciendo el consumo de recursos y los residuos generados.

- La organización de **mercadillos solidarios** en las instalaciones de Correos en Madrid, a beneficio de fundaciones como A la Par, Prodis, Juan XXIII, Aprocor o la Asociación Khetpa para niños del Himalaya.



# Correos con la cultura y el deporte

Correos considera que **la cultura, el arte** y el fomento de los valores representados por **el deporte** constituyen también un **canal óptimo para promover la sensibilización, la solidaridad y la inclusión social**.

El programa **"Correos con el Arte" apoya a artistas locales**, cediéndoles espacios en las oficinas para exponer sus obras, que pueden así ser disfrutadas por los ciudadanos que las visitan cada día. En 2017 se organizaron muestras de pintura, escultura y fotografía en Madrid, León, Ronda, Murcia o Fuengirola, entre otras ciudades.

Asimismo, **la exposición** de escultura "Pedro García & adELA, Pliegues", organizada en la oficina principal de Cibeles (Madrid) **a beneficio de la Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (adELA)**, contribuyó también a la divulgación y concienciación sobre esta enfermedad.




## El Camino de Santiago con Correos

Los peregrinos que recorren cada año las diferentes rutas del Camino de Santiago cuentan con la **web www.elcaminoconcorreos.com** para acceder a todo tipo de consejos y datos útiles que enriquezcan su experiencia.

En este portal, además de conocer los servicios de Correos especialmente concebidos para ellos, los viajeros disponen un punto de encuentro virtual, donde compartir historias a través del blog "Postales del Camino".

Asimismo, con la **nueva credencial filatélica para el Camino francés**, los peregrinos pudieron estampar los 15 matasellos especiales, que acreditaban sus avances en este recorrido, hasta finalizarlo en la oficina principal de la capital compostelana.

## Las comunicaciones postales a través del cine

El **"Concurso de cortometrajes postales de Correos"** tiene como fin difundir los valores de cercanía, seguridad y confianza de las comunicaciones postales a través del cine.

En su tercera edición, contó con la participación de 37 obras cinematográficas, tanto de realizadores profesionales como de empleados. Asimismo, **el certamen fue integrado** dentro de la programación del **Festival Internacional de Cine de Almería (FICAL)**, con más de 10.000 asistentes en 2017.




## Filatelia con valores

Correos también fomenta la **difusión de valores** y la concienciación social a través de la temática de las emisiones filatélicas, que en 2017 incluyó:

- La conmemoración del **Año internacional del turismo sostenible para el desarrollo**.
- El **Servicio Aéreo Humanitario de las Naciones Unidas**, como parte del Programa Mundial de Alimentos.
- El **70º Aniversario de UNICEF**.
- El **Día nacional de las lenguas de signos españolas**, dentro de la serie filatélica "Valores cívicos", cuyos sellos incluían palabras escritas en lenguas de signos.

## La superación y el trabajo en equipo en el deporte

El esfuerzo, el trabajo en equipo y la disciplina, valores que a diario representa el deporte español, son una inspiración para los profesionales de Correos. Por ello, en 2017 la compañía renovó sus compromisos con:

- Las **selecciones españolas masculina y femenina de balonmano**, a las que apoya desde 2014.
- El **Equipo Olímpico Español**, a través de la colaboración con el programa ADO y ADOP, para la preparación de los deportistas con motivo de los Juegos Olímpicos de Tokio 2020.

Correos fue también el patrocinador principal de la **Expedición Dhaulagiri del alpinista Carlos Soria**, para conseguir el reto de ser el primer deportista octogenario en lograr escalar las catorce montañas más altas de la Tierra, de las que ya ha alcanzado doce.

A pesar de no lograr hacer cumbre, Correos recibió a Carlos Soria y su expedición a su regreso para reconocer su **ejemplo de valentía, tenacidad y afán de superación.**




# Gobierno corporativo y cumplimiento ético

Estructura y organización
Transparencia y buen gobierno
Control de riesgos
Cadena de suministro responsable
Prestación del Servicio Postal Universal

# Estructura y organización

## Órganos sociales de Correos

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. es una sociedad anónima de **capital enteramente público. Su accionista único** es la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (**SEPI**), dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

La compañía es la matriz del Grupo Correos y posee una participación del 100% en las filiales Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.; Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.; y Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.

**(GRI 102-5)**

Los órganos sociales de la Sociedad Estatal son la **Junta General de Accionistas** y el **Consejo de Administración**.

La administración de la compañía corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva, cuyas competencias se indican en sus **Estatutos Sociales**.

**(GRI 102-18) (GRI 102-23)**

### Junta General de Accionistas

### Consejo de Administración

Compuesto de un mínimo de 12 y un máximo de 15 miembros, que ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años, con posibilidad de reelección. Su nombramiento o separación corresponde a la Junta General de Accionistas. Con carácter general, se reúne con periodicidad mensual para supervisar la gestión de la empresa.

### Presidente

El Presidente del Consejo de Administración es también el Presidente ejecutivo de Correos y de todos sus órganos de gobierno. Es responsable de las funciones de dirección, gestión y administración, de la representación de dichos órganos, así como de la ejecución de los acuerdos que éstos adopten.

### Comisión Ejecutiva

Integrada por el Presidente y cuatro miembros del Consejo de Administración. Puede ejercitar todas y cada una de las facultades del Consejo, salvo las que resultan indelegables por ley.

### Comisiones del Consejo

### Comisión de Auditoría y Control

Integrada por tres miembros del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas. Se encarga de informar y asesorar a éste en materia económico-financiera, de control de riesgos y de auditoría interna.

# Consejo de Administración de Correos

La **composición del Consejo de Administración** de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. a 31 de diciembre de 2017 es la siguiente:

**(GRI 405-1)**

- D. Francisco Javier Cuesta Nuin
  Presidente Ejecutivo
- D. David Benito Astudillo
  Consejero Externo Independiente
- Dª. Ana Bosch Jiménez
  Consejera Externa Independiente
- D. Luis de Burgos Buil
  Consejero Externo Independiente
- Dª. Carmen Castaño Laorden
  Consejera Externa Independiente
- D. Manuel David Delacampagne Crespo
  Consejero Externo Independiente
- D. Rafael García Monteys
  Consejero Externo Independiente
- D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo
  Consejero Externo Independiente
- D. Aquilino González Hernando
  Consejero Externo Independiente
- Dª. Isabel Eugenia Juliani Fernández de Córdoba
  Consejera Externa Independiente
- D. José Ángel Partearroyo Martín
  Consejero Dominical
- D. Jaime Pérez de la Cruz
  Consejero Externo Independiente
- D. Alberto Requena Navarro
  Consejero Externo Independiente
- Dª. Mercedes Rodríguez Arranz
  Consejera Externa Independiente
- Dª. Belén Villar Sánchez
  Consejera Externa Independiente
- D. Álvaro Botella Pedraza
  Secretario no Consejero

Los miembros del Consejo de Administración de Correos perciben por asistencia exclusivamente las **dietas de asistencia** aprobadas por la Junta General, en los supuestos establecidos por el Real Decreto 462/2002[1] y por la **normativa vigente para los organismos públicos y sociedades mercantiles**. Conforme a la Ley 3/2015[2], las dietas de los consejeros altos cargos son ingresadas en el Tesoro Público.El **Presidente no percibe dietas** por asistencia.

El **Reglamento del Consejo de Administración de Correos**, vigente desde 2013 y revisado en 2015, supone un compromiso adicional en la aplicación de buenas prácticas y normas de buen gobierno al funcionamiento de este órgano.

[1] Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio
[2] Ley 3/2015, de 30 de marzo, Ley reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado

# Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos

Los órganos sociales de las empresas filiales del Grupo son la **Junta General de Accionistas** y el **Consejo de Administración**.

El número mínimo y máximo de miembros de los Consejos de Administración de cada una de las filiales es de 6 a 12 en Correos Express, de 4 a 12 en Correos Nexea y de 4 a 8 en Correos Telecom. Los **consejeros** son elegidos de entre los miembros del equipo directivo de Correos y del Grupo SEPI. El cargo de administrador no es retribuido.

**(GRI 102-18)**

Asimismo, las filiales del Grupo disponen de sus respectivas Comisiones de Auditoría y Control.

| | Reuniones del Consejo de Administración | Reuniones de la Comisión de Auditoría y Control |
|---|---|---|
| Correos | 14 | 6 |
| Correos Express | 11 | 2 |
| Correos Nexea | 12 | 2 |
| Correos Telecom | 12 | 2 |



# Consejos de Administración de las filiales del Grupo Correos

La **composición de los respectivos Consejos de Administración** a 31 de diciembre de 2017 es la siguiente:

(GRI 405-1)

## Correos Express

**Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.**

- D. Magín Blanco González
  Presidente

- D. Alberto Alonso Poza
- Dª. Lourdes Fernández de la Riva Gozálvez
- D. Óscar Medina Martín
- D. Carlos Millán Ruiz
- D. Jesús Moreno Vivas
- D. Domingo Sebastián Bello

- D. Álvaro Botella Pedraza
  Secretario no Consejero

## Correos Nexea

**Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.**

- D. Óscar Medina Martín
  Presidente

- D. Alberto Alonso Poza
- Dª. Lourdes Fernández de la Riva Gozálvez
- D. Carlos Millán Ruiz
- D. Jaime Sanz García

- D. Álvaro Botella Pedraza
  Secretario no Consejero

## Correos Telecom

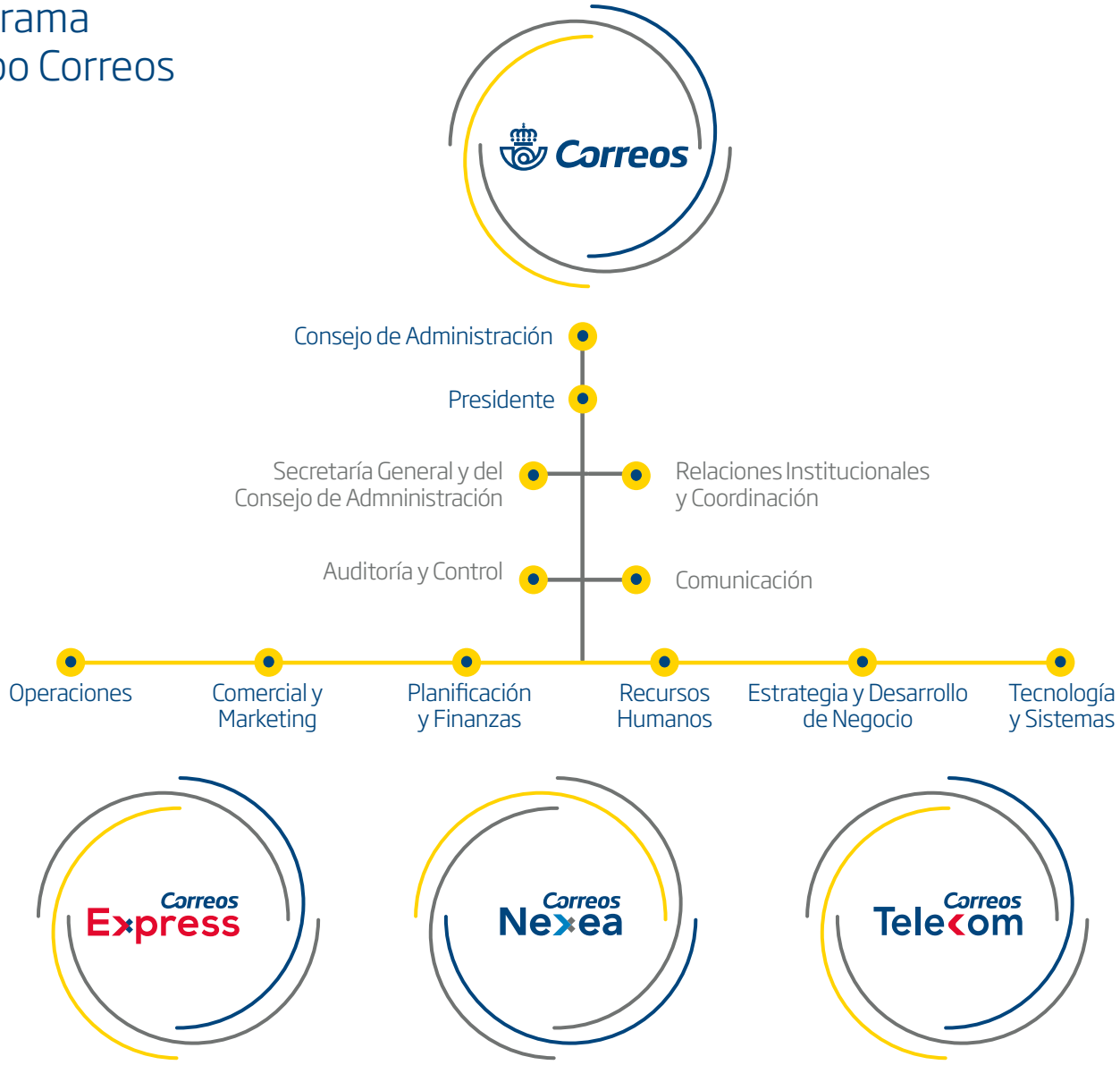
**Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.**

- D. Jaime Sanz García
  Presidente

- D. Alberto Alonso Poza
- D. Álvaro Botella Pedraza
- D. Óscar Medina Martín

- D. Juan Risquete Fernández
  Secretario no Consejero

# Organigrama del Grupo Correos




# Responsabilidades del Comité de Dirección

El Comité de Dirección del Grupo Correos es un órgano colegiado interno que presta **apoyo al Presidente en su gestión ordinaria**, impulsando y coordinando las cuestiones más relevantes para la actividad con las distintas unidades y filiales.

Formado por el **Presidente y directores de Correos y por los directores generales de Correos Express y Correos Nexea**, se reúne con periodicidad semanal a instancia del Presidente. Los **miembros del Comité de Dirección** no perciben remuneración específica por su asistencia.

# Transparencia y buen gobierno

**(GRI 102-16) (GRI 102-17)**

El Grupo Correos cuenta con procedimientos orientados a **fomentar el buen gobierno y el control interno**, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas contrarias a la ética empresarial.

Las empresas que integran el Grupo poseen los **mecanismos necesarios para dar cumplimiento** a las obligaciones de información fijadas por la **Ley 19/2013**[3]. Para ello disponen de un portal de transparencia y de diferentes canales de acceso, a través de los cuales los ciudadanos pueden dirigir sus solicitudes de información pública, en los términos previstos en la Ley.

Desde 2014 el Grupo Correos cuenta con un **"Programa de prevención de riesgos penales"**, que incluye el **Código general de conducta**, en el que se reflejan los valores de referencia que rigen la actuación de sus empleados. El documento está disponible para su consulta por parte de todos los grupos de interés, internos y externos.

El "Programa de prevención de riesgos penales" está adaptado a la Circular de la Fiscalía 1/2016 y a los requisitos del art. 31 bis 2 del Código Penal (derivados de la modificación introducida por la Ley Orgánica 1/2015)[4].

Dispone además de un **Comité de cumplimiento**, órgano colegiado cuya principal función es evaluar e informar, con periodicidad semestral, al Consejo de Administración de Correos sobre los dictámenes que emite, por medio de la Comisión de Auditoría y Control.

El Comité cuenta con un **canal de comunicación y denuncia** , para **facilitar la observancia de los objetivos del Código general de conducta**. A través de este canal, en 2017 recibió y analizó 113 comunicaciones, 30 consultas y 10 denuncias, procediendo según lo establecido en su Reglamento de funcionamiento.




El **compromiso con la excelencia** en el servicio y con la sostenibilidad se explicita también en la **declaración** suscrita por el Presidente **con los grupos de interés**, accesible en todas las oficinas postales y en la web corporativa.

[3] Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

[4] Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal

# Control de riesgos

(GRI 102-15) (GRI 205-2)



El sistema de análisis y **gestión de riesgos del Grupo Correos** se orienta a identificar, gestionar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización.

Entre los más relevantes se encuentran los riesgos de mercado, operativos, laborales, medioambientales, reputacionales, legales, fiscales o financieros, tal como se describe en el **informe de gestión** ⊕ de las cuentas anuales consolidadas.

## La seguridad de los procesos operativos

Correos dispone de un centro operativo de seguridad, que recibe señales y/o imágenes de los elementos de seguridad instalados en más de 2.600 oficinas y centros de todo el territorio nacional, contribuyendo eficazmente a **la seguridad de las personas (empleados y clientes) y de los bienes**.

Asimismo, efectúa regularmente controles mediante escáneres de aquellos envíos de **correspondencia sujetos a inspección**. En 2017 se examinaron 289 millones y, como resultado, se detectaron 588 envíos con contenido presuntamente delictivo, que se pusieron a disposición de las autoridades competentes.

La compañía mantiene una permanente **colaboración** con entidades como el Grupo de seguridad postal de la Unión Postal Universal, así como **con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado**, a través de la Red Azul del Cuerpo Nacional de Policía o el portal Coopera de la Guardia Civil.

Esto se tradujo el pasado ejercicio en 2.603 colaboraciones con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado **y con órganos judiciales** para el ejercicio de sus funciones.

**Correos** está además **acreditado para admitir y transportar** como correo aéreo determinadas **mercancías peligrosas**, en los términos previstos en la Orden FOM/456/2014.

Por su parte, **Correos Express** posee la **Certificación de Operador Económico Autorizado de Simplificación Aduanera** (OEAC), superando con éxito en 2017 una auditoría de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria. Esta certificación tiene como objetivo garantizar la fiabilidad y la seguridad de los movimientos de mercancías en la importación y exportación.

## La mejora de la seguridad informática

La **política de seguridad de la información** de Correos prioriza su óptima integración con los procesos empresariales, para **garantizar el adecuado desarrollo de la actividad**, al tiempo que **evitar posibles riesgos para los clientes**.

De acuerdo a los retos operativos que plantea la **nueva normativa sobre protección de datos personales**, la compañía revisó los procesos referidos al **ciclo de vida de los sistemas de información**. Asimismo, potenció internamente la **cultura de la seguridad**, adaptando la gestión de riesgos al puesto específico y nivel de responsabilidad de cada empleado, y **amplió la formación** a todos los profesionales cuya actividad implica el tratamiento de información personal.

Asimismo, frente a los **nuevos desafíos de la ciberseguridad**, se reforzaron los procedimientos y recursos asignados para dar respuesta a este tipo de amenazas.

## La aplicación de los procedimientos de auditoría interna

A través de la función de auditoría interna, el Grupo Correos verifica el **cumplimiento de los principios de integridad y buen gobierno en la actividad ordinaria y la gestión empresarial**, para minimizar el riesgo asociado a la consecución de los objetivos corporativos.

Las sociedades del Grupo están sujetas al **control de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) y del Tribunal de Cuentas**. Sus cuentas anuales auditadas (consolidadas e individuales) están disponibles, además de en este Informe Anual Integrado, en el Registro de cuentas públicas de la IGAE, al que se puede acceder a través del **Portal de Transparencia** de la Administración General del Estado.

El Grupo Correos está, además, sometido al **control público** a través de los mecanismos de supervisión **aplicables a su accionista único** (más información en la **web** e informe anual del Grupo SEPI).

El pasado año se realizaron **quince auditorías conforme al plan anual de auditoría interna y 1.366 auditorías económico-contables y de control de calidad en oficinas, centros de tratamiento y unidades de distribución** ordinaria y urgente.

Del resultado de estas actuaciones se informó periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control, al equipo directivo y al Grupo SEPI.

Respecto a las obligaciones derivadas de la Ley 10/2010 y su Reglamento[5], Correos cuenta con un manual de prevención interno, **anualmente audita el área de prevención de blanqueo de capitales** y realiza un control continuo sobre la aplicación de las medidas de diligencia debida en la red de oficinas.

21.106 empleados formados en **prevención de blanqueo de capitales**, 11.000 en **compromiso ético** y 15.377 en gestión **segura de la información**

[5] Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

# Cadena de suministro responsable

**(GRI 102-9)**

Por la naturaleza de las actividades que desarrollan, las empresas del Grupo Correos colaboran con un **amplio número de proveedores de diversos sectores**, en todas las fases de la cadena de suministro.

En 2017 **Correos adjudicó contratos por un importe neto de 457,6 millones de euros**, que fueron ejecutados por 7.686 proveedores (363 de inversión y 7.323 de gasto).

A su vez, las filiales realizaron adjudicaciones por valor de 174,5 millones de euros. Correos Express contrató con 1.783 proveedores, la mayor parte de transporte; Correos Nexea, con 170 suministradores de papel, sobres y servicios de mantenimiento de equipos; y Correos Telecom, con 116 empresas de servicios de operación y mantenimiento de activos de telecomunicaciones o de suministro de equipamiento.

El **99% de estos contratos** se efectuaron con **proveedores de ámbito nacional**.

La actividad contractual del Grupo está **sujeta a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, igualdad y no discriminación**. Su marco normativo de contratación está constituido por:

- El Real Decreto Legislativo 3/2011[6].
- La Directiva 2014/24/UE[7]
- La Directiva 2014/25/UE[8].
- La Ley 31/2007[9].
- Las Instrucciones internas de contratación.

El **Comité de Inversiones** es el órgano que informa, aprueba y eleva, en su caso, al Consejo de Administración las contrataciones previstas en las Instrucciones internas de contratación.

**El Grupo publicita las licitaciones y adjudicaciones** de sus contratos, en función de su cuantía, en su **Perfil de contratante**, en la Plataforma de Contratación del Sector Público, en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de la Unión Europea, en su caso.

Los participantes en los procedimientos de contratación deben **garantizar la observancia de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, incluyendo lo relativo al respeto de los derechos humanos, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil o la libertad de asociación y negociación colectiva.

**(GRI 102-12)**

Por el ámbito geográfico de actuación y naturaleza de sus proveedores, el Grupo Correos estima que ninguno de ellos presenta un riesgo significativo de incumplir dichos principios.

**(GRI 408-1) (GRI 409-1)**

Asimismo, **en los pliegos** de características técnicas y particulares se prima la **incorporación de criterios sociales, medioambientales, de seguridad y salud laboral**. De este modo, el 66% de las contrataciones de 2017 ya incluían criterios de sostenibilidad medioambiental. En todos los casos, los adjudicatarios deben además conocer y **aceptar los principios contenidos en el Código general de conducta** del Grupo Correos.

[6] Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, de Contratos del Sector Público, vigente hasta el 8 de marzo de 2018, fecha en la que entró en vigor la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
[7] Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE
[8] Directiva 2014/25/UE, de 26 de febrero, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales
[9] Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales

# Prestación del Servicio Postal Universal

El **mercado postal** español se encuentra completamente **liberalizado desde el 1 de enero de 2011**, tras la entrada en vigor de la **Ley 43/2010**[10] . Esto supone que todas las actividades postales están abiertas a la competencia, aunque algunos segmentos de este mercado ya estaban liberalizados desde hace décadas, a diferencia de otros países europeos.



En virtud de esta misma ley, **Correos es el operador designado por el Estado para prestar el Servicio Postal Universal en España** por un periodo de 15 años, desde su entrada en vigor. Para ello, la **normativa regula las condiciones de prestación exigibles** al operador designado, así como los mecanismos de financiación de dichas obligaciones de servicio público, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

Actualmente sigue **pendiente de aprobación tanto el Plan de Prestación como un nuevo reglamento postal**, previstos en la Ley 43/2010.

Por otra parte, Correos y Correos Express operan en el mercado de paquetería, estando sometidos a la legislación aplicable al sector del transporte terrestre de mercancías. Asimismo, la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas realizada por Correos y Correos Telecom es regulada por la Ley 9/2014[11].

Desde 2013 las funciones de regulación del sector postal recaen en la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia** (CNMC) y en el **Ministerio de Fomento**.La CNMC también regula los mercados de paquetería y telecomunicaciones en los que operan las filiales del Grupo.

[10] Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal
[11] Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones

# Servicios incluidos en el Servicio Postal Universal

El **Servicio Postal Universal** comprende la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega en régimen ordinario de **cartas y tarjetas postales de un máximo de 2 kg y de paquetes postales**, con o sin valor comercial, de **hasta 20 kg de peso**, con destino nacional o internacional, así como la prestación de servicios de certificado y valor declarado accesorios de dichos envíos.

La normativa postal establece los **requerimientos sobre calidad de la entrega** de los productos que integran el Servicio Postal Universal, fijando como objetivo, para la carta ordinaria, la distribución en 3 días (D+3) del 93% de los envíos y en 5 días (D+5) del 99%.

En 2017 Correos ha entregado el 92,8% de las cartas en D+3 y el 98,1% en D+5. Dado que el resultado lleva implícito un margen de error estadístico, se considera como resultado obtenido, a efectos del cálculo del cumplimiento, el límite superior del intervalo de confianza, según fija el reglamento postal.

Correos evalúa regularmente el grado de cumplimiento de estos objetivos y las posibles áreas de mejora a través del sistema de **seguimiento de la calidad SPEX**. Este modelo es **auditado anualmente por el órgano regulador**, conforme a la norma UNE-EN 13850[12] , para la evaluación del cumplimiento de la calidad de entrega de la carta.

Los **precios de los servicios postales** prestados bajo régimen de obligaciones de servicio público deben ser **asequibles, transparentes y no discriminatorios** y fijarse teniendo en cuenta los costes reales del servicio. La **CNMC verifica la adecuación** a estos principios de dichas tarifas.

La Ley 43/2010 establece que **el operador designado debe llevar una contabilidad analítica y una separación de cuentas**, que permita conocer el coste de la prestación de los diferentes servicios que forman parte o no del Servicio Postal Universal, a efectos de determinar el coste neto de dichas obligaciones. **Correos presenta en cada ejercicio su contabilidad analítica y el cálculo del coste neto** a la CNMC para su verificación.

La CNMC publicita en su web los resultados de las distintas **auditorías** realizadas **sobre la contabilidad analítica**.

No obstante, el **coste neto del Servicio Postal Universal** presentado anualmente por Correos **no ha sido auditado desde 2011**. Hasta que no se determine dicho coste neto, las cantidades consignadas en los Presupuestos Generales del Estado son a cuenta de una posterior liquidación de las cantidades que correspondan finalmente al operador designado, como compensación por el servicio prestado.

[12] UNE-EN 13850 "Servicios postales. Calidad del servicio. Medición del plazo de entrega (calidad en plazo), extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase"




# Relaciones con los grupos de interés

Acerca del Informe Anual Integrado 2017 del Grupo Correos
Matriz de materialidad
Nuestra contribución a los ODS
Índice de contenidos GRI

# Acerca del Informe Anual Integrado 2017 del Grupo Correos

Los contenidos del Informe Anual Integrado 2017 del Grupo Correos corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017 y abarcan las principales actividades de Correos y sus filiales Correos Express, Correos Nexea y Correos Telecom.

Este Informe ha sido elaborado conforme a la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión de 2016, con la opción Esencial. Este modelo permite mostrar, de manera sencilla, la triple perspectiva económica, social y ambiental del desempeño del Grupo.

Además, se han seguido las directrices del "Marco Conceptual para la preparación del informe integrado" de International Integrated Reporting Council (IIRC). Con este Informe Integrado (el quinto consecutivo desde 2013) se pretende ofrecer a los grupos de interés una visión trasversal y relevante del modelo de negocio y los mecanismos de creación de valor a corto, medio y largo plazo.

Desde 2002 Correos es además una de las empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Por ello se compromete a respetar y promover los diez principios del Pacto en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. La compañía elabora anualmente su informe de progreso, que en 2016 revalidó, por séptimo ejercicio consecutivo, la distinción de nivel avanzado. El informe se puede consultar en las páginas de **Global Compact**, de la **Red Española del Pacto Mundial** y de **Correos**.

En este Informe, la información más destacada y los indicadores cuantitativos más relevantes se presentan, con carácter general, desglosados por las distintas empresas que integran el Grupo, en todos los casos en los que la naturaleza de las compañías lo permite. En referencia al desempeño ambiental, el perímetro comprende únicamente a Correos, por ser la empresa que cuenta con la proporción mayoritaria de edificios y vehículos, siendo estos recursos los que generan el principal impacto medioambiental del Grupo.

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Con el fin de facilitar la comprensión del modelo de negocio del Grupo Correos, los contenidos del Informe incluyen información prospectiva basada en la situación del Grupo al cierre del ejercicio 2017 y su evolución futura prevista, estando sometida a riesgos e incertidumbres que podrían afectar a su consecución.

# Determinación del contenido y alcance

La determinación del contenido, estructura y alcance de este Informe se ha realizado a través de un proceso de reflexión interno y externo, que ha permitido identificar y priorizar las cuestiones con mayor impacto o importancia para el negocio y/o nuestros grupos de interés.

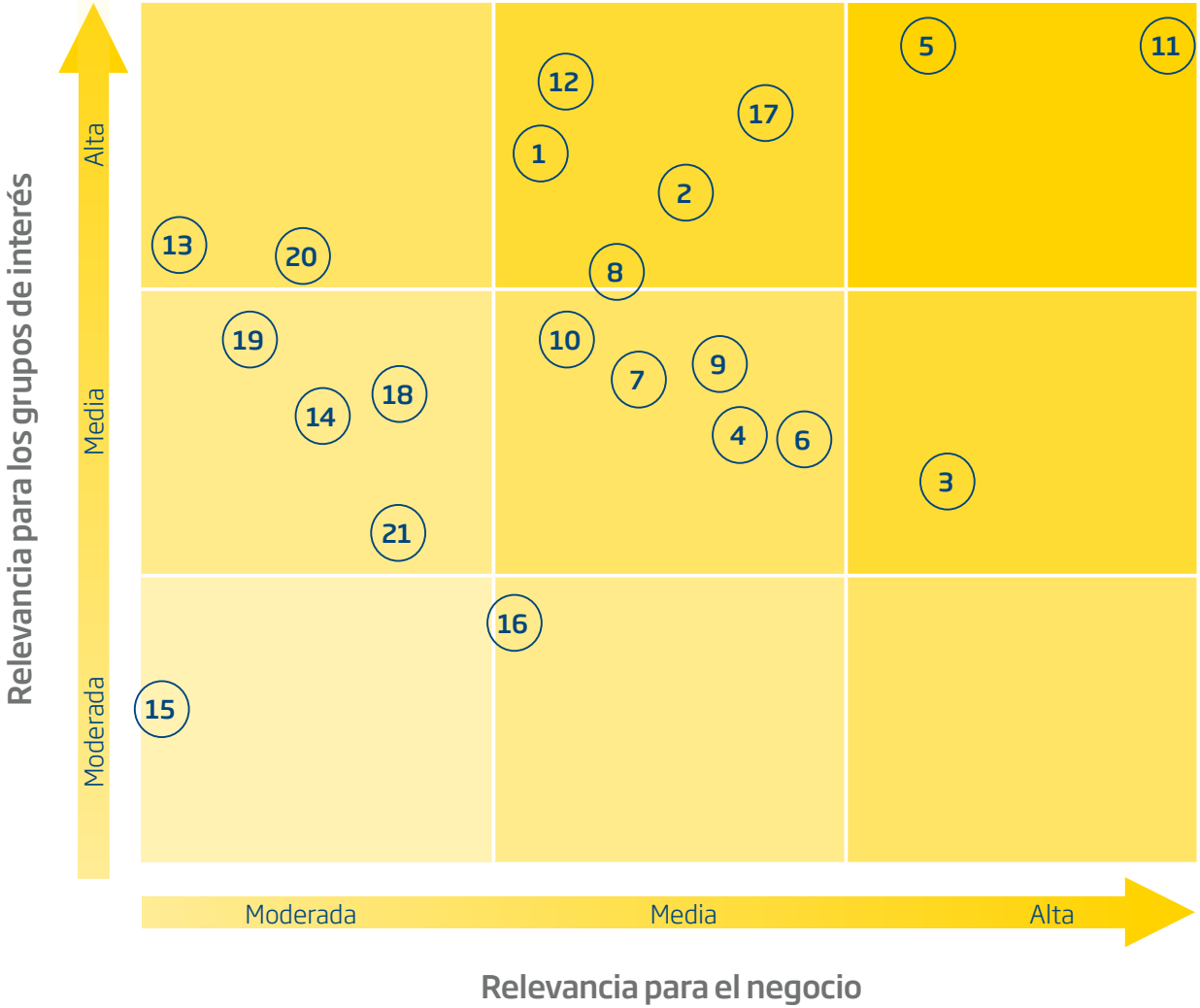
Este análisis se ha basado, asimismo, en los trabajos preparatorios del nuevo plan de responsabilidad corporativa de Correos, para el que la compañía realizó un estudio de los asuntos más relevantes en materia de sostenibilidad. Para ello se revisaron las informaciones reflejadas en prensa y redes sociales y se llevaron a cabo entrevistas y consultas a directivos y expertos internos, tanto de Correos como de sus empresas filiales, así como a representantes del accionista, clientes, empleados, asociaciones y entidades sectoriales, proveedores, prescriptores de consumo y otras empresas de los mercados en los que opera el Grupo Correos.

## Los principales grupos de interés de Correos




De la evaluación conjunta de las materias críticas para cada grupo de interés y de los aspectos más significativos para la actividad empresarial, se han extraído aquellas materias con mayor influencia para Correos. Estos asuntos han sido incorporados, en mayor o menor medida, en los contenidos del Informe Anual Integrado 2017.

## Matriz de materialidad




| | TEMA RELEVANTE |
|---|---|
| 1 | Marco jurídico y adaptación a cambios regulatorios |
| 2 | Control de riesgos |
| 3 | Sostenibilidad empresarial |
| 4 | Transparencia y buen gobierno |
| 5 | Innovación y nuevas tecnologías |
| 6 | Diversificación |
| 7 | Seguridad, salud y bienestar |
| 8 | Diversidad e inclusión |
| 9 | Formación y desarrollo |
| 10 | Orgullo de pertenencia |
| 11 | Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades |
| 12 | Seguridad y ciberseguridad |
| 13 | Contribución a la economía local |
| 14 | Apoyo a colectivos vulnerables y cohesión social |
| 15 | Promoción del arte, la cultura y el deporte |
| 16 | Alianzas estratégicas y participación internacional |
| 17 | Emisiones y cambio climático |
| 18 | Eficiencia energética y consumo de energía (edificios ECO) |
| 19 | Productos ECO y economía circular |
| 20 | Compra verde y responsable |
| 21 | Proyectos colaborativos |

| Asuntos relevantes recogidos en el Informe Anual Integrado 2017 | Página | Grado de relevancia para la compañía / los grupos de interés |
|---|---|---|
| Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades | 56, 73 | Máxima |
| Innovación y nuevas tecnologías | 73, 86 | Máxima |
| Sostenibilidad empresarial | 18, 32, 114 | Alta |
| Emisiones y cambio climático | 93, 99 | Alta |
| Diversificación | 34, 57 | Alta |
| Transparencia y buen gobierno | 120 | Alta |
| Formación y desarrollo | 44, 46 | Alta |
| Control de riesgos | 121 | Alta |
| Seguridad, salud y bienestar | 53 | Alta |
| Diversidad e inclusión | 50 | Alta |
| Seguridad y ciberseguridad | 121 | Alta |
| Marco jurídico y adaptación a cambios regulatorios | 25, 36, 124 | Alta |
| Orgullo de pertenencia | 40 | Alta |
| Alianzas estratégicas y participación internacional | 37, 80, 104 | Media |
| Compra verde y responsable | 23, 96 | Media |
| Eficiencia energética y consumo de energía | 93, 101 | Media |
| Contribución a la economía local | 24, 62 | Media |
| Proyectos colaborativos | 105 | Media |
| Apoyo a colectivos vulnerables y cohesión social | 110 | Media |
| Productos ECO y economía circular | 99, 103 | Media |
| Promoción del arte, la cultura y el deporte | 112 | Moderada |

# Nuestra contribución a los ODS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## 17 objetivos para transformar el mundo

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de la Agenda 2030.

Correos, mediante sus diversas actividades, alianzas y proyectos, suscribe intensamente 8 de estos 17 objetivos:

### Medio ambiente




- Plan 100 de eficiencia energética
- Eficiencia energética en puesto de trabajo
- Concienciación a empleados




- Reducción de emisiones contaminantes
- Compra energía renovable
- Uso de combustibles alternativos
- Vehículos eléctricos




- Modelo eficiente de gestión de residuos
- Economía circular




- *Línea verde*
- Neutralización de emisiones
- Bosques de Correos

### Personas




- Promoción de la salud
- Hábitos de vida saludable




- Plan de Igualdad
- Campaña de concienciación "NOESNORMAL"




- Proyectos para la integración de personas con discapacidad
- Formación interna

### Innovación




- CorreosLabs
- *Smartcities*

# Índice de contenidos GRI

Principio Pacto Mundial

| Estandar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **GRI 102: Contenidos generales** | | **Página** | **Omisión** |
| **1. Perfil de la compañía** | | | |
| 102-1 | Nombre de la compañía | 259 | Información general |
| 102-2 | Principales marcas, productos y servicios | 14, 57 | Información general |
| 102-3 | Ubicación de la sede central | 259 | Información general |
| 102-4 | Países en los que opera la compañía | 214 | Información general |
| 102-5 | Régimen de propiedad y forma jurídica | 115 | Estrategia y gobierno |
| 102-6 | Principales mercados | 25-29, 57 | Información general |
| 102-7 | Tamaño de la organización | 10-12 | Información general |
| 102-8 | Empleo | 42 | 6 |
| 102-9 | Cadena de suministro | 123 | - |
| 102-10 | Cambios significativos en la compañía y su cadena de suministro durante el ejercicio | - | - |
| 102-11 | Principio de precaución medioambiental | 93-94 | 7, 8 |
| 102-12 | Principios e iniciativas extensas suscritas | 37-38, 104, 109, 123, 127 | Objetivos y temáticas de Naciones Unidas |
| 102-13 | Asociaciones y organizaciones a las que pertenece la compañía | 37-38 | - |
| **2. Estrategia** | | | |
| 102-14 | Declaración del Presidente | 3-4 | Información general |
| 102-15 | Efectos, riesgos y oportunidades | 25-36, 121, 251 | Información general |

# Índice de contenidos GRI

Principio Pacto Mundial

| Estandar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **3. Ética e integridad** | | | |
| 102-16 | Valores, principios y normas éticas | 17, 120 | 10 |
| 102-17 | Mecanismos de asesoramiento sobre ética | 120 | 10 |
| **4. Gobierno** | | | |
| 102-18 | Estructura de gobierno | 115-119 | Estrategia y gobierno |
| 102-23 | Presidente del máximo órgano de gobierno | 115 | Estrategia y gobierno |
| 102-25 | Conflictos de intereses | 235 | Estrategia y gobierno |
| **5. Participación de los grupos de interés** | | | |
| 102-40 | Grupos de interés | 128 | Información general |
| 102-41 | Empleados cubiertos por convenios colectivos | La práctica totalidad de la plantilla del Grupo Correos está cubierta por los respectivos convenios colectivos aplicables a cada empresa, así como por el acuerdo general del personal funcionario de Correos | 3 |
| 102-42 | Proceso para determinar grupos de interés | 128 | Información general |
| 102-43 | Participación de los grupos de interés | 128 | Estrategia y gobierno |
| 102-44 | Cuestiones clave para los grupos de interés | 129-130 | Estrategia y gobierno |
| **6. Metodología del informe** | | | |
| 102-45 | Entidades que figuran en los estados financieros consolidados | 167 | Información general |
| 102-46 | Proceso para determinar el contenido y el alcance del informe | 127-128 | Información general |
| 102-47 | Aspectos materiales identificados | 129 | Información general |
| 102-48 | Consecuencias y causas de reexpresiones de información de informes anteriores | - | - |
| 102-49 | Cambios significativos en el alcance y cobertura | - | - |
| 102-50 | Periodo objeto del informe | 127 | Información general |

# Índice de contenidos GRI

Principio Pacto Mundial

| Estandar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| 102-51 | Fecha del último informe | 127 | Información general |
| 102-52 | Ciclo de presentación | 127 | Información general |
| 102-53 | Punto de contacto | 259 | - |
| 102-54 | Opción "de conformidad" elegida | Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI | |
| 102-55 | Índice de contenidos GRI | 132-137 | Información general |
| 102-56 | Verificación externa del informe | Se ha realizado revisión interna, sin verificación externa | - |
| **201: Desempeño económico** | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 23, 32, 128 | |
| 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido | 156-157 | - |
| **203: Impactos económicos indirectos** | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 18-24, 128 | |
| 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos | 22-24, 30-31, 43, 51, 62-66, 87-91, 106, 111 | - |

# Índice de contenidos GRI

Principio Pacto Mundial

| Estandar GRI | Contenido | Página | Omisión | |
|---|---|---|---|---|
| **205: Lucha contra la corrupción** | | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 120-122, 128 | | |
| 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas contra la corrupción | 120-122 | | 10 |
| **302: Energía** | | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 93-104, 128 | Ver pág. 127 | |
| 302-1 | Consumo energético interno | 102 | | 7, 8 |
| 302-4 | Reducción del consumo energético | 101 | | 7, 8 |
| **303: Agua** | | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 93-104, 128 | Ver pág. 127 | |
| 303-1 | Captación total de agua según la fuente | 102 | | 7, 8 |
| **304: Biodiversidad** | | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 99-100, 106, 128 | Ver pág. 127 | |
| 304-3 | Tamaño y ubicación de áreas de hábitats protegidos o restaurados | 99-100, 106 | | 7, 8 |

# Índice de contenidos GRI

Principio Pacto Mundial

| Estandar GRI | Contenido | Página | Omisión | |
|---|---|---|---|---|
| **305: Emisiones** | | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 93-104, 128 | Ver pág. 127 | |
| 305-1 | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) | 100 | | 7, 8 |
| 305-2 | Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2) | 100 | | 7, 8 |
| 305-3 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3) | 100 | | 7, 8 |
| 305-5 | Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero | 95-100 | | 7, 8, 9 |
| 305-7 | NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas | 95 | | 7, 8 |
| **401: Empleo** | | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 41-55, 128 | | |
| 401-2 | Prestaciones sociales para los empleados | 52 | | 6 |
| 401-3 | Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo | 51 | | 6 |
| **403: Salud y seguridad en el trabajo** | | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 41-55, 128 | | |
| 403-2 | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo | 55 | | - |

# Índice de contenidos GRI

Principio Pacto Mundial

| Estandar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **404: Formación y educación** | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 41-55, 128 | |
| 404-1 | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral | 46 | 6 |
| 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño | 44 | - |
| **405: Diversidad e igualdad de oportunidades** | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 41-55, 128 | |
| 405-1 | Diversidad de los órganos de gobierno y de la plantilla (sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad) | 42-50, 116, 118 | 6 |
| **408: Trabajo infantil** | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 123, 128 | |
| 408-1 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de explotación infantil | 123 | 1, 2, 5 |
| **409: Trabajo forzoso** | | | |
| **GRI 103: Enfoque de gestión** | | 123, 128 | |
| 409-1 | Centros y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso | 123 | 1, 2, 4 |
| | | | |
| - | Premios recibidos | 8-9 | Información general |



# Cuentas consolidadas del Grupo Correos

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

Al Accionista Único de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., Sociedad Mercantil Estatal (Sociedad Unipersonal):

## Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2017, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas consolidadas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2017, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 3 de la memoria consolidada) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

## Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

## Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Riesgo en el reconocimiento de ingresos de la Sociedad dominante / **Aspectos más relevantes de la auditoría**

Tal y como se explica en la nota 5.n) de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta, el Grupo registra los ingresos procedentes de la venta de bienes y la prestación de servicios a valor razonable de la contrapartida derivada de los mismos, siendo deducido por el importe de cualquier descuento.

Según se indica en la nota 17.a) de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta, los ingresos se dividen, principalmente, en las siguientes actividades:

**A. Ventas de clientes con contrato**
El epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios" recoge un importe de 1.242.712 miles de euros, de los que 1.025.118 miles de euros provienen de la Sociedad dominante, correspondiente a las ventas de clientes corporativos, lo que representa un 67% del total del epígrafe.

**B. Ventas de cobros al contado**
El epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios" recoge un importe de 387.964 miles de euros correspondiente a las ventas de cobros al contado íntegramente realizadas por la Sociedad dominante, lo que representa un 21% del total del epígrafe.

**C. Ventas por máquinas de franquear**
El epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios" recoge un importe de 38.701 miles de euros correspondiente a las ventas por máquinas de franquear de la Sociedad dominante, lo que representa un 2% del total del epígrafe.

**D. Ventas de la unidad de internacional**
El epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios" recoge un importe de 120.927 miles de euros correspondiente a las ventas de la unidad de internacional de la Sociedad dominante, lo que representa un 7% del total del epígrafe.

El epígrafe "Aprovisionamientos", tal y como se indica en la nota 17.b) de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta, recoge un importe de 55.650 miles de euros correspondiente a los gastos por los servicios prestados por otras compañías postales extranjeras a la Sociedad dominante, lo que representa un 20% del total de aprovisionamientos.

Por otra parte, los epígrafes "Clientes por venta y prestaciones de servicios" del activo corriente con un importe de 160.491 miles de euros y "Acreedores varios" y "Anticipos de clientes" del pasivo corriente con un importe conjunto de 150.319 miles de euros, incluyen saldos pendientes de cobro y a pagar correspondientes a la actividad de la unidad de internacional, tal y como se indica en las notas 11.3.1) y 16 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta.

Nos centrarnos en éste área debido a que los ingresos de la Sociedad dominante están compuestos por un número significativo de transacciones de diferentes tipologías y en el que intervienen múltiples sistemas informáticos de gestión y contables con sus correspondientes vuelques de información.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Riesgo en el reconocimiento de ingresos de la Sociedad dominante / **Modo en el que se han tratado en la auditoría**

Dentro de nuestro alcance de auditoría, se ha realizado una comprobación de los controles generales de los sistemas informáticos de gestión (IRIS y OCA) y contables (SAP) comprobando la existencia e implementación de políticas y procedimientos relativos a la gestión de los sistemas informáticos, mantenimiento de una política restrictiva de accesos e implementación de contraseñas, la existencia de procedimientos de registro y seguimiento de incidencias en los sistemas y de las modificaciones registradas en los propios sistemas como en la información contenida, la existencia de una correcta seguridad física de los elementos físicos, la formalización de procedimientos automáticos de control de interfaces y la definición de un plan de continuidad del negocio en caso de ocurrencia de un desastre informático.

Adicionalmente, nuestro trabajo ha incluido la comprobación de los ciclos de ingresos a través de los sistemas informáticos de gestión (IRIS y OCA) comprobando la eficacia de los diferentes controles automáticos y manuales que se han considerado claves y el traspaso automático de los ingresos registrados en el sistema de gestión al sistema contable.

El resto del trabajo realizado en cada una de las actividades que explota la Sociedad dominante ha sido el siguiente:

**A. Ventas de clientes con contrato**

- Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables que han generado el ingreso registrado en el ejercicio, comprobando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable.

- Mediante el envío de cartas, hemos obtenido confirmación del saldo y facturación del ejercicio de una serie de clientes seleccionados a través de muestras aleatorias. En caso de que existieran diferencias con la respuesta recibida se ha realizado el análisis de la conciliación entre ambos saldos. En caso de que no se hubiera obtenido respuesta, se ha comprobado el saldo a través de la revisión de los cobros posteriores de las facturas.

**B. Ventas de cobros al contado**

- Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables que han generado el ingreso registrado en el ejercicio, comprobando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable.

- Hemos extraído la totalidad de ingresos registrados en el sistema informático de gestión (IRIS) confirmando que coincide con el importe de la cifra de negocios registrado en el sistema contable.

**C. Ventas por máquinas de franquear**

- Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables que han generado el ingreso registrado en el ejercicio, comprobando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable.

- Hemos comprobado los cobros recibidos, para una muestra seleccionada al azar, para la recarga anticipada de servicios de franqueo a través de la comprobación de extractos bancarios.

- Hemos extraído la totalidad de ingresos registrados en el sistema informático de contabilidad, confirmando, para una muestra aleatoria, que dichos ingresos coinciden con el albarán emitido.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Riesgo en el reconocimiento de ingresos de la Sociedad dominante / **Modo en el que se han tratado en la auditoría**

**D. Ventas de la unidad de internacional**

- Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables que han generado el ingreso registrado en el ejercicio, comprobando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable.

- Hemos comprobado el cálculo de la valoración realizada por el sistema contable de los servicios prestados y recibidos a través de la solicitud de expedientes de servicios seleccionados aleatoriamente, cotejando los servicios prestados o recibidos con los albaranes correspondientes y las tarifas aplicadas (denominadas en Derechos Especiales de Giro) con las incluidas en los acuerdos generales con la Unión Postal Universal y/o otros acuerdos específicos entre países y la correspondiente cotización del día de dichos Derechos Especiales de Giro.

- Hemos comprobado los anticipos recibidos de las diferentes compañías postales con las que se mantiene actividad comercial y de los anticipos realizados por la Sociedad, para una muestra seleccionada al azar, a través de la comprobación de extractos bancarios.

- Hemos comprobado, para una muestra aleatoria, de las compensaciones de anticipos recibidos y realizados con los saldos de facturas pendientes de emitir y recibir a través de los acuerdos de compensación firmados con otras compañías postales.

Por último, hemos comprobado la suficiencia de la información revelada en las cuentas anuales consolidadas en relación a los ingresos.

En base a estos procedimientos, y en el contexto de nuestra auditoría, consideramos que el registro contable e información revelada sobre los ingresos de la Sociedad dominante son coherentes con las evidencias obtenidas en nuestro trabajo.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Evaluación del riesgo de reconocimiento de las compensaciones de explotación / **Aspectos más relevantes de la auditoría**

Tal y como se indica en la nota 17.c) de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta, la Sociedad dominante reconoce en el epígrafe de "Otros ingresos de explotación" las compensaciones por la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) por importe de 58.700 miles de euros. Adicionalmente, la Sociedad dominante mantiene un saldo a cobrar del Tesoro Público por este concepto en el epígrafe "Deudores varios" por importe de 24.895 miles de euros.

Tal y como se refleja en las notas 4.q) y 17.c) de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta, las compensaciones por los costes derivados de la prestación del SPU se imputan como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas en el ejercicio de su reconocimiento, independientemente del cobro efectivo.

Debido a que el Plan de Prestación, que define la metodología y los conceptos del cálculo de las referidas compensaciones, no se encuentra desarrollado para los ejercicios 2011 y siguientes, la Sociedad dominante registra como ingreso del ejercicio el importe de las compensaciones reconocidas en los Presupuestos Generales del Estado, tal y como se indica en la nota 17 de la memoria de las cuentas anuales consolidada adjunta.

Nos centramos en éste área debido a la complejidad del criterio de devengo de las compensaciones y a la falta de desarrollo del Plan de Prestación que fija la metodología y los conceptos para el cálculo del coste neto.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Evaluación del riesgo de reconocimiento de las compensaciones de explotación / **Modo en el que se han tratado en la auditoría**

Nuestro trabajo de auditoría incluye la comprobación del importe contabilizado en el epígrafe "Otros ingresos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada a través del importe incluido como compensación por la prestación del Servicio Postal Universal en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio correspondiente.

Adicionalmente, mediante el envío de carta al Tesoro Público, el cual recibe el importe de las compensaciones reconocidas en los Presupuestos Generales del Estado, previo a que la Sociedad dominante lo pueda retirar cuando tenga necesidades de liquidez, hemos obtenido confirmación del importe total recibido del Estado durante el ejercicio por compensaciones del Servicio Postal Universal que coincide con el ingreso contable reconocido y del saldo pendiente de retirar por parte de la Sociedad a 31 de diciembre de 2017 que asciende a 24.895 miles de euros.

Por último, hemos mantenido conversaciones con la Dirección de la Sociedad dominante con el objeto de evaluar y entender la situación del Plan de Prestaciones que, a fecha de nuestra opinión, está pendiente de desarrollo y entrada en vigor, en las que manifiestan la imposibilidad de calcular la totalidad de las compensaciones a las que pudiera tener derecho en cada ejercicio.

Tal y como se indica en la nota 5.q) de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta, la aprobación de un Plan de Prestación de los ejercicios entre 2011 y 2017 podría tener impacto positivo o negativo en los importes contabilizados.

Por último, hemos evaluado la suficiencia de la información revelada en las cuentas anuales consolidadas en relación a las compensaciones de explotación.

En base a estos procedimientos, y en el contexto de nuestra auditoría, consideramos que el registro contable e información revelada sobre las compensaciones de explotación registradas en la Sociedad dominante son coherentes con las evidencias obtenidas en nuestro trabajo.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Evaluación del deterioro del valor de los terrenos y construcciones de la Sociedad dominante / **Aspectos más relevantes de la auditoría**

Tal y como se incluye en las notas 7, 8 y 9 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta, el Grupo registra el valor contable de los terrenos y construcciones de la Sociedad dominante en los epígrafes "Inmovilizado material", "Inversiones inmobiliarias" y "Activos no corrientes mantenidos para la venta" según la utilización o la expectativa del uso del activo por importe neto de 1.179.392, 15.970 y 11.986 miles de euros, respectivamente. Dichos epígrafes incluyen una provisión por deterioro de su valor por importe de 106.316, 137 y 2.735 miles de euros, respectivamente.

En relación con el deterioro del valor de los bienes registrados, tal y como se menciona en la nota 2 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta, 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, por lo que 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.

La Sociedad dominante solicitó a un tasador externo la valoración de una selección de un total de 608 emplazamientos aplicando la metodología requerida en la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo en referencia al coste de reposición depreciado de cada activo. Dicha valoración corresponde al valor de reposición del activo considerando la ubicación sin considerar el estado real del mismo ni las reformas realizadas.

Dicha selección se realizó considerando aquellos inmuebles que tienen un riesgo significativo de deterioro por tratarse de adquisiciones realizadas en ejercicios con precios alcistas anteriores a la crisis inmobiliaria producida en España, aquellos con un valor de activo significativo respecto a la media del activo y aquellos activos que mantenían una provisión por deterioro a 31 de diciembre del ejercicio anterior.

Nos centramos en éste área debido a la significatividad del valor de los terrenos y construcciones respecto del total de los activos, que ascendería al 55%, y a que los deterioros registrados en determinados activos se basan en las valoraciones realizadas por un experto tasador independiente.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Evaluación del deterioro del valor de los terrenos y construcciones de la Sociedad dominante / **Modo en el que se han tratado en la auditoría**

Hemos solicitado a la Sociedad dominante los informes de valoración realizados por el experto independiente. Los procedimientos que hemos realizado a partir de dicha información han sido los siguientes:

- Comprobación de la competencia, capacidad e independencia del experto mediante la obtención de una confirmación escrita.

- Comprobación de que las valoraciones se han realizado conforme a la metodología aceptada, a través de la documentación facilitada sobre su trabajo.

- Cuestionamiento de la composición de los emplazamientos seleccionados para su valoración, comprobando que la Dirección de la Sociedad dominante había seguido un proceso claramente documentado para identificar los activos con un mayor riesgo de deterioro de su valor o necesidad de reversión de la provisión por deterioro.

- Comparación, para una muestra aleatoria de emplazamientos individuales seleccionada, del valor neto contable de los activos con el valor de tasación obtenido para cada activo, incrementado por el coste de las reformas realizadas para su puesta en marcha y descontando la amortización acumulada que hubiese generado desde la adquisición confirmando, en los que proceda, el deterioro o reversión de provisión de deterioro realizados por la Sociedad dominante.

- Para el resto de activos no seleccionados para su valoración por considerar la Dirección de la Sociedad dominante que no existe un riesgo alto de que se pusieran de manifiesto deterioros de su valor a 31 de diciembre de 2017, se ha realizado una selección de aquellos activos cuyo valor es más significativo y cuya adquisición es próxima a la crisis inmobiliaria en España, comprobando que el valor neto contable del metro cuadrado de dichos activos es inferior al valor de mercado obtenido de los diferentes portales inmobiliarios existentes en la actualidad.

Por último, hemos evaluado la suficiencia de la información revelada en las cuentas anuales consolidada en relación a la evaluación del deterioro del valor de los terrenos y construcciones.

En base a estos procedimientos, y en el contexto de nuestra auditoría, consideramos que el registro contable e información revelada sobre los deterioros del valor de los terrenos y construcciones registrados en la Sociedad dominante son coherentes con las evidencias obtenidas en nuestro trabajo.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Evaluación de la existencia y valoración de provisiones y pasivos contingentes / **Aspectos más relevantes de la auditoría**

Tal y como se refleja en la nota 5.k) de la memoria de las cuentas anuales consolidada adjunta, el Grupo 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.

Tal y como se indica en la nota 15 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta, el Grupo mantiene registrado en sus epígrafes de "Provisiones a largo y corto plazo" un importe de 33.286 miles de euros correspondiente a litigios y reclamaciones de diferente naturaleza.

Adicionalmente, en la nota 23 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjunta, se mencionan aquellos pasivos contingentes sobre los que la Dirección del Grupo ha considerado que no es probable la salida futura de recursos para su liquidación o bien que la situación del litigio no permite realizar una cuantificación fiable del mismo, en base a las valoraciones realizadas por parte del departamento jurídico interno del Grupo y del resto de asesores externos.

Nos centramos en éste área debido a que el registro de las provisiones o su consideración como pasivos contingentes está basado en estimaciones de la Dirección.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Evaluación de la existencia y valoración de provisiones y pasivos contingentes / **Modo en el que se han tratado en la auditoría**

Dentro de nuestro alcance de auditoría, el Grupo nos ha facilitado el desglose de los diferentes litigios y reclamaciones, junto con los movimientos producidos durante el ejercicio.

Partiendo de esta información hemos realizado los siguientes procedimientos de auditoría:

- Mediante el envío de cartas a asesores legales y fiscales, tanto internos como externos, se ha obtenido confirmación de los litigios y reclamaciones que se encuentran abiertos a 31 de diciembre de 2017, junto con su valoración, y de aquellos que se han cerrado durante el ejercicio. Se ha comprobado que el riesgo probable de dichos litigios y reclamaciones se encuentra provisionado en las cuentas anuales consolidadas.

- Hemos solicitado para aquellos litigios y reclamaciones que se han considerado más significativos la documentación soporte de los mismos, como reclamaciones judiciales, sentencias, etc... tanto para aquellos que se encuentran abiertos, como para los concluidos durante el ejercicio. Respecto a dicha documentación, se ha comprobado que los importes reclamados se corresponden con la información incluida en las cartas de respuesta de los asesores legales y fiscales.

- Hemos mantenido una reunión con el departamento jurídico interno del Grupo para entender la naturaleza de los diferentes litigios y reclamaciones y comprobar la valoración realizada por los asesores en las cartas remitidas para su registro como provisiones o pasivos contingentes.

Por último hemos evaluado la suficiencia de la información revelada en las cuentas anuales en relación a la existencia y valoración de provisiones y pasivos contingentes.

En base a estos procedimientos, y en el contexto de nuestra auditoría, consideramos que el registro contable e información revelada sobre la existencia y valoración de provisiones y pasivos contingentes son coherentes con las evidencias obtenidas en nuestro trabajo.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2017, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en evaluar e informar sobre la concordancia del informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma. Asimismo, nuestra responsabilidad consiste en evaluar e informar de si el contenido y presentación del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre el trabajo realizado, según lo descrito en el párrafo anterior, la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2017 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

## Responsabilidad de los administradores y de la comisión de auditoría y control en relación con las cuentas anuales

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría y control es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación , omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

# Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

## Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

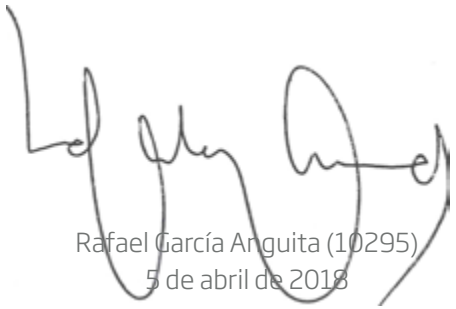
Nos comunicamos con la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comisión de auditoría y control de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

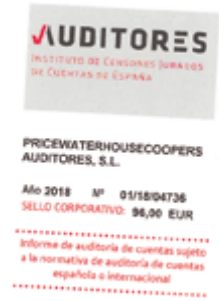
Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)



Rafael García Arguita (10295)
5 de abril de 2018




*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: +34 915 685 400, www.pwc.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 S0242- CIF: B-79 031290*

# Balance consolidado al cierre del ejercicio 2017

Expresado en miles de euros

| Activo | Notas | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|---|
| **ACTIVO NO CORRIENTE** | | **1.470.406** | **1.464.774** |
| **Inmovilizado intangible** | **6** | **32.962** | **35.640** |
| Aplicaciones informáticas | | 32.768 | 35.429 |
| Otro inmovilizado intangible | | 194 | 211 |
| **Inmovilizado material** | **7** | **1.387.948** | **1.392.420** |
| Terrenos y construcciones | | 1.194.534 | 1.213.260 |
| Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material | | 169.750 | 159.895 |
| Inmovilizado en curso y anticipos | | 23.664 | 19.265 |
| **Inversiones inmobiliarias** | **8** | **13.144** | **13.210** |
| **Inversiones financieras a largo plazo** | **11** | **3.106** | **5.761** |
| Créditos a terceros | | 1.000 | 4.499 |
| Otras inversiones financieras | | 2.106 | 1.262 |
| **Activos por impuesto diferido** | **18** | **33.246** | **17.743** |
| **ACTIVO CORRIENTE** | | **708.207** | **795.387** |
| **Activos no corrientes mantenidos para la venta** | **9** | **12.271** | **17.293** |
| **Existencias** | **10** | **4.660** | **5.008** |
| **Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar** | **11** | **489.620** | **640.375** |
| Clientes por ventas y prestaciones de servicios | | 401.901 | 349.281 |
| Clientes, empresas del grupo y asociadas | **20** | 70 | 61 |
| Deudores varios | | 53.706 | 278.747 |

continúa...

# Balance consolidado al cierre del ejercicio 2017

Expresado en miles de euros

| Activo | Notas | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|---|
| Deudores, empresas del grupo y asociadas | 20 | 26.640 | 4.209 |
| Personal | | 7.125 | 7.658 |
| Otros créditos con las Administraciones Públicas | 18 | 178 | 419 |
| **Inversiones financieras a corto plazo** | 11 | **903** | **4.064** |
| **Periodificaciones a corto plazo** | | **811** | **660** |
| **Efectivo y otros medios líquidos equivalentes** | 11,12 | **199.942** | **127.987** |
| **TOTAL ACTIVO** | | **2.178.613** | **2.260.161** |

continúa...

# Balance consolidado al cierre del ejercicio 2017

Expresado en miles de euros

| Patrimonio neto y pasivo | Notas | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|---|
| **PATRIMONIO NETO** | | **1.615.934** | **1.772.491** |
| **Fondos propios** | 13 | 1.357.688 | 1.504.654 |
| **Capital** | | 611.521 | 611.521 |
| **Prima de Emisión** | | 250.938 | 250.938 |
| **Reservas** | | 632.095 | 683.342 |
| Reserva legal | | 100.070 | 100.070 |
| Reservas estatutarias | | 214.119 | 214.119 |
| Reservas voluntarias | | 317.906 | 369.153 |
| **Reservas en sociedades consolidadas** | | 10.100 | 2.031 |
| **Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante** | 4 | (146.966) | (43.178) |
| **Subvenciones, donaciones y legados recibidos** | 14 | 258.246 | 267.837 |
| **PASIVO NO CORRIENTE** | | **124.294** | **128.245** |
| **Provisiones a largo plazo** | 15 | 30.395 | 30.477 |
| **Deudas a largo plazo** | | 7.907 | 8.421 |
| **Pasivos por impuesto diferido** | 18 | 85.399 | 88.698 |
| **Periodificaciones a largo plazo** | | 593 | 649 |
| **PASIVO CORRIENTE** | | **438.385** | **359.425** |
| **Provisiones a corto plazo** | 15 | 2.891 | 1.843 |
| **Deudas a corto plazo** | 11, 16 | 25.413 | 19.914 |

continúa...

# Balance consolidado al cierre del ejercicio 2017

Expresado en miles de euros

| Patrimonio neto y pasivo | Notas | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|---|
| **Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo** | **11, 16, 20** | **878** | **492** |
| **Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar** | **11, 16** | **402.522** | **336.458** |
| Proveedores | | 2.842 | 1.453 |
| Proveedores, empresas del grupo y asociadas | **16, 20** | 3 | - |
| Acreedores varios | | 230.517 | 192.428 |
| Personal | | 18.394 | 17.938 |
| Otras deudas con las Administraciones Públicas | **18** | 50.074 | 51.713 |
| Anticipos de clientes | | 100.692 | 72.926 |
| **Periodificaciones a corto plazo** | | **6.681** | **718** |
| **TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO** | | **2.178.613** | **2.260.161** |

# Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

Expresada en miles de euros

| Operaciones continuadas | Notas | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|---|
| **Importe neto de la cifra de negocios** | **17-a)** | **1.859.465** | **1.761.145** |
| **Aprovisionamientos** | | **(271.541)** | **(237.788)** |
| Consumo de mercaderías | **17-b)** | (13.746) | (12.013) |
| Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos | **10** | (1.951) | 120 |
| Trabajos realizados por otras empresas | **17-b)** | (255.844) | (225.895) |
| **Otros ingresos de explotación** | | **62.902** | **184.003** |
| Ingresos accesorios y otros de gestión corriente | | 3.906 | 3.948 |
| Compensaciones por la prestación del S.P.U. | **17-c)** | 58.700 | 180.000 |
| Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio | **17-c)** | 296 | 55 |
| **Gastos de personal** | **17-d)** | **(1.452.492)** | **(1.386.233)** |
| Sueldos, salarios y asimilados | | (1.169.211) | (1.125.786) |
| Cargas sociales | | (275.025) | (251.860) |
| Otros gastos | | (8.256) | (8.587) |
| **Otros gastos de explotación** | | **(314.350)** | **(304.658)** |
| Servicios exteriores | **17-e)** | (302.801) | (285.982) |
| Tributos | **17-f)** | (4.997) | (11.361) |
| Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales | | (82) | (1.838) |
| Otros gastos de gestión corriente | | (6.470) | (5.477) |

continúa...

# Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

Expresada en miles de euros

| Operaciones continuadas | Notas | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|---|
| **Amortización del inmovilizado** | 6, 7, 8 | (92.938) | (90.365) |
| **Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras** | 14 | 12.777 | 15.584 |
| **Exceso de provisiones** | 15 | 8.179 | - |
| **Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado** | 17-g) | **6.684** | **4.001** |
| Deterioro y pérdidas | | 2.946 | 4.535 |
| Resultados por enajenaciones y otras | | 3.738 | (534) |
| **Otros resultados** | | (9.865) | (57) |
| **RESULTADO DE EXPLOTACIÓN** | | **(191.179)** | **(54.368)** |
| **Ingresos financieros** | 17-h) | 703 | 846 |
| De valores negociables y otros instrumentos financieros: | | | |
| De empresas del grupo | | 61 | 97 |
| De terceros | | 642 | 749 |
| **Gastos financieros** | 17-h) | (115) | (214) |
| Por deudas con terceros | | (115) | (214) |
| **Diferencias de cambio** | | 2.714 | 5.176 |
| **RESULTADO FINANCIERO** | | **3.302** | **5.808** |
| **RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS** | | **(187.877)** | **(48.560)** |
| **Impuesto sobre beneficios** | 18 | 40.911 | 5.382 |
| **RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO** | | **(146.966)** | **(43.178)** |

# Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

Expresado en miles de euros

| Actividades de explotación | Notas | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|---|
| **Resultado del ejercicio antes de impuestos** | | **(187.877)** | **(48.560)** |
| **Ajustes al resultado** | | | |
| Amortización del inmovilizado | **6, 7, 8** | 92.938 | 90.365 |
| Correcciones valorativas por deterioro | **7, 10, 11** | (996) | (4.656) |
| Variación de provisiones | | 7.262 | (193) |
| Imputación de subvenciones de capital | **14** | (12.777) | (15.584) |
| Reconocimiento de compensaciones por la prestación del S.P.U. | **17-c)** | (58.700) | (180.000) |
| Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio | **17-c)** | (296) | (55) |
| Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado | | (3.738) | 534 |
| Ingresos financieros | **17-h)** | (703) | (846) |
| Gastos financieros | **17-h)** | 115 | 214 |
| Diferencias de cambio | | (2.714) | (5.176) |
| Otros ingresos y gastos | | (151) | (4 ) |
| **Cambios en el capital corriente** | | | |
| Existencias | | (1.602) | (2.112) |
| Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar | | 234.285 | 194.372 |
| Otros activos corrientes | | 3.487 | 785 |
| Acreedores y otras cuentas a pagar | | 65.528 | (12.406) |
| Otros pasivos corrientes | | 9.702 | (8.472) |

continúa...

# Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

Expresado en miles de euros

| Actividades de explotación | Notas | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|---|
| Otros activos y pasivos no corrientes (+/-) | | (3.461) | 2.784 |
| **Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación** | | | |
| Pagos de intereses | | (91) | (194) |
| Cobros de intereses | | 565 | 794 |
| Cobros por impuesto sobre beneficios | | 3.528 | 21.212 |
| **TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN** | | **144.304** | **32.802** |

| Actividades de inversión | Notas | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|---|
| **Pagos por inversiones** | | | |
| Inmovilizado intangible | | (16.992) | (21.636) |
| Inmovilizado material | | (66.650) | (62.332) |
| **Cobros por desinversiones** | | | |
| Inmovilizado material | | 1.910 | 3.825 |
| Activos no corrientes mantenidos para la venta | | 9.417 | 1.340 |
| **TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN** | | **(72.315)** | **(78.803)** |

continúa...

# Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

Expresado en miles de euros

| Actividades de financiación | Notas | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|---|
| **Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio** | | | |
| Subvenciones, donaciones y legados recibidos | | - | 312 |
| **Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero** | | | |
| Devolución y amortización de otras deudas | | (34) | - |
| **TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN** | | **(34)** | **312** |
| **VARIACIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES** | | **71.955** | **(45.689)** |
| **Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio** | 12 | 127.987 | 173.676 |
| **Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio** | 12 | 199.942 | 127.987 |

# Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

Expresado en miles de euros

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017:

| | Notas | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|---|
| **Resultado consolidado del ejercicio** | | **(146.966)** | **(43.178)** |
| **Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:** | **14** | | |
| Subvenciones, donaciones y legados recibidos | | - | 312 |
| Efecto impositivo | | - | - |
| | | - | **312** |
| **Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:** | **14** | | |
| Subvenciones, donaciones y legados recibidos: | | | |
| - con origen en la amortización | | (12.018) | (13.422) |
| - con origen en la corrección por deterioro | | (385) | (1.781) |
| - con origen en bajas | | (374) | (381) |
| Efecto impositivo | | 3.186 | 3.887 |
| | | **(9.591)** | **(11.697)** |
| **TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS** | | **(156.557)** | **(54.563)** |

# Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017

Expresado en miles de euros

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017:

| | Reservas de la Sociedad Dominante | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Capital | Prima de emisión | Reserva legal | Reservas voluntarias, estatutarias | Otras reservas | Reservas en sociedades consolidadas | Resultado consolidado del ejercicio | Subvenciones, donaciones y legados recibidos | TOTAL |
| **SALDO INICIO EJERCICIO 2016** | **611.521** | **250.938** | **100.070** | **617.054** | **203.976** | **(201.629)** | **(34.098)** | **279.222** | **1.827.054** |
| Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos | - | - | - | - | - | - | (43.178) | (11.385) | (54.563) |
| Operaciones con socios o propietarios: | | | | | | | | | |
| Distribución de dividendos | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Otras variaciones del patrimonio neto consolidado | - | - | - | (33.782) | 2.733 | (3.049) | 34.098 | - | - |
| **SALDO INICIO EJERCICIO 2017** | **611.521** | **250.938** | **100.070** | **583.272** | **206.709** | **(204.678)** | **(43.178)** | **267.837** | **1.772.491** |
| Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos | - | - | - | - | - | - | (146.966) | (9.591) | (156.557) |
| Operaciones con socios o propietarios: | | | | | | | | | |
| Distribución de dividendos | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Otras variaciones del patrimonio neto consolidado | - | - | - | (51.247) | 8.233 | (164) | 43.178 | - | - |
| **SALDO FINAL EJERCICIO 2017** | **611.521** | **250.938** | **100.070** | **532.025** | **214.942** | **(204.842)** | **(146.966)** | **258.246** | **1.615.934** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 1. Actividad de la Sociedad Dominante

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., Sociedad Mercantil Estatal (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 para un período de 15 años 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 de 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, según se recoge en el acuerdo del Consejo de Ministros por el que se autorizó la constitución de la misma, 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. 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 sería necesario recabar 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.

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

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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., S.M.E..

Adicionalmente, y de acuerdo con el apartado diecisiete del artículo 58 de la mencionada Ley 14/2000, el personal contratado por la Sociedad Dominante 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 y el contrato regulador de la prestación del Servicio Postal Universal (a la fecha de formulación de las cuentas anuales están pendientes de aprobación ambos). Esta Ley regula fundamentalmente las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del SPU exigible 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 3/2013, de 5 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, (CNMC en adelante) supuso la derogación expresa de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal y la creación de un único regulador que agrupa las funciones relativas al correcto funcionamiento de los mercados y los sectores supervisados por la Comisión Nacional de Energía, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, la Comisión Nacional de la Competencia, el Comité de Regulación Ferroviaria, la Comisión Nacional del Sector Postal, la Comisión de Regulación Económica Aeroportuaria y el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales. De acuerdo con la Ley 3/2013, de 5 de junio, la CNMC supervisa y controla el correcto funcionamiento del mercado postal, destacando las siguientes funciones:

- Velar para que se garantice el SPU, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia del sector.
- Verificar la contabilidad analítica del operador designado y el coste neto del SPU y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación del SPU, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Gestionar el fondo de financiación del SPU y las prestaciones de carácter público afectas a su financiación, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Supervisar y controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la red y otras infraestructuras y servicios postales, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Realizar el control y medición de las condiciones de prestación del SPU, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Emitir el informe previsto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, para el seguimiento de las condiciones de prestación del SPU.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

La Dirección de Transportes y del Sector Postal es el órgano encargado de las funciones de instrucción de expedientes de la CNMC en materia postal.

Para el mantenimiento del SPU, la Ley 43/2010 establece un fondo de financiación que será gestionado por la CNMC y que tendrá como finalidad compensar al operador postal el coste neto de las obligaciones del SPU.

De acuerdo con la Ley 43/2010 las principales fuentes de financiación del fondo serán las cuantías consignadas 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.

El artículo 26 de la Ley 43/2010 establece la obligación al operador designado, Correos, 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. De acuerdo con la Ley 43/2010 el operador postal presentará 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. La Ley 43/2010 también regula la resolución de los conflictos entre los operadores postales, bajo los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

El operador designado deberá elaborar un contrato tipo de acceso a la red postal, que será aprobado previamente por la CNMC, debiendo igualmente informar a ésta de los contratos no sujetos al contrato tipo. Los operadores titulares de autorizaciones administrativas singulares podrán negociar con el operador designado condiciones distintas a las establecidas en el contrato tipo. La CNMC establecerá las condiciones de acceso a la red postal si las negociaciones entre titulares de autorizaciones singulares y el operador designado no hubieran concluido en la celebración de un contrato.

Según la Ley 43/2010, la Comisión es 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, además de verificar que las tarifas no supongan incremento de las necesidades de financiación del SPU y de la carga financiera injusta compensable al operador prestador del servicio.

La disposición transitoria única de la Ley 43/2010 establece que las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de esta Ley, hasta que se apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador.

La Resolución de 27 de julio de 2011, de la extinta Comisión Nacional del Sector Postal, 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, 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

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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 nº7 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 financieros relacionados con los servicios postales, 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 encomendarle 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 forma parte del Grupo SEPI desde junio 2012, siendo la entidad de Derecho Público SEPI la cabecera del mismo. SEPI tiene su domicilio social en la calle Velázquez número 134 de Madrid, y es su accionista único, por lo que, en virtud de lo expuesto en el artículo 12 de Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad Estatal se encuentra en situación de unipersonalidad. De acuerdo con lo establecido en el artículo 136.4 de la Ley 47/2003, de 20 de noviembre, de la Ley General Presupuestaria, SEPI al no ser una sociedad mercantil, no está obligada a depositar sus cuentas consolidadas en el Registro Mercantil.

La Sociedad Estatal es cabecera del Grupo Correos. Las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Sociedad Estatal correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2016 fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 9 de marzo de 2017 y aprobadas por el accionista único de la Sociedad Dominante el 23 de junio de 2017. Las cuentas anuales están depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 2. Estructura del Grupo Correos y Telégrafos

Las Sociedades dependientes que componen el Grupo Correos (en adelante el Grupo) y que integran el perímetro de consolidación al 31 de diciembre de 2017, son las siguientes:

| Nombre de la empresa | Actividad principal | Domicilio social |
|---|---|---|
| Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P. | Gestión de la red de telecomunicaciones de la Sociedad Dominante | c/ Conde de Peñalver, 19 (Madrid) |
| Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. | Servicios de correo híbrido | c/ Rejas, 9 (Madrid) |
| Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. | Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería | Avenida de Europa, 8 Coslada (Madrid) |

Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E., cuyo domicilio social está en la Avenida de Europa, 8 de Coslada (Madrid), tiene como objeto social la prestación de servicios 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 Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E., es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P. 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 telecomunicación con carácter preferente a la Sociedad Dominante y, subsidiariamente, a terceros; la realización de labores de intermediación y promoción para la comercialización de la capacidad excedentaria de la red

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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., S.M.E., 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 Dominante para que ésta los entregue a sus destinatarios.

Todas las sociedades dependientes cierran su ejercicio el 31 de diciembre.

El 1 de febrero de 2017 el Accionista Único de cada una de las Sociedades del Grupo Correos, previo acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración celebrados en octubre de 2016, acordó la modificación de la denominación social de las Sociedades y la modificación del artículo 1 de sus Estatutos Sociales para su adaptación a lo dispuesto en el artículo 111 de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Según lo dispuesto se modifica la denominación social de todas las Sociedades del Grupo Correos, que en lo sucesivo pasaron a denominarse:

| Nombre de la empresa |
|---|
| Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E |
| Correos Telecom, S.A., S.M.E, M.P |
| Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E |
| Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E |

La decisión del Accionista Único fue elevada a público por cada Sociedad, y figura inscrita en el Registro Mercantil para todas las Sociedades del Grupo.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

El detalle al 31 de diciembre de 2017 y 2016 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 2017 | | | Ejercicio 2016 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Correos Express P.U., S.A., S.M.E. | Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P. | Nexea G.D., S.A., S.M.E. | Correos Express P.U., S.A., S.M.E. | Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P. | Nexea G.D., S.A., S.M.E. |
| **Valor neto contable** | **94.912** | **1.503** | **-** | **906** | **1.503** | **-** |
| - Participación directa (%) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Capital social | 66 | 1.503 | 974 | 66 | 1.503 | 974 |
| Prima de emisión | 6.415 | - | - | 6.415 | - | - |
| Reserva legal | 99 | 300 | 128 | - | 300 | 128 |
| Otras reservas | (560) | 3.941 | (60) | (560) | 3.942 | (60) |
| Resultados de ejercicios anteriores | (5.125) | - | (3.328) | (6.017) | - | (2.172) |
| Resultado del ejercicio | 7.623 | 1.632 | (821) | 991 | 1.513 | (1.155) |
| **TOTAL PATRIMONIO NETO** | **8.518** | **7.376** | **(3.107)** | **895** | **7.258** | **(2.285)** |
| **RESULTADO DE EXPLOTACIÓN** | **(6.508)** | **2.198** | **(827)** | **587** | **2.022** | **(1.283)** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 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 (PGC) 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, y el Real Decreto 602/2016, así como el resto de la legislación mercantil vigente a 31 de diciembre de 2017. 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 2017 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. La Orden es de aplicación obligatoria 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.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 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 2017 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 las 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, quién 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

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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 2017 no existen contingencias adicionales a las registradas en las presentes cuentas anuales consolidadas que pudieran suponer para la Sociedad Dominante 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 las Sociedades integrantes del Grupo relativas a la probabilidad de que dispongan 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 la Nota (5-k) de esta memoria sobre "Provisiones y pasivos contingentes". 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, teniendo en cuenta, adicionalmente, la expectativa del momento del cobro de la respectiva deuda. 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 correspondiente 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 correspondiente al período anterior.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 4. Aplicación de los resultados de la Sociedad Dominante

La propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2017 formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por su Accionista Único, así como la propuesta aprobada correspondiente al ejercicio 2016 es como sigue:

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| Resultado del ejercicio | (60.727) | (51.537) |
| **Base de reparto:** | | |
| Reservas voluntarias | (60.727) | (51.537) |
| **TOTAL** | **(60.727)** | **(51.537)** |

El Accionista Único de la Sociedad Dominante aprobó la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2016 el 23 de junio de 2017.

**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.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 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 los Reales Decretos 1159/2010 y 602/2016, 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 y otro inmovilizado intangible*
  Se contabilizan por su coste de adquisición y se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil estimada que, en términos generales, está 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 período 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 Sociedad Dominante), 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 |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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 cuenta 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 entre 10 y 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 período 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 período total de arrendamiento.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

- *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 período 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 que cumple los principios legalmente establecidos. 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

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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 son cuentas a cobrar a clientes, a deudores, al personal y a las Administraciones Públicas, fianzas y depósitos constituidos, instrumentos de patrimonio adquiridos, 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.

- Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: ver Nota 5 (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 período 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.

- Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: ver Nota 5 (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.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

### 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 impagados, 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.
- 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.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle y explicación de los mismos en la Nota (23) sobre Pasivos contingentes.

**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 consolidadas, 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

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

instrumento, y continúa llevando el descuento como menor 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.

**0. 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 Clases Pasivas del Estado. Este plan de pensiones, de aportación definida para el promotor, se rige 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.

En virtud de lo dispuesto en el artículo dos del Real Decreto 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, la Sociedad Dominante suspendió en el ejercicio 2012 las aportaciones al Plan de Pensiones de Empleo de Correos y Telégrafos y no ha realizado desde entonces ninguna aportación.

Al 31 de diciembre de 2017 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 total de las aportaciones realizadas por la Sociedad Dominante desde el ejercicio 2000, fecha de creación del fondo, es de 125.556 miles de euros.

- *Indemnizaciones por despido*

De acuerdo con la legislación laboral, 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.

- *Premios de jubilación*

Los diferentes convenios colectivos actualmente vigentes por áreas geográficas y aplicables a la sociedad participada Correos Express Paquetería Urgente, S.A. establecen que a 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

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

Colectivo aplicable), una gratificación o premio de permanencia que oscila entre diversas cantidades fijas o mensualidades.

**P. Impuestos corrientes y diferidos**

El gasto o ingreso por impuesto sobre beneficios del ejercicio 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 contabilizados. Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias 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, asimismo, en este epígrafe.

En el ejercicio 2011, el Grupo Correos tributó en régimen especial de consolidación fiscal, con número de Grupo Fiscal asociado nº 38/11, y cabecera la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Con motivo de la integración del Grupo Correos en SEPI en junio de 2012, se produjo la disolución del Grupo Fiscal nº 38/11, y la integración de las sociedades que componían este grupo en el Grupo Consolidado Fiscal con número asociado 9/86 con efectos en el ejercicio 2012.

A efectos de la tributación por el Impuesto sobre Sociedades, las Sociedades del Grupo Correos forman parte del Grupo Consolidado Fiscal nº 9/86, formado por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales y las sociedades residentes en territorio español en las que posee una participación directa o indirecta de al menos el 75% y la mayoría de los derechos de voto, conforme a lo dispuesto en el art. 58 de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre Sociedades.

Los activos y pasivos por impuestos corrientes son los importes estimados a cobrar o a pagar con la Administración Pública, conforme a los tipos impositivos en vigor a la fecha del balance. Se registran bajo el epígrafe del balance, Deudores empresas del grupo y asociadas y Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo, respectivamente, ya que el sujeto pasivo frente a la Administración es la cabecera del Grupo de Consolidación Fiscal, es decir, SEPI.

El impuesto 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.

El Grupo Correos reconoce siempre los correspondientes pasivos por impuesto diferido cuando surgen.

El Grupo Correos 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 la Sociedad del Grupo que las haya generado disponga de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos.

La sociedades del Grupo Correos, en relación con las bases imponibles negativas generadas por cada sociedad antes de formar parte del Grupo de consolidación fiscal nº 9/86, registradas en el epígrafe de "activos por impuesto diferido", evalúan anualmente su recuperabilidad, condicionada a la obtención de beneficios fiscales futuros en el plazo máximo

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

de compensación establecido por la normativa en vigor. En este sentido, con independencia de su tributación consolidada, la Sociedad matriz del grupo de consolidación fiscal al que pertenecen las sociedades del Grupo Correos permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo nº 9/86.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, de acuerdo con la normativa en vigor y con la forma en que racionalmente se prevea recuperar o pagar el activo o pasivo por impuesto diferido. Los ajustes de los valores de los activos y pasivos por impuesto diferido se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto en la medida en que los activos o pasivos por impuesto diferido afectados hubieran sido cargados o abonados directamente a patrimonio neto.

En cualquier caso las bases imponibles negativas generadas por las Sociedades integrantes del Grupo Correos a partir de su incorporación al Grupo consolidado fiscal 9/86 fueron adquiridas por SEPI a una tasa del 28% hasta el ejercicio 2015 y a partir del ejercicio 2016 a una tasa del 25%.

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

### Q. Subvenciones, donaciones, legados y compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU recibidos

Las subvenciones, donaciones y legados no reintegrables y las compensaciones de costes recibidas por la Sociedad Dominante derivados de la prestación del SPU para la adquisición de determinados elementos 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 compensaciones no reintegrables recibidas, hasta el ejercicio 2010, como subvención de capital por la Sociedad Dominante por los costes derivados de la prestación del SPU, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante el período de tiempo equivalente a la vida útil de los elementos del inmovilizado financiados con las mismas, a menos que éstos 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 esto ocurra. La imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de las compensaciones destinadas a la financiación de terrenos se difiere hasta el ejercicio en que se produce su enajenación o deterioro.

Las compensaciones por los costes derivados de la prestación del SPU se imputan por la Sociedad Dominante como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias en el período de su reconocimiento, independientemente de su cobro efectivo.

Eventualmente, una resolución de la CNMC respecto del cálculo del coste neto del SPU de los ejercicios 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 que no fuera coincidente con lo consignado en los Presupuestos Generales del Estado, podría tener impacto positivo o negativo en los importes contabilizados. Dicho

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

impacto final no podría ser calculado hasta la entrada en vigor del nuevo Plan de Prestación, que deberá ser desarrollado por el Gobierno de España, y que es el que fijará la metodología y conceptos para el cálculo del coste neto.

En relación con las contraprestaciones recibidas, hasta el ejercicio 2010, por la Sociedad Dominante como subvención de capital por los costes derivados de la prestación del SPU y los deterioros de los activos asociados, 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. Operaciones con partes vinculadas**

Las transacciones con partes vinculadas son contabilizadas de acuerdo con las normas de valoración detalladas anteriormente.

**S. 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 segundo 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 sólo 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.

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su artículo 22.2, 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 produjo 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.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 6. Inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2017 y 2016 es el siguiente:

**Ejercicio 2017**

| | Saldo al 01/01/2017 | Altas | Bajas | Traspasos | Saldo al 31/12/2017 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Coste-** | | | | | |
| Patentes, licencias y similares | 344 | - | - | - | 344 |
| Aplicaciones informáticas | 242.783 | 16.964 | (1.204) | - | 258.543 |
| Otro inmovilizado intangible | 502 | - | - | - | 502 |
| **TOTAL COSTE** | **243.629** | **16.964** | **(1.204)** | **-** | **259.389** |
| **Amortización acumulada-** | | | | | |
| Patentes, licencias y similares | (344) | - | - | - | (344) |
| Aplicaciones informáticas | (207.354) | (19.625) | 1.204 | - | (225.775) |
| Otro inmovilizado intangible | (291) | (18) | 1 | - | (308) |
| **TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA** | **(207.989)** | **(19.643)** | **1.205** | | **(226.427)** |
| **VALOR NETO** | **35.640** | | | | **32.962** |

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 altas del ejercicio corresponden fundamentalmente 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 15.054 miles de euros (siendo la inversión registrada durante el ejercicio 2016 de 13.901 miles de euros).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

**Ejercicio 2016**

| | Saldo al 01/01/2016 | Altas | Bajas | Traspasos | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Coste-** | | | | | |
| Patentes, licencias y similares | 344 | - | - | - | 344 |
| Aplicaciones informáticas | 226.739 | 16.661 | (617) | - | 242.783 |
| Otro inmovilizado intangible | 502 | - | - | - | 502 |
| **TOTAL COSTE** | **227.585** | **16.661** | **(617)** | **-** | **243.629** |
| **Amortización acumulada-** | | | | | |
| Patentes, licencias y similares | (344) | - | - | - | (344) |
| Aplicaciones informáticas | (189.057) | (18.914) | 617 | - | (207.354) |
| Otro inmovilizado intangible | (250) | (41) | - | - | (291) |
| **TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA** | **(189.651)** | **(18.955)** | **617** | **-** | **(207.989)** |
| **VALOR NETO** | **37.934** | | | | **35.640** |

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2017 asciende a 198.689 miles de euros (181.566 miles de euros en 2016).

A 31 de diciembre de 2017, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas y mejoras evolutivas de los sistemas informáticos por importe de 8.261 miles de euros (10.134 miles de euros en 2016) no existiendo, a esa misma fecha, compromisos firmes de venta sobre ningún activo intangible propiedad del Grupo Correos.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 7. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2017 y 2016 es el siguiente:

**Ejercicio 2017**

| | Saldo al 01/01/2017 | Altas y dotaciones | Bajas | Traspasos | Saldo al 31/12/2017 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Coste-** | | | | | |
| Terrenos | 379.355 | 447 | (352) | 406 | 379.856 |
| Construcciones | 1.451.949 | 8.472 | (1.434) | 4.952 | 1.463.939 |
| Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material | 675.854 | 43.216 | (41.141) | 5.009 | 682.938 |
| Inmovilizado en curso y anticipos | 21.646 | 15.218 | - | (10.984) | 25.880 |
| **TOTAL COSTE** | **2.528.804** | **67.353** | **(42.927)** | **(617)** | **2.552.613** |
| **Amortización acumulada-** | | | | | |
| Construcciones | (500.382) | (34.971) | 790 | 104 | (534.459) |
| Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material | (513.129) | (38.090) | 40.880 | (4) | (510.343) |
| **TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA** | **(1.013.511)** | **(73.061)** | **41.670** | **100** | **(1.044.802)** |
| **Correcciones por deterioro-** | | | | | |
| Terrenos y construcciones | (117.662) | (1.965) | 5.207 | (382) | (114.802) |
| Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material | (2.830) | - | 9 | (24) | (2.845) |
| Inmovilizado en curso y anticipos | (2.381) | (476) | 181 | 460 | (2.216) |
| **TOTAL CORRECCIONES POR DETERIORO** | **(122.873)** | **(2.441)** | **5.397** | **54** | **(119.863)** |
| **VALOR NETO** | **1.392.420** | | | | **1.387.948** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## Ejercicio 2016

| | Saldo al 01/01/2016 | Altas y dotaciones | Bajas | Traspasos | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Coste-** | | | | | |
| Terrenos | 377.848 | - | (145) | 1.652 | 379.355 |
| Construcciones | 1.430.230 | 8.379 | (2.204) | 15.544 | 1.451.949 |
| Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material | 659.994 | 47.460 | (36.882) | 5.282 | 675.854 |
| Inmovilizado en curso y anticipos | 33.988 | 13.501 | - | (25.843) | 21.646 |
| **TOTAL COSTE** | **2.502.060** | **69.340** | **(39.231)** | **(3.365)** | **2.528.804** |
| **Amortización acumulada-** | | | | | |
| Construcciones | (467.547) | (34.496) | 635 | 1.026 | (500.382) |
| Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material | (512.703) | (36.706) | 36.284 | (4) | (513.129) |
| **TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA** | **(980.250)** | **(71.202)** | **36.919** | **1.022** | **(1.013.511)** |
| **Correcciones por deterioro-** | | | | | |
| Terrenos y construcciones | (113.815) | (1.314) | 5.622 | (8.155) | (117.662) |
| Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material | (2.888) | - | 59 | (1) | (2.830) |
| Inmovilizado en curso y anticipos | (10.718) | (205) | 35 | 8.507 | (2.381) |
| **TOTAL CORRECCIONES POR DETERIORO** | **(127.421)** | **(1.519)** | **5.716** | **351** | **(122.873)** |
| **VALOR NETO** | **1.394.389** | | | | **1.392.420** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

Las altas más significativas registradas en los epígrafes "terrenos y 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 centros logísticos para el tratamiento y la distribución postal por importes de 9.964 y 317 miles de euros respectivamente (12.212 y 745 miles de euros respectivamente en el ejercicio 2016).

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 elementos de transporte, maquinaria, mobiliario y equipos informáticos de 11.805, 8.232, 6.097 y 5.428 miles de euros respectivamente (en el ejercicio 2016 elementos de transporte, equipos informáticos, maquinaria y mobiliario de 9.060, 9.143, 9.796 y 6.719 miles de euros respectivamente).

Del total de las bajas de inmovilizado material, 39.549 miles de euros corresponden a 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 2016 ascendieron a 35.483 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, contabiliza 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 compara 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 se calcula mediante el sumatorio de los siguientes componentes:

- 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 con el valor neto contable de los activos evaluados por la Sociedad Dominante, se ha puesto de manifiesto

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

una reversión neta de deterioro de "Inmovilizado material", "Inversiones inmobiliarias" y "Activos no corrientes mantenidos para la venta" de 3.315 miles de euros (dotación de 2.099 miles de euros y reversión de 5.414 miles de euros), que se ha registrado en la cuenta de resultados de 2016. En el ejercicio 2016 se contabilizó una reversión neta de deterioro de 4.024 miles de euros (dotación de 1.314 miles de euros y reversión de 5.338 miles de euros).

En el ejercicio 2017 la Sociedad Dominante ha aplicado 1.677 miles de euros de deterioro de los epígrafes de "Inmovilizado material", "Inversiones inmobiliarias" y "Activos no corrientes mantenidos para la venta" como consecuencia de la baja por venta de inmuebles (165 miles de euros en el ejercicio 2016).

Al 31 de diciembre de 2017, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 45.072 miles de euros (30.623 miles de euros en el ejercicio 2016). El Grupo 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 2017 asciende a 432.245 miles de euros (424.297 miles de euros a 31 de diciembre de 2016).

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 41.107 miles de euros (43.439 miles de euros a 31 de diciembre de 2016), siendo su coste de adquisición 65.267 miles de euros (69.087 miles de euros a 31 de diciembre de 2016).

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.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 8. Inversiones inmobilarias

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Saldo al 01/01/2016 | Altas y dotaciones | Traspasos | Saldo al 31/12/2016 | Altas y dotaciones | Bajas | Traspasos | Saldo al 31/12/2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Coste-** | | | | | | | | |
| Terrenos | 3.069 | - | 1.014 | 4.083 | - | (180) | 198 | 4.101 |
| Construcciones | 10.982 | 23 | 2.845 | 13.850 | 16 | (271) | 420 | 14.015 |
| **TOTAL COSTE** | **14.051** | **23** | **3.859** | **17.933** | **16** | **(451)** | **618** | **18.116** |
| **Amortización acumulada-** | | | | | | | | |
| Construcciones | (3.997) | (208) | (432) | (4.637) | (234) | 138 | (102) | (4.835) |
| **Correcciones por deterioro-** | | | | | | | | |
| Terrenos y construcciones | (89) | 3 | - | (86) | 3 | - | (54) | (137) |
| **VALOR NETO CONTABLE** | **9.965** | | | **13.210** | | | | **13.144** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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 955 miles de euros en el ejercicio 2017 (648 miles de euros en el ejercicio 2016).

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con su amortización anual y los gastos de mantenimiento, y han sido de 517 miles de euros en el ejercicio 2017 (493 miles de euros en el ejercicio 2016). Todos los gastos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas 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 Sociedad Dominante".

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

La Sociedad Dominante 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 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| Hasta un año | 1.032 | 924 |
| Entre uno y cinco años | 1.549 | 2.038 |
| Más de cinco años | 514 | 984 |
| **TOTAL** | **3.095** | **3.946** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2017 y 2016 es como sigue:

| | Saldo al 01/01/2017 | Altas y dotaciones | Bajas | Traspasos | Saldo al 31/12/2017 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Coste-** | | | | | |
| Terrenos | 10.073 | 273 | (3.152) | - | 7.194 |
| Construcciones | 17.020 | 2 | (4.828) | - | 12.194 |
| Otras instalaciones | 464 | 3 | (42) | (1) | 424 |
| **TOTAL COSTE** | **27.557** | **278** | **(8.022)** | **(1)** | **19.812** |
| **Amortización acumulada-** | | | | | |
| Construcciones | (5.460) | - | 1.029 | - | (4.431) |
| Otras instalaciones | (410) | - | 33 | 2 | (375) |
| **TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA** | **(5.870)** | **-** | **1.062** | **2** | **(4.806)** |
| **Correcciones por deterioro-** | | | | | |
| Terrenos y construcciones | (4.394) | (37) | 1.696 | - | (2.735) |
| **VALOR NETO CONTABLE** | **17.293** | | | | **12.271** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

Al cierre del ejercicio 2017 la Sociedad Dominante clasifica bajo el epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" 12.010 miles de euros (17.032 miles de euros en el ejercicio 2016), que corresponden con la inversión en terrenos, construcciones e instalaciones de inmuebles en propiedad incluidos en un plan de enajenación aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en el ejercicio 2012 o para los que realiza acciones activas orientadas a su venta.

La Sociedad Dominante ha cursado en el ejercicio 2017 bajas por ventas con un coste de 8.022 miles de euros y una amortización acumulada de 1.062 miles de euros (coste de 1.084 miles de euros y una amortización acumulada de 253 miles de euros en el ejercicio 2016).

| | Saldo al 01/01/2016 | Altas y dotaciones | Bajas | Traspasos | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Coste-** | | | | | |
| Terrenos | 8.782 | - | (418) | 1.709 | 10.073 |
| Construcciones | 19.476 | 3 | (654) | (1.805) | 17.020 |
| Otras instalaciones | 874 | - | (12) | (398) | 464 |
| **TOTAL COSTE** | **29.132** | **3** | **(1.084)** | **(494)** | **27.557** |
| **Amortización acumulada-** | | | | | |
| Construcciones | (5.103) | - | 241 | (598) | (5.460) |
| Otras instalaciones | (430) | - | 12 | 8 | (410) |
| **TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA** | **(5.533)** | **-** | **253** | **(590)** | **(5.870)** |
| **Correcciones por deterioro-** | | | | | |
| Terrenos y construcciones | (4.543) | (12) | 512 | (351) | (4.394) |
| **VALOR NETO CONTABLE** | **19.056** | | | | **17.293** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 10. Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2017 y 2016 es la siguiente:

| | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|
| **Existencias valoradas a coste-** | | |
| Sellos en poder de terceros | 311 | 350 |
| Sellos en oficinas y almacenes propios | 1.734 | 1.493 |
| Sellos Filatelia | 4.329 | 3.400 |
| Otras existencias | 2.615 | 2.905 |
| | **8.989** | **8.148** |
| **Correcciones valorativas por deterioro-** | (4.329) | (3.140) |
| | **4.660** | **5.008** |

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Correcciones valorativas | | |
|---|---|---|---|
| | Sellos | Otros | TOTAL |
| **SALDO AL 1 DE ENERO DE 2016** | **3.101** | **711** | **3.812** |
| Correcciones valorativas por deterioro | 170 | - | 170 |
| Reversión de correcciones valorativas | (219) | (71) | (290) |
| Aplicación contra coste de existencias | (539) | (13) | (552) |
| **SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016** | **2.513** | **627** | **3.140** |
| Correcciones valorativas por deterioro | 2.049 | 211 | 2.260 |
| Reversión de correcciones valorativas | (309) | - | (309) |
| Aplicación contra coste de existencias | (565) | (197) | (762) |
| **SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017** | **3.688** | **641** | **4.329** |

El Grupo Correos mantiene correcciones valorativas por deterioro de sellos por 3.688 miles de euros (2.513 miles de euros en 2016) 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 762 miles de euros (552 miles de euros en 2016).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 11. Activos financieros corrientes y no corrientes

La composición de los activos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2017 y 2016, excepto el efectivo y otros activos líquidos equivalentes descritos en la Nota (12), incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

| | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|
| **Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-** | | |
| Clientes por ventas y prestación de servicios | 401.901 | 349.281 |
| Clientes, empresas del grupo y asociadas (Nota 20) | 70 | 61 |
| Deudores varios | 53.706 | 278.747 |
| Deudores, empresas del grupo y asociadas (Nota 20) | 26.640 | 4.209 |
| Personal | 7.125 | 7.658 |
| Administraciones Públicas (Nota 18) | 178 | 419 |
| | **489.620** | **640.375** |
| **Inversiones financieras a corto plazo-** | | |
| Depósitos y fianzas | 903 | 4.064 |

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados "Préstamos y partidas a cobrar".

### 11.1. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar

En los epígrafes "Clientes por ventas y prestaciones de servicios" y "Deudores varios" se incluye 160.491 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 149.405 miles de euros a 31 de diciembre de 2016).

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 pendientes de recuperación.

En "Deudores varios" se incluyen 24.895 miles de euros (258.926 miles de euros en el ejercicio 2016), correspondientes al saldo a 31 de diciembre de 2017 de compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU de ejercicios anteriores pendientes de liquidación, que la Sociedad Dominante espera cobrar en el corto plazo. De acuerdo con la comunicación de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera del 10 de marzo de 2009, 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 (ver Notas 11.3.1 y 17.c)).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

Los epígrafes "Clientes por ventas y prestaciones de servicios" y "Deudores varios" se presentan netos de correcciones valorativas por deterioro, y su movimiento durante los ejercicios 2017 y 2016 ha sido el siguiente:

**Correcciones valorativas**

| | Clientes | Deudores | TOTAL |
|---|---|---|---|
| **SALDO AL 1 DE ENERO DE 2016** | **17.397** | **6.797** | **24.194** |
| Correcciones valorativas por deterioro | 5.233 | 109 | 5.342 |
| Reversiones de correcciones valorativas | (4.036) | - | (4.036) |
| **SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016** | **18.594** | **6.906** | **25.500** |
| Correcciones valorativas por deterioro | 8.783 | - | 8.783 |
| Reversiones de correcciones valorativas | (4.709) | (5.916) | (10.625) |
| **SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017** | **22.668** | **990** | **23.658** |

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 1.864 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos (habiéndose registrado por este mismo concepto durante el ejercicio 2016 un importe de 531 miles de euros).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

### 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 a 31 de diciembre de 2017 y 2016 es la siguiente:

| | Sociedad Dominante | | Resto de sociedades del Grupo | | Total del Grupo Correos | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
| Inversiones financieras a largo plazo | 2.096 | 4.940 | 1.010 | 821 | 3.106 | 5.761 |
| Clientes por ventas y prestaciones de servicios | 345.547 | 301.811 | 56.354 | 47.470 | 401.901 | 349.281 |
| Deudores varios (Nota 11) | 53.294 | 278.217 | 412 | 530 | 53.706 | 278.747 |
| Inversiones financieras a corto plazo | 883 | 4.045 | 20 | 19 | 903 | 4.064 |
| Imposiciones a corto plazo | 70.000 | - | - | - | 70.000 | - |
| Intereses devengados no vencidos | 11 | 7 | - | - | 11 | 7 |
| Bancos e instituciones de crédito | 96.760 | 99.334 | 2.024 | 1.838 | 98.784 | 101.172 |
| | **568.591** | **688.354** | **59.820** | **50.678** | **628.411** | **739.032** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

La composición de "Deudores varios" es la siguiente:

| | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|
| **Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar** | | |
| Deudores varios - compensación SPU (Nota 18) | 24.895 | 258.926 |
| Deudores varios - resto | 28.811 | 19.821 |
| | **53.706** | **278.747** |

La Sociedad Dominante ha reconocido en el ejercicio 2017 (ver Nota 17 c)) derechos de cobro correspondientes a liquidaciones pendientes por compensación de costes derivados del SPU de 58.700 miles de euros (en el 2016 reconoció 180.000 miles de euros correspondientes a liquidaciones por compensación de costes derivados del SPU de ejercicios anteriores). Tal y como se explica en la Nota 11.1.), en el epígrafe "Deudores varios", la Sociedad Dominante espera cobrar en el corto plazo el saldo pendiente de cobro, al 31 de diciembre de 2017, relativo a la compensación de los costes derivados del SPU, 24.895 miles de euros (258.926 miles de euros en el ejercicio 2016).

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados "Préstamos y partidas a cobrar".

La composición de las "inversiones financieras a largo plazo" es la siguiente:

| | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|
| **Inversiones financieras a largo plazo** | | |
| Créditos a terceros | 1.000 | 4.499 |
| Otras inversiones financieras | 2.106 | 1.262 |
| | **3.106** | **5.761** |

El epígrafe "Inversiones financieras a largo plazo" de la Sociedad Dominante incluye un crédito a largo plazo de 999 miles de euros, por la venta con pago aplazado de un inmueble en el ejercicio 2015 (1.999 miles de euros en el ejercicio 2016), así como fianzas y depósitos constituidos a largo plazo de 1.111 miles de euros. También incluye 18 miles de euros que corresponden íntegramente a la adquisición de acciones de International Post Corporation (IPC).

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados "Préstamos y partidas a cobrar".

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Ejercicio 2017 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 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 | 31 | 85.788 | - | - |
| Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros | 31 | 21.326 | - | - |
| Con saldo inferior a 500 miles de euros | 22.921 | 85.647 | 12.988 | 56.351 |
| | **22.983** | **192.761** | **12.988** | **56.351** |
| Operadores postales extranjeros | 226 | 160.491 | - | - |
| Deudores varios - compensación SPU (Nota 11) | - | 24.895 | - | - |
| Otros activos financieros | - | 20.694 | - | 415 |
| | | **206.080** | | **415** |
| | | **398.841** | | **56.766** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

| | Ejercicio 2016 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 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 | 21 | 42.958 | - | - |
| Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros | 40 | 26.897 | - | - |
| Con saldo inferior a 500 miles de euros | 21.448 | 86.940 | 10.455 | 47.465 |
| | **21.509** | **156.795** | **10.455** | **47.465** |
| Operadores postales extranjeros | 218 | 149.405 | - | - |
| Deudores varios - compensación SPU (Nota 11) | - | 258.926 | - | - |
| Otros activos financieros | - | 14.902 | - | 535 |
| | | **423.233** | | **535** |
| | | **580.028** | | **48.000** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

El detalle por fecha de antigüedad de los "Clientes" y "Operadores postales extranjeros" de las empresas del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Ejercicio 2017 | | | Ejercicio 2016 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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** | 107.984 | 67.405 | 37.623 | 97.653 | 71.040 | 35.070 |
| **Vencidos no dudosos**: | | | | | | |
| Menos de 30 días | 58.360 | 437 | 10.836 | 32.766 | 252 | 6.410 |
| Entre 30 y 60 días | 15.909 | 1.107 | 2.798 | 9.735 | 522 | 2.088 |
| Entre 60 y 90 días | 3.933 | 462 | 1.762 | 7.551 | 325 | 896 |
| Entre 90 y 120 días | 1.931 | 233 | 649 | 2.173 | 81 | 656 |
| Más de 120 días | 4.644 | 76.683 | 2.683 | 6.917 | 66.436 | 2.345 |
| Pagos provisionales | - | 14.164 | - | - | 10.749 | - |
| | **192.761** | **160.491** | **56.351** | **156.795** | **149.405** | **47.465** |
| Clientes dudosos | 14.488 | 1.012 | 7.169 | 12.335 | 928 | 5.331 |
| Correcciones por deterioro | (14.488) | (1.012) | (7.169) | (12.335) | (928) | (5.331) |
| | **192.761** | **160.491** | **56.351** | **156.795** | **149.405** | **47.465** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

Los saldos a cobrar a clientes de la Sociedad Dominante, con una antigüedad de más de 120 días son de 4.644 miles de euros (6.917 miles de euros en 2016).

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.

La Sociedad Dominante ha rentabilizado los excedentes de tesorería durante el ejercicio 2017 mediante la gestión activa de los fondos depositados en cuentas corrientes en las entidades financieras nacionales de mayor solvencia. Igualmente, la Sociedad Dominante ha realizado a lo largo del ejercicio 2017 cesiones de tesorería a su accionista único (SEPI), de vencimiento inferior a dos meses y remuneradas a un tipo de mercado (Ver Notas 12, 17 h) y 20).

- *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 tipo de cambio.
  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 2017 asciende a 10.172 miles de euros a pagar (39.680 miles de euros a 31 de diciembre de 2016), los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que este riesgo no es significativo.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

- *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 2017 y 2016 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

| | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|
| **Activos financieros a corto plazo-** | | |
| Clientes por ventas y prestaciones de servicios | 401.901 | 349.281 |
| Deudores varios | 53.706 | 278.747 |
| Inversiones financieras | 903 | 4.064 |
| Efectivo y otros medios líquidos | 199.942 | 127.987 |
| **Pasivos financieros a corto plazo-** | | |
| Deudas a corto plazo | (25.413) | (19.914) |
| Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar | (402.522) | (336.458) |
| **DIFERENCIA** | **228.517** | **403.707** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2017 y 2016 es la siguiente:

| | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|
| **Efectivo:** | | |
| Caja | 31.146 | 26.808 |
| Bancos e instituciones de crédito | 98.784 | 101.172 |
| **Activos líquidos equivalentes:** | | |
| Imposiciones a corto plazo (Notas 11.3.1) 20) | 70.000 | - |
| **Intereses devengados no vencidos:** | | |
| De empresas del grupo (Notas 11.3.1) y 20) | 1 | - |
| De terceros | 11 | 7 |
| | **199.942** | **127.987** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 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.

### 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.

La prima de emisión de la Sociedad Dominante al 31 de diciembre de 2017 y 2016 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 2017 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 2017, las Reservas Estatutarias sumaban 214.119 miles de euros, siendo el importe de las Reservas Voluntarias de 317.906 miles de euros (al 31 de diciembre de 2016 214.119 miles de euros y 369.153 miles de euros respectivamente).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## D. Reservas en sociedades consolidadas

Su detalle al 31 de diciembre de 2017 y 2016, es como sigue:

| | Saldo al 31/12/2015 | Resultado 2015 | Dividendo | Saldo al 31/12/2016 | Resultado 2016 | Dividendo | Saldo al 31/12/2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P. | 4.245 | 1.223 | (1.223) | 4.245 | 1.513 | (1.513) | 4.245 |
| Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. | (6.169) | (1.198) | - | (7.367) | (1.155) | - | (8.522) |
| Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. | (199.705) | (1.851) | - | (201.556) | 991 | - | (200.565) |
| | **(201.629)** | **(1.826)** | **(1.223)** | **(204.678)** | **1.349** | **(1.513)** | **(204.842)** |

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 214.942 miles de euros (206.709 miles de euros en el ejercicio 2016), 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 Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## E. Resultados consolidados del Grupo Correos

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2017 y 2016 es como sigue:

**Ejercicio 2017**

| | Resultados individuales | Ajustes consolidación | Resultados consolidados |
|---|---|---|---|
| Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. | (60.727) | (94.673) | (155.400) |
| Correos Telecom, S.A. , S.M.E., M.P. | 1.632 | - | 1.632 |
| Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. | (821) | - | (821) |
| Correos Express Paquetería Urgente, S.A. , S.M.E. | 7.623 | - | 7.623 |
| | **(52.293)** | **(94.673)** | **(146.966)** |

**Ejercicio 2016**

| | Resultados individuales | Ajustes consolidación | Resultados consolidados |
|---|---|---|---|
| Correos y Telégrafos, S.A. | (51.537) | 7.010 | (44.527) |
| Correos Telecom, S.A. | 1.513 | - | 1.513 |
| Nexea Gestión Documental, S.A. | (1.155) | - | (1.155) |
| Correos Express Paquetería Urgente, S.A. | 991 | - | 991 |
| | **(50.188)** | **7.010** | **(43.178)** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 14. Subvenciones, donaciones, legados y compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU recibidos

El detalle del movimiento durante los ejercicios 2017 y 2016, de las compensaciones recibidas como subvención de capital hasta el ejercicio 2010 de la Sociedad Dominante, es el siguiente:

**Ejercicio 2016**

| | Miles de euros |
|---|---|
| **SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2016** | **277.597** |
| Subvenciones, donaciones y legados reconocidos | 312 |
| Efecto fiscal | - |
| **Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:** | |
| - con origen en la amortización | (13.388) |
| - con origen en la corrección por deterioro | (1.781) |
| - con origen en bajas | (381) |
| **Efecto fiscal** | **3.887** |
| **SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2016** | **266.246** |

**Ejercicio 2017**

| | Miles de euros |
|---|---|
| **SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2017** | **266.246** |
| Subvenciones, donaciones y legados reconocidos | - |
| Efecto fiscal | - |
| **Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:** | |
| - con origen en la amortización | (11.984) |
| - con origen en la corrección por deterioro | (385) |
| - con origen en bajas | (374) |
| **Efecto fiscal** | **3.186** |
| **SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2017** | **256.689** |

La Sociedad Dominante valora los pasivos por impuesto diferido vinculados a compensaciones de capital recibidas hasta el ejercicio 2010 a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, según la normativa vigente a 31 de diciembre de 2017, y reconoce dicha variación en el patrimonio neto de la Sociedad (ver Nota 5p), 18 y Estado total de cambios en el patrimonio neto).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 15. Provisiones a largo plazo y corto plazo

El detalle y movimiento de las provisiones a largo y corto plazo durante los ejercicios 2017 y 2016 ha sido el siguiente:

**Provisiones a largo plazo**

| | Provisión para impuestos | Provisión por reclamaciones del personal | Provisión por litigios | Otras provisiones | Total | Provisiones a corto plazo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **SALDO AL 1 DE ENERO DE 2016** | **1.851** | **15.020** | **18.269** | **567** | **35.707** | **1.150** |
| Dotaciones | 4.379 | - | 1.295 | 94 | 5.768 | 1.078 |
| Aplicaciones / pagos | (372) | (1.946) | - | - | (2.318) | (258) |
| Reversiones / excesos | (1.300) | (5.698) | (1.540) | (142) | (8.680) | (127) |
| **SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016** | **4.558** | **7.376** | **18.024** | **519** | **30.477** | **1.843** |
| Dotaciones | 609 | 5.073 | 9.864 | 120 | 15.666 | 1.878 |
| Aplicaciones / pagos | (1.540) | (4.141) | (11) | (55) | (5.747) | (481) |
| Reversiones / excesos | (394) | (347) | (9.119) | (141) | (10.001) | (349) |
| **SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017** | **3.233** | **7.961** | **18.758** | **443** | **30.395** | **2.891** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

Las dotaciones del ejercicio, por importe de 15.666 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según su naturaleza (5.768 miles de euros en 2016).

Las aplicaciones tienen su origen en las resoluciones de litigios que han sido desfavorables al Grupo Correos durante el ejercicio 2017 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades.

Las reversiones del ejercicio, por importe de 10.001 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias (8.680 miles de euros en 2016).

- *Provisión por reclamaciones de personal*
  El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2017 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 2017 y 2016 recoge las cantidades a pagar por la Sociedad Dominante estimadas en relación con los expedientes sancionadores de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, recurridas por ésta.

  Con fecha 5 de febrero de 2018, el Tribunal Supremo ha confirmado la sentencia favorable a la Sociedad Dominante, y ha desestimado el recurso de casación interpuesto por la Administración General del Estado contra la sentencia de la Audiencia Nacional de 1 de julio de 2015, relativa al estrechamiento de márgenes de los operadores postales. Este hecho ha supuesto que la Sociedad Dominante registre una reversión de provisión con abono al epígrafe "Exceso de provisiones" de la cuenta de pérdidas y ganancias de 8.179 miles de euros.

  El 8 de marzo de 2018, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha dictado una resolución en la que sanciona a Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. por un total de 19.635 miles de euros por presuntas infracciones de la normativa de defensa de la competencia.

  Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. ha decidido interponer un recurso contencioso-administrativo contra dicha resolución ante la Audiencia Nacional en las próximas fechas, siendo posible, además, solicitar la suspensión cautelar del pago de las multas impuestas, siempre que se demuestre que el pago de las mismas podría ocasionar un perjuicio de difícil o imposible reparación a la empresa.

  Los administradores de la filial, basándose en las valoraciones y juicios de sus asesores legales externos y del departamento jurídico de ésta, consideran que es probable que la Audiencia Nacional estime el recurso, y que tenga lugar una reducción de la sanción en al menos el 50%, por lo que la provisión registrada por Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. ha ascendido a 9.818 miles de euros.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 16. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros a largo y corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2017 y 2016, incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

| | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|
| **Deudas a largo plazo:** | | |
| Acreedores por inmovilizado | 5.876 | 6.816 |
| Fianzas y depósitos | 1.221 | 1.084 |
| Otras deudas a largo plazo | 810 | 521 |
| **TOTAL DEUDAS A LARGO PLAZO** | **7.907** | **8.421** |
| **Deudas a corto plazo:** | | |
| Acreedores por inmovilizado | 11.100 | 5.146 |
| Depósitos giro | 4.838 | 4.408 |
| Fianzas y depósitos | 6.228 | 8.624 |
| Otras deudas a corto plazo | 3.247 | 1.736 |
| **TOTAL DEUDAS A CORTO PLAZO** | **25.413** | **19.914** |
| **DEUDAS CON EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS A CORTO PLAZO (NOTA 20)** | **878** | **492** |
| **Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:** | | |
| Proveedores | 2.842 | 1.453 |
| Proveedores, empresas de grupo y asociadas (Nota 20) | 3 | - |
| Acreedores varios | 230.517 | 192.428 |
| Personal (remuneraciones pendientes de pago) | 18.394 | 17.938 |
| Otras deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18) | 50.074 | 51.713 |
| Anticipos de clientes | 100.692 | 72.926 |
| **TOTAL ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR** | **402.522** | **336.458** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados "Débitos y cuentas a pagar".

Los "Depósitos giro" incluyen giros admitidos con anterioridad al 31 de diciembre del 2017 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 por importe de 23.546 miles de euros (23.155 miles de euros en el ejercicio 2016).

Asimismo, en los epígrafes "Acreedores varios" y "Anticipos de clientes" se incluyen 150.319 miles de euros con origen en las obligaciones pendientes de pago a distintos operadores postales de terceros países por los servicios postales recibidos de los mismos (109.725 miles de euros a 31 de diciembre de 2016).

La Sociedad Dominante, al cierre del ejercicio no presenta saldos pendientes de pago a proveedores que representen un aplazamiento superior al plazo legal establecido por la Ley 15/2010 de 5 de julio.

De acuerdo con lo previsto en la Ley 15/2010 y la Resolución de 29 de enero de 2016 del ICAC, la información de la Sociedad Dominante sobre el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales a 31 de diciembre de 2017, es la siguiente:

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| | Días | Días |
| Periodo medio de pago a proveedores | 28 | 27 |
| Ratio de operaciones pagadas | 29 | 28 |
| Ratio de operaciones pendientes de pago | 16 | 16 |
| | Miles de euros | Miles de euros |
| Total pagos realizados | 438.943 | 430.673 |
| Total pagos pendientes | 45.620 | 13.327 |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 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 2017 y 2016 es la siguiente:

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| **Segmentación por procedencia-** | | |
| Clientes con contrato | 1.242.712 | 1.085.403 |
| Cobros contado | 387.964 | 399.619 |
| Máquinas de franquear | 38.701 | 36.138 |
| Internacional | 120.927 | 122.238 |
| Otros | 69.161 | 117.747 |
| **TOTAL** | **1.859.465** | **1.761.145** |
| **Segmentación por mercados geográficos-** | | |
| Nacional | 1.843.305 | 1.750.973 |
| Internacional | 16.160 | 10.172 |
| **TOTAL** | **1.859.465** | **1.761.145** |

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 2.534 miles de euros (siendo ese mismo dato para el ejercicio 2016 equivalente a 7.037 miles de euros).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

### B. Aprovisionamientos

El desglose del epígrafe "aprovisionamientos" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta durante los ejercicios 2017 y 2016 es como sigue:

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| **Compras nacionales de mercaderías-** | | |
| Sellos y otros signos de franqueo | 5.664 | 5.748 |
| Otros productos | 9.656 | 8.375 |
| Variación de existencias | (1.574) | (2.110) |
| **Consumo de mercaderías** | **13.746** | **12.013** |
| Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos | 1.951 | (120) |
| Trabajos realizados por otras empresas | 255.844 | 225.895 |
| **Aprovisionamientos** | **271.541** | **237.788** |

En trabajos realizados por otras empresas se incluyen los "gastos por correspondencia internacional" de la Sociedad Dominante, que recogen los costes que los operadores postales de los distintos países facturan a la Sociedad en relación con la prestación de servicios postales y telegráficos cuyos destinatarios residen en esos países, 55.650 miles de euros en el ejercicio 2017 (54.939 miles de euros en el ejercicio 2016).

### C. Compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU

En el ejercicio 2017 el Ministerio de Fomento ha transferido al Tesoro 58.700 miles de euros, correspondientes al importe consignado en el presupuesto del Ministerio de Fomento a favor de la Sociedad Dominante para la prestación del Servicio Postal Universal, dentro del programa 491 Servicio Postal Universal, en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2017. Atendiendo a lo anterior, la Sociedad Dominante ha contabilizado en el ejercicio 2017 ingresos de 58.700 miles de euros por dicho concepto, tal y como viene siendo la pauta contable de Correos (en el ejercicio 2016 se consignó 180.000 miles de euros, a favor de la Sociedad Dominante, para la prestación del Servicio Postal Universal, pendiente de liquidación, dentro del programa 491 Servicio Postal Universal, en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2016, que la Sociedad Dominante contabilizó como ingreso en el ejercicio 2016).

No obstante, a la fecha de formulación de estas Cuentas Anuales, se encuentran pendientes de emisión y aprobación, por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia, las resoluciones sobre la determinación del coste neto del Servicio Postal Universal correspondiente a los ejercicios 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017. Por lo tanto hasta que no se emitan dichas resoluciones y se determine dicho coste neto, no pueden considerarse definitivas las liquidaciones de ejercicios anteriores anticipadas por el Ministerio de Fomento.

Eventualmente, una resolución de la CNMC respecto del cálculo del coste neto del SPU de los ejercicios 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 que no fuera coincidente con lo consignado en

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

los Presupuestos Generales del Estado, podría tener impacto positivo o negativo en los importes contabilizados.

Dicho impacto final no podría ser calculado hasta la entrada en vigor del nuevo Plan de Prestación que deberá ser desarrollado por el Gobierno de España, que es el que fijará la metodología y conceptos para el cálculo del coste neto.

| | | |
|---|---|---|
| | **Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 1 de enero de 2016 (Depositadas en el Tesoro)** | **267.926** |
| **Ejercicio 2016** | Compensaciones SPU cobradas del Tesoro | (189.000) |
| | Compensaciones SPU en el Tesoro - ejercicios anteriores pendientes de liquidación | 180.000 |
| | **Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2016 (Depositadas en el Tesoro)** | **258.926** |
| **Ejercicio 2017** | Compensaciones SPU cobradas del Tesoro | (292.731) |
| | Compensaciones SPU en el Tesoro - pendiente de liquidación | 58.700 |
| | **Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2017 (Depositadas en el Tesoro)** | **24.895** |

La Sociedad Dominante ha cobrado a lo largo del ejercicio 2017, 292.731 miles de euros correspondientes a compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU de ejercicios anteriores (189.000 miles de euros en el ejercicio 2016). El importe pendiente de cobro por este concepto al cierre del ejercicio 2017 es de 24.895 miles de euros (ver Notas 11.1.), 11.3.1)) (258.926 miles de euros al cierre del ejercicio 2016).

La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio 2017 otras subvenciones por importe de 193 miles de euros (8 miles de euros en el ejercicio 2016).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## D. Gastos de personal

El desglose del gasto de personal para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| Sueldos, salarios y asimilados | 1.169.211 | 1.125.786 |
| Cargas sociales | 275.025 | 251.860 |
| Otros gastos | 8.256 | 8.587 |
| Paga extraordinaria de diciembre 2012 | - | - |
| | **1.452.492** | **1.386.233** |

Las cargas sociales para el ejercicio 2017 y 2016 no incluyen importe alguno referente a aportaciones y dotaciones para pensiones. En virtud de lo dispuesto en el artículo dos del Real Decreto 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, la Sociedad Dominante no realiza aportaciones a planes de pensiones (ver Nota 5-o)).

## E. Servicios exteriores

El desglose del epígrafe "Servicios exteriores" para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| Arrendamientos | 42.559 | 40.311 |
| Reparaciones, conservación y mantenimiento | 76.499 | 71.239 |
| Seguridad | 21.091 | 20.594 |
| Comisiones por ventas | 27.450 | 25.588 |
| Suministros | 39.715 | 38.155 |
| Publicidad, propaganda y relaciones públicas | 15.634 | 15.194 |
| Comunicaciones | 10.419 | 9.659 |
| Limpieza | 26.938 | 26.591 |
| Otros gastos | 42.496 | 38.651 |
| | **302.801** | **285.982** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

En "Otros gastos" se incluyen, entre otros, los costes derivados del servicio de mantenimiento y gestión por parte de un tercero de los centros de procesos de datos de la Sociedad Dominante.

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 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| Hasta un año | 13.913 | 11.365 |
| Entre uno y cinco años | 26.473 | 17.394 |
| Más de cinco años | 21.406 | 23.081 |
| | **61.792** | **51.840** |

## F. Tributos

En el epígrafe "Tributos" la Sociedad Dominante registra, entre otros, el efecto de la regularización de la prorrata de IVA sobre los bienes de inversión de ejercicios anteriores y el efecto de la regularización de la prorrata definitiva del ejercicio 2017 (ver Nota 5-s)). Estas regularizaciones han supuesto un gasto en el ejercicio 2017 de 462 miles de euros y un ingreso de 4.441 miles de euros respectivamente (en el ejercicio 2016 se registró un gasto de 972 miles de euros por el efecto de la regularización de los bienes de inversión de ejercicios anteriores y 1.411 miles de euros de regularización de la prorrata definitiva del ejercicio).

También se registran otros impuestos como el impuesto sobre bienes inmuebles que ha supuesto un gasto de 5.804 miles de euros en 2017 (5.784 miles de euros en el ejercicio 2016).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## G. Deterioro y resultado de enajenaciones del inmovilizado

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016 es el siguiente:

**Ejercicio 2017**

| | I. material y activos no corrientes para venta | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Inmov. intangible** | **Terrenos y construcciones** | **Otro inmovilizado** | **Instalaciones técnicas** | **TOTAL** |
| **Correcciones por deterioro:** | | | | | |
| Dotaciones | - | 384 | - | - | 384 |
| Reversiones | - | (3.321) | - | - | (3.321) |
| Reclasificaciones | - | - | - | (9) | (9) |
| | **-** | **(2.937)** | **-** | **(9)** | **(2.946)** |
| **Resultados por enajenaciones y otros resultados:** | | | | | |
| Beneficios | - | (4.232) | (335) | - | (4.567) |
| Pérdidas | - | 599 | 230 | - | 829 |
| | **-** | **(3.633)** | **(105)** | **-** | **(3.738)** |
| | **-** | **(6.570)** | **(105)** | **(9)** | **(6.684)** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

**Ejercicio 2016**

| | I. material y activos no corrientes para venta | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Inmov. intangible** | **Terrenos y construcciones** | **Otro inmovilizado** | **Instalaciones técnicas** | **TOTAL** |
| **Correcciones por deterioro:** | | | | | |
| Dotaciones | - | 183 | - | - | 183 |
| Reversiones | - | (4.659) | - | (59) | (4.718) |
| | **-** | **(4.476)** | **-** | **(59)** | **(4.535)** |
| **Resultados por enajenaciones y otros resultados:** | | | | | |
| Beneficios | - | (462) | (395) | - | (857) |
| Pérdidas | - | 1.226 | 157 | 8 | 1.391 |
| | **-** | **764** | **(238)** | **8** | **534** |
| | **-** | **(3.712)** | **(238)** | **(51)** | **(4.001)** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## H. Ingresos y gastos financieros

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| **Ingresos financieros-** | | |
| **De empresas del grupo:** | | |
| Imposiciones a corto plazo (Nota 20) | 61 | 97 |
| **De terceros:** | | |
| Otros ingresos financieros | 642 | 749 |
| | **703** | **846** |
| **Gastos financieros-** | | |
| **De terceros:** | | |
| Otros gastos financieros | 115 | 214 |
| | **115** | **214** |

La Sociedad Dominante ha realizado a lo largo del ejercicio 2016 cesiones de tesorería a su accionista (SEPI), de vencimiento no superior a dos meses y remuneradas a un tipo de mercado. Al cierre del ejercicio 2017 existen cesiones de tesorería de 70.000 miles de euros (0 euros a 31 de diciembre de 2017) (Ver Notas 11.3.1) y 20)). Los ingresos generados por este concepto ascienden a 61 miles de euros en el ejercicio 2017 (97 miles de euros en el ejercicio 2016).

En "Otros ingresos financieros" se registra el importe de los ingresos devengados por la Sociedad Dominante con origen de la gestión de los excedentes de tesorería depositados en sus cuentas corrientes (ver Nota 11.3.1)).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 18. Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Saldo al 31/12/2017 | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|
| **Activos no corrientes-** | | |
| Activos por impuesto diferido | 33.246 | 17.743 |
| **TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** | **33.246** | **17.743** |
| **Activos corrientes-** | | |
| Deudores varios - compensación SPU (Nota 11.3.1) | 24.895 | 258.926 |
| Otros (Nota 11) | 178 | 419 |
| **TOTAL ACTIVOS CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** | **25.073** | **259.345** |
| | (Nota 11) | (Nota 11) |
| **Pasivos no corrientes-** | | |
| Pasivos por impuesto diferido | 85.399 | 88.698 |
| **Pasivos corrientes-** | | |
| Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas - IRPF | 18.844 | 17.955 |
| Impuesto sobre el Valor Añadido - IVA | 1.370 | 4.111 |
| Seguridad social | 27.488 | 26.489 |
| MUFACE y derechos pasivos | 1.880 | 2.150 |
| Otros | 492 | 1.008 |
| **TOTAL PASIVOS CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** | **50.074** | **51.713** |
| | (Nota 16) | (Nota 16) |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

En el ejercicio 2011 el Grupo Correos tributó bajo el régimen de consolidación fiscal, Grupo Fiscal nº 38/11, compuesto por todas las sociedades del Grupo Correos y con la Sociedad Correos y Telégrafos S.A., S.M.E., como Sociedad Dominante.

Durante el ejercicio 2012, como consecuencia del traspaso de las acciones de la Sociedad a SEPI, formalizado mediante Acta de 5 de junio de 2012, se produjo la integración de todas las Sociedades del Grupo Correos en el Grupo de Consolidación Fiscal SEPI con número 9/86, y la consiguiente extinción del Grupo Fiscal nº 38/11.

Dicha integración surtió efectos desde el 1 de enero del ejercicio 2012, y fue comunicada por SEPI (como Sociedad Dominante del Grupo Fiscal) a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la Administración Tributaria, con ocasión de la presentación del segundo pago fraccionado del Impuesto sobre Sociedades 2012, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 70.6 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

La base imponible del Grupo Fiscal se determina sumando las bases imponibles individuales de las sociedades que lo integran. No obstante lo anterior, todas las sociedades del Grupo presentan su liquidación individual.

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.

Para determinar las bases imponibles individuales se realizan ciertos ajustes o eliminaciones de operaciones intergrupo a nivel individual, es decir, éstos se trasladan a las bases imponibles individuales de las sociedades del Grupo en lugar de efectuarlos en el nivel consolidado. Entre dichas operaciones se encuentran como más habituales las relativas a los dividendos percibidos por sociedades del Grupo y las provisiones por el deterioro de la participación en entidades filiales. El objetivo que se persigue con tal «homogeneización» de las bases imponibles a integrar en la base del Grupo Fiscal nº 9/86, es evitar que se produzcan duplicidades en el cálculo de las deudas y créditos tributarios.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| **Diferencias temporarias:** | | |
| Provisiones para riesgos y gastos | 668 | 125 |
| Amortización fondo de comercio | 3.155 | - |
| Provisiones relacionadas con el personal | 115 | 742 |
| Provisiones relacionadas con el inmovilizado | 2.471 | 2.353 |
| Amortización del inmovilizado | 9.621 | 10.918 |
| Otros | 183 | 341 |
| | **16.213** | **14.479** |
| Ajuste por cambio de tipo impositivo | (209) | (274) |
| Créditos por bases imponibles negativas | 10.473 | - |
| Créditos por deducciones | 6.769 | 3.538 |
| **ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO** | **33.246** | **17.743** |
| **Diferencias temporarias:** | | |
| Efecto fiscal de las compensaciones SPU capital recibidas hasta 2010 | 85.070 | 88.287 |
| Otros ajustes temporales | 329 | 411 |
| **PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO** | **85.399** | **88.698** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

El movimiento de los activos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2017 y 2016 es el siguiente:

**Ejercicio 2017**

| | Saldo al 01/01/2017 | Altas | Ajustes | Reversión | Saldo al 31/12/2017 |
|---|---|---|---|---|---|
| Base impuesto diferido | 50.834 | 66.320 | - | (16.395) | 100.759 |
| **Efecto impositivo:** | | | | | |
| Diferencias temporarias | 14.205 | 5.995 | (209) | (3.987) | 16.004 |
| Créditos por pérdidas a compensar | - | 10.584 | - | (112) | 10.473 |
| Créditos por deducciones | 3.538 | 3.256 | (25) | - | 6.769 |
| **TOTAL ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO** | **17.743** | **19.836** | **(234)** | **(4.099)** | **33.246** |

**Ejercicio 2016**

| | Saldo al 01/01/2016 | Altas | Ajustes | Reversión | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Base impuesto diferido | 49.420 | 10.143 | - | (8.728) | 50.834 |
| **Efecto impositivo:** | | | | | |
| Diferencias temporarias | 14.126 | 2.536 | - | (2.457) | 14.205 |
| Créditos por deducciones | 1.612 | 1.926 | - | - | 3.538 |
| **TOTAL ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO** | **15.738** | **4.462** | **-** | **(2.457)** | **17.743** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

El movimiento de los pasivos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2017 y 2016 es el siguiente:

**Ejercicio 2017**

| | Saldo al 01/01/2017 | Altas | Ajuste Cambio de Tipos | Reversión | Saldo al 31/12/2017 |
|---|---|---|---|---|---|
| Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital | 88.247 | - | - | (3.178) | 85.069 |
| Diferencias temporarias | 1.803 | - | - | (489) | 1.314 |
| Efecto impositivo diferencias temporarias | 451 | - | - | (121) | 330 |
| **TOTAL PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO** | **88.698** | **-** | **-** | **(3.299)** | **85.399** |

**Ejercicio 2016**

| | Saldo al 01/01/2016 | Altas | Ajuste Cambio de Tipos | Reversión | Saldo al 31/12/2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital | 92.126 | - | - | (3.879) | 88.247 |
| Diferencias temporarias | 2.360 | - | - | (557) | 1.803 |
| Efecto impositivo diferencias temporarias | 590 | - | - | (139) | 451 |
| **TOTAL PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO** | **92.716** | **-** | **-** | **(4.018)** | **88.698** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

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

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| | Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada | Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada |
| Resultado consolidado antes de impuestos | (93.213) | (47.553) |
| Ajustes de consolidación | (94.664) | (1.007) |
| **RESULTADOS AGREGADOS ANTES DE IMPUESTOS** | **(187.877)** | **(48.560)** |
| **Detalle de resultados agregados antes de impuestos:** | | |
| - Base contable | 2.178 | 2.572 |
| - Base contable activada (pérdidas) | (95.391) | (50.125) |
| - Base contable no tributable | (94.664) | (1.007) |
| | **(187.877)** | **(48.560)** |
| Carga impositiva teórica | (544) | (502) |
| Crédito fiscal | 23.848 | 12.953 |
| Ingreso no computable | 2.496 | 605 |
| Gastos no deducibles | (2.961) | (9.317) |
| Deducciones | 3.256 | 1.622 |
| **Ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado** | **26.095** | **5.361** |

continúa...

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

| | | |
|---|---|---|
| **Detalle ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado:** | | |
| Impuestos corrientes | (739) | - |
| Crédito fiscal | 26.171 | 3.246 |
| Impuestos diferidos | 663 | 2.115 |
| **TOTAL INGRESO / (GASTO) IMPOSITIVO EFECTIVO AGREGADO** | **26.095** | **5.361** |
| Ajuste por cambio de tipo impositivo | (209) | (274) |
| Ajuste ejercicio anterior I.S. | (25) | 304 |
| Activación BINS y temporarias | 15.059 | - |
| Ajuste consolidación | (9) | (9) |
| **INGRESO / (GASTO) AGREGADO POR IMPUESTO DE SOCIEDADES** | **40.911** | **5.382** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Ejercicio 2017 | | Ejercicio 2016 | |
|---|---|---|---|---|
| | Impuesto corriente deudor | Impuesto corriente acreedor | Impuesto corriente deudor | Impuesto corriente acreedor |
| Impuesto corriente agregado | 26.171 | (878) | 3.738 | (492) |
| Retenciones y pagos a cuenta | 469 | - | 280 | - |

La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2017:

| | Aumentos | Disminuciones | TOTAL |
|---|---|---|---|
| Resultado agregado | - | - | (93.213) |
| Ajustes de consolidación | - | - | (94.664) |
| **Diferencias permanentes:** | | | |
| -de las sociedades individuales | 11.839 | (9.893) | 1.946 |
| **Diferencias temporarias:** | | | |
| -de las sociedades individuales | | | |
| -Originadas en el ejercicio | 6.039 | (15) | 6.024 |
| -Originadas en ejercicios anteriores | 533 | (16.021) | (15.488) |
| **BASE IMPONIBLE (RESULTADO FISCAL)** | **-** | **-** | **(195.395)** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

Con fecha 27 de noviembre de 2014, se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 27/2014, del Impuesto sobre Sociedades, cuya entrada en vigor se produce el día 1 de enero de 2015, siendo de aplicación para los periodos impositivos que se inicien a partir de la expresada fecha. Conforme establece el artículo 29.1 de la Ley, el tipo de gravamen general de gravamen se reduce del 30% al 25%. No obstante lo anterior, se han introducido determinadas medidas temporales como la contemplada en la Disposición Transitoria Trigésima cuarta i), que establece el tipo general del 28% para los periodos impositivos que se inicien en el año 2015. En virtud de lo anterior, la Sociedades del Grupo tienen registrados los activos por impuesto diferido a 31 de diciembre de 2017 al tipo del 25%, que es el tipo esperado al que revertirán los activos.

De acuerdo con la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades, con efectos para los ejercicios iniciados a partir de 1 de enero de 2015, si en virtud de las normas aplicables para la determinación de la base imponible ésta resultase negativa, no hay establecido un plazo máximo para la compensación de dicho importe. 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 integración en el Grupo Fiscal nº 9/86, generadas en los ejercicios 2011 y anteriores por las Sociedades del Grupo Correos, podrán ser objeto de compensación con futuras bases imponibles generadas por dichas Sociedades, con el límite de su propia base imponible individual, puesto que la Sociedad matriz de dicho grupo de consolidación fiscal permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo Fiscal nº 9/86.

A 31 de diciembre de 2017, las sociedades del Grupo disponen de bases imponibles negativas a compensar contra eventuales beneficios fiscales futuros por importe de 198.188 miles de euros (198.635 miles de euros en el ejercicio 2016).

En el ejercicio 2017 Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. ha procedido a compensar 447 miles euros procedentes de la base imponible negativa generada por dicha entidad dependiente con anterioridad a su inclusión en el Grupo Fiscal SEPI. La compensación se realiza al amparo de lo establecido en el artículo 26 de La Ley del Impuesto sobre Sociedades, según la modificación que introdujo el RD Ley 3/2016 con efectos para los ejercicios iniciados a partir de 1 de enero de 2016.

Por otra parte, en el ejercicio 2017 Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E., tras entrar en una senda de beneficios durante 2 años consecutivos, ha procedido a activar las bases imponibles del impuesto de sociedades compensables para los futuros 10 años, además de las diferencias temporarias existentes, generando un ingreso en el impuesto de sociedades por importe de 15.059 miles de euros.

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 2017, 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 2013. Los Administradores de la Sociedad Dominante no esperan que se devenguen pasivos adicionales de consideración para las mismas como consecuencia de una eventual inspección.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 19. Otra información

### A. Número de empleados

El detalle de la plantilla media del Grupo, en número de empleados, durante los ejercicios 2017 y 2016 era el siguiente:

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| Comité de Dirección | 14 | 14 |
| **Resto plantilla:** | | |
| Funcionarios | 11.969 | 13.905 |
| Laborales | 40.493 | 37.108 |
| | **52.476** | **51.027** |

A 31 de diciembre de 2017 y 2016 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

| | Datos a 31/12/2017 | | | Datos a 31/12/2016 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Hombres | Mujeres | Total plantilla | Hombres | Mujeres | Total plantilla |
| Comité de Dirección | 13 | 1 | 14 | 13 | 1 | 14 |
| **Resto plantilla:** | | | | | | |
| Funcionarios | 7.877 | 3.477 | 11.354 | 9.048 | 3.892 | 12.940 |
| Laborales | 18.152 | 23.201 | 41.353 | 17.295 | 22.192 | 39.487 |
| | **26.042** | **26.679** | **52.721** | **26.356** | **26.085** | **52.441** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

La plantilla media del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2017 y 2016 era el siguiente:

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| Funcionarios | 298 | 340 |
| Laborales | 575 | 560 |
| | **873** | **900** |

### B. Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre de 2017, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 53.107 miles de euros (64.022 miles de euros a 31 de diciembre de 2016). 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. Inversiones financieras previstas

La Sociedad Dominante tiene previsto realizar determinadas inversiones financieras, previa autorización del Consejo de Ministros, de conformidad con el artículo 12.5 de la Ley 5/1996, de 10 de enero, de Creación de determinadas Entidades de Derecho Público.

### D. Honorarios de auditores y de las sociedades de su grupo o vinculadas

Los importes devengados durante el ejercicio por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. por los servicios de auditoría de cuentas y otros servicios de verificación ascendieron a 132 miles de euros (130 miles de euros en el ejercicio 2016).

Asimismo, los honorarios devengados durante el ejercicio 2017 por otras sociedades de la red PwC ascendieron a 83 miles de euros (238 miles de euros en el ejercicio 2016).

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 20. Partes vinculadas

### A. Sociedades vinculadas

La Sociedad Estatal forma parte, desde el 5 de junio de 2012, del Grupo SEPI (ver Nota 1). Los saldos deudores y acreedores mantenidos por el Grupo Correos con las sociedades del Grupo SEPI al 31 de diciembre de 2017 y 2016 son los siguientes:

| | Clientes, empresas Grupo | | Proveedores, empresas Grupo | |
|---|---|---|---|---|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
| SEPI | - | - | - | - |
| Grupo SEPI resto | 70 | 61 | 3 | - |
| | **70** | **61** | **3** | **-** |
| | (Nota 11) | (Nota 11) | (Nota 16) | (Nota 16) |

| | Tesorería InterSEPI e intereses | |
|---|---|---|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
| SEPI | 70.001 | - |
| Grupo SEPI resto | - | - |
| | **70.001** | **-** |
| | (Nota 12) | (Nota 12) |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

Los créditos y débitos cruzados correspondientes a la operativa del Grupo Fiscal (ver Nota 18) son los siguientes:

| | Saldos Grupo Fiscal nº 9/86 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Deudores, empresas Grupo | | Deudas, empresas Grupo | |
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
| SEPI | 26.640 | 4.209 | 878 | 492 |
| | **26.640** | **4.209** | **878** | **492** |
| | (Nota 18) | (Nota 18) | (Nota 18) | (Nota 18) |

Las transacciones realizadas con las sociedades del Grupo SEPI durante los ejercicios 2017 y 2016 son las siguientes:

| | Ingresos Prestación de Servicios | | Gastos de Explotación | |
|---|---|---|---|---|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
| SEPI | 3 | 4 | - | - |
| Grupo SEPI resto | 258 | 238 | 52 | 37 |
| | **261** | **242** | **52** | **37** |

| | Ingresos Financieros | |
|---|---|---|
| | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
| SEPI | 61 | 97 |
| | **61** | **97** |
| | (Nota 17h) | (Nota 17h) |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## B. 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 los ejercicios 2017 y 2016 en transacciones inhabituales y/o relevantes con las sociedades del Grupo Correos.

- *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 2017 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 1.917 miles de euros (1.994 miles de euros en 2016), de los que 164 miles de euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante por la asistencia a Consejos (153 miles de euros en 2016), y el resto atiende a salarios y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas) de los miembros del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante.

Al 31 de diciembre de 2017 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*

En el deber de evitar situaciones de conflicto con el interés de las Sociedades del Grupo, los administradores que han ocupado cargos en el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante han cumplido con las obligaciones previstas en el artículo 228 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, tanto ellos como las personas a ellos vinculados, se han abstenido de incurrir en los supuestos de conflictos de interés previstos en el artículo 229 de dicha Ley.

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante a la fecha de formulación de estas cuentas anuales estaba formado por 11 hombres y 5 mujeres.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 21. Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Ejercicio 2017 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Postales, Telegráficos y Paquetería** | **Paquetería Urgente y Otros** | **Ajuste Cartera y P. Participativos** | **TOTAL** |
| Importe neto de la cifra de negocios | 1.641.871 | 217.594 | - | 1.859.465 |
| Aprovisionamientos | (145.841) | (125.700) | - | (271.541) |
| Compensación SPU | 58.700 | - | - | 58.700 |
| Gastos de personal | (1.407.101) | (45.391) | - | (1.452.492) |
| Otros resultados | (235.337) | (53.487) | (93.185) | (382.009) |
| **RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS** | **(87.708)** | **(6.984)** | **(93.185)** | **(187.877)** |

| | Ejercicio 2016 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Postales, Telegráficos y Paquetería** | **Paquetería Urgente y Otros** | **Ajuste Cartera** | **TOTAL** |
| Importe neto de la cifra de negocios | 1.590.473 | 170.672 | - | 1.761.145 |
| Aprovisionamientos | (143.541) | (94.247) | - | (237.788) |
| Compensación SPU | 180.000 | - | - | 180.000 |
| Gastos de personal | (1.342.693) | (43.540) | - | (1.386.233) |
| Otros resultados | (332.833) | (32.992) | 141 | (365.684) |
| **RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS** | **(48.594)** | **(107)** | **141** | **(48.560)** |

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 22. Información medioambiental

El detalle de las inversiones y los gastos de la Sociedad Dominante dedicados a la protección y mejora del medioambiente de los ejercicios 2017 y 2016 es el siguiente:

| | Ejercicio 2017 | Ejercicio 2016 |
|---|---|---|
| **-Inversiones** | **1.843** | **1.181** |
| **-Gastos** | | |
| Servicios de protección ambiental | 111 | 93 |
| Costes de gestión ambiental | 208 | 52 |
| Tasas e impuestos medioambientales | 608 | 827 |
| Costes de remediación | 47 | 67 |
| Costes de prevención | 209 | 42 |
| **TOTAL GASTOS** | **1.183** | **1.081** |

Durante el ejercicio 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 medioambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos y gastos de carácter medioambiental a 31 de diciembre de 2017.

# Memoria correspondiente al ejercicio 2017

Expresada en miles de euros

## 23. Pasivos contingentes

El 11 de febrero de 2016 la Comisión Europea ha decidido incoar el procedimiento de investigación formal previsto en el artículo 108, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, en relación con las compensaciones por la OSU otorgadas a la Sociedad Dominante en virtud de la Ley Postal de 1998, las exenciones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), las tres ampliaciones de capital concedidas en 2004, 2005 y 2006, y la compensación concedida a la Sociedad Dominante por la distribución de material electoral, iniciándose, por lo tanto, una investigación en el transcurso de la cual la Sociedad Dominante ha realizado alegaciones el 11 de mayo de 2016. Sin perjuicio de ello, dicho procedimiento aunque ha avanzado a lo largo del último año, aún se encuentra sin concluir, por lo que resulta difícil estimar el posible riesgo para la Sociedad Dominante. No obstante, cabe señalar que en el supuesto de que se concluya que las posibles ayudas percibidas por la Sociedad Dominante resultaran incompatibles con el mercado, la Comisión Europea podría obligar al Reino de España a recuperar de la Sociedad Dominante el importe de las posibles ayudas, cuyo importe entendemos todavía de difícil valoración.

El Grupo Correos estima que no tiene activos o pasivos contingentes significativos, distintos de los mencionados, a cierre del ejercicio 2017.

## 24. Hechos posteriores

No se han producido acontecimientos posteriores al 31 de diciembre de 2017, adicionales a la resolución de la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (Ver Nota (15)), que pudieran afectar de forma significativa a las presentes cuentas anuales.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

## 1. Modelo de negocio

Correos, con más de 300 años de experiencia, es el principal proveedor de soluciones de comunicación físicas, digitales y de paquetería de España. Es además la empresa designada para prestar el Servicio Postal Universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad.

El Grupo Correos desarrolla su actividad en el sector de las comunicaciones físicas, digitales y de paquetería. Está formado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. y sus empresas filiales Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E., Nexea Gestión Documental S.A., S.M.E. y Correos Telecom S.A., S.M.E., M.P.

SEPI es el accionista único de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E., una entidad de Derecho Público. Sus actividades se ajustan al ordenamiento jurídico privado, si bien le resulta de aplicación determinada normativa pública como la que deriva, entre otras, de la Ley General Presupuestaria, la Ley de Contratos del Sector Público o las leyes de Presupuestos. SEPI está adscrita al Ministerio de Hacienda y Función Pública.

SEPI es un holding empresarial de quince empresas participadas de forma directa y mayoritaria, que constituyen el Grupo SEPI, también es accionista de la Corporación RTVE, tiene una fundación pública tutelada y participaciones directas minoritarias en nueve empresas e indirectas en más de cien sociedades.

Correos, la matriz del Grupo Correos, es una de las principales compañías nacionales por dimensiones, presencia territorial y capital humano. Dispone de innovadores equipamientos y una cartera global de productos y servicios para satisfacer las demandas de cada tipo de cliente, con la mayor fiabilidad, confianza y experiencia del mercado.

Correos Express es la empresa de paquetería urgente del Grupo Correos especializada en repartos de paquetería con plazos de entrega inferiores a 24 horas. Cuenta con una red propia de delegaciones con un alto nivel de agilidad, seguridad, flexibilidad en el servicio y calidad en la gestión. Su amplio portfolio de productos y servicios está diseñado para atender todas las necesidades de entrega de sus clientes y con la última tecnología para asegurar el óptimo seguimiento de los envíos.

Nexea es la compañía del Grupo Correos dedicada a ofrecer soluciones personalizadas en gestión documental para las comunicaciones masivas de las empresas con sus clientes, especializada en el desarrollo de soluciones tecnológicas a medida para los procesos documentales a través de un modelo multicanal de gestión de las comunicaciones, en todo tipo de soportes y formatos, con las máximas garantías de seguridad informática, eficiencia en la entrega y trazabilidad documental.

Correos Telecom es la empresa responsable de la gestión de la red de telecomunicaciones del Grupo Correos y de la comercialización de dichas infraestructuras. Tiene la consideración de medio propio y servicio técnico de Correos en relación con las actividades que constituyen el objeto social de la Sociedad y dentro de los límites que representa su propio objeto social. Asimismo, es una compañía especializada en la provisión de servicios de conectividad de alta capacidad, de comunicaciones e infraestructuras de telecomunicación, aportando valor a la actividad de sus clientes, a través de la flexibilidad y la innovación.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

La visión del Grupo Correos es ser el líder en servicios de comunicación en España, sustentado sobre sus reconocidos valores de seguridad, cercanía, confianza e innovación.

Para conseguir estos objetivos el Grupo Correos se apoya en la diversificación del negocio, focalizada en la paquetería y otros negocios, como la prestación de servicios digitales, la preservación del negocio postal, la transformación interna, basada en la innovación y la digitalización y la adaptación del modelo empresarial.

Cuenta para realizar esto con los siguientes activos:

- Capital financiero: cifra de negocios de 1.859 millones de euros y balance saneado.
- Capital humano: una de las mayores plantillas de España, con más de 52.000 trabajadores.
- Capital social: la excelencia y fiabilidad con la que realiza la prestación del SPU dotan a Correos de un reconocimiento, notoriedad e imagen de marca en la sociedad española.
- Capital intelectual: apuesta decidida por el talento dentro y fuera de la organización y numerosas acciones de formación y de desarrollo de los empleados.
- Capital industrial: con 18 centros de tratamiento automatizado, con más de 8.600 puntos de atención, incluyendo 2.396 oficinas, y las 56 delegaciones con las que cuenta actualmente Correos Express.

## 2. Buen gobierno

**Estructura de Gobierno**

Los órganos sociales de las empresas del Grupo Correos son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

La administración de Correos corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva, cuyas competencias se indican en los Estatutos Sociales de la Sociedad Estatal. El Presidente del Consejo de Administración es también el Presidente Ejecutivo de Correos y de todos sus órganos de gobierno. Es responsable de las funciones de dirección, gestión y administración, de la representación de dichos órganos, así como de la ejecución de los acuerdos que estos adopten.

El Consejo de Administración de Correos está compuesto de un mínimo de 12 y un máximo de 15 miembros, que ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años, con la posibilidad de reelección, cuyo nombramiento o separación corresponde a la Junta General de Accionistas. Con carácter general, se reúne con periodicidad mensual para supervisar la gestión de la empresa.

La Comisión Ejecutiva de Correos está integrada por el Presidente y cuatro miembros del Consejo de Administración.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

Puede ejercitar todas y cada una de las facultades del Consejo, salvo las que resultan indelegables por ley.

La Comisión de Auditoría y Control de Correos es un órgano dependiente del Consejo e integrado por tres de sus miembros, sin funciones ejecutivas. Se encarga de informar y asesorar a este en materia económico-financiera, de control de riesgos y de auditoría interna.

**Gobierno corporativo**

Para el Grupo Correos, la integridad, la eficiencia profesional, la transparencia y la ética empresariales son elementos esenciales de actuación para generar vínculos de confianza y relaciones más sólidas con sus grupos de interés.

Para lograr ese propósito, Correos posee un Programa de prevención de riesgos penales, que incluye el Código general de conducta, y que establece los principios que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones comerciales de las sociedades del Grupo Correos, tanto a nivel interno como externo.

El Código general de conducta del Grupo Correos refleja los valores de referencia y los principios generales que rigen la actuación empresarial y que son de obligado cumplimiento para todos los empleados.

El Grupo dispone además de un Comité de cumplimiento, órgano colegiado cuya principal función es evaluar e informar, con periodicidad semestral al Consejo de Administración de Correos, por medio de la Comisión de Auditoría y Control, sobre el contenido y resultado de los dictámenes que se emiten. El Comité dispone además de un canal de comunicación y denuncia, para facilitar la observancia de los objetivos del Código general de conducta.

El Grupo Correos promueve una actuación empresarial éticamente responsable. Para ello dispone de procedimientos orientados a fomentar el buen gobierno y el control interno, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas de corrupción o contrarias a la integridad profesional.

Las empresas del Grupo, por la naturaleza de las actividades que desarrollan, colaboran con un amplio número de proveedores de diversos sectores, en todas las fases de la cadena de suministro. La actividad contractual del Grupo está sujeta a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, igualdad y no discriminación.

El Grupo publica las licitaciones y adjudicaciones de sus contratos, en función de su cuantía, en el Perfil del Contratante, en la Plataforma de Contratación del Sector Público, en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

El Grupo Correos supervisa la eficiencia de los procesos de compra y el adecuado desempeño contractual y garantiza además el cumplimiento de los requerimientos normativos. Asimismo, extiende el compromiso de responsabilidad social a sus proveedores y empresas contratadas mediante la incorporación en los concursos y contratos de los principios éticos, ambientales y sociales que establece el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Los proveedores deben además conocer y suscribir los principios del Código general de conducta del Grupo Correos.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

La Sociedad Estatal elabora su informe de gobierno corporativo conforme a los principios recogidos en el Real Decreto 1373/2009. Estos principios comprenden la integración del sector público empresarial en el marco de la economía de mercado, sin perjuicio de sus singularidades, la adopción de un modelo de gestión basado en la promoción de la eficiencia, mediante la fijación de estándares de buenas prácticas y códigos de conducta, y la aplicación del principio general de transparencia en la gestión de las empresas públicas.

Cada una de las empresas que integran el Grupo posee un portal de transparencia, en el que de forma periódica se publica información sobre la actividad empresarial, la gestión económica y financiera, los procedimientos de contratación o el marco legal y organizativo.

**Responsabilidad social corporativa**

El Grupo Correos tiene como objetivo promover un comportamiento íntegro en todos los niveles de la organización, a la vez que extender transversalmente los principios de desarrollo sostenible a todas las áreas de la compañía. El Grupo Correos promueve un comportamiento responsable, más allá del estricto cumplimiento de la legislación vigente a nivel nacional e internacional.

Complementariamente a los proyectos sociales propios, el Grupo Correos apoya programas de instituciones y organizaciones del tercer sector reconocidas nacional e internacionalmente.

**Marco legal de la actividad del Grupo**

Correos es el operador postal designado para prestar el Servicio Postal Universal en España hasta el año 2025. El mercado postal español se encuentra completamente liberalizado desde el 1 de enero de 2011, tras la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, con la que se traspuso a la legislación española la Directiva 2008/6/CE para la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios.

Correos y Correos Express operan en el mercado de paquetería y están sometidos a la legislación aplicable al sector del transporte terrestre de mercancías. La actividad de Correos Telecom es regulada por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

## 3. Evolución del Grupo Correos

**Entorno empresarial y evolución del mercado**

En 2017 el producto interior bruto aumentó un 3,1%, según las últimas previsiones publicadas por el Banco de España, dos décimas menos que el año anterior. A pesar de la ligera ralentización del ritmo de avance, España continuó liderando el crecimiento económico de la Eurozona.

El alza de la actividad, indicador de que la recuperación continúa, estuvo soportada principalmente por el consumo de los hogares, aunque a lo largo del año fue reduciendo su dinamismo. En cambio, se produjo un repunte del consumo público, una mejora de las exportaciones y un fortalecimiento del mercado de trabajo.

Respecto a las previsiones para 2018, se estima que el PIB español continuará reduciendo su crecimiento, si bien se espera que se mantenga por encima del 2%, según datos de la Comisión Europea. Esta ralentización podría ser algo más intensa que en años precedentes debido al descenso del ritmo de creación de empleo, al aumento de la inflación y al endurecimiento de las condiciones de financiación.

El mercado postal y de paquetería está condicionado por la progresiva digitalización de la sociedad, que ocasiona, por un lado, el crecimiento de la paquetería procedente del e-commerce, y por otro, la reducción de los volúmenes de correo por la sustitución electrónica.

El auge del comercio electrónico, con subidas anuales de más del 20%, ha continuado siendo el motor del mercado de paquetería. En este sentido, los datos publicados por la CNMC revelan que casi el 90% de las compras online han generado la recepción de un paquete durante el primer semestre de 2017. Durante ese periodo, Correos y su filial Correos Express han distribuido el 42,6% de este tipo de envíos, según la opinión de los encuestados en el Panel de Hogares de la CNMC.

En el ámbito internacional, los principales operadores de paquetería han continuado la tendencia de concentración con diversas operaciones de compra, para hacer frente a la alta intensidad competitiva por medio de la generación de economías de escala, la ampliación de la cartera de servicios y la mayor cobertura geográfica.

El proceso de digitalización de la sociedad supone una oportunidad para el Grupo Correos, y más concretamente el comercio electrónico, generado no solo por grandes vendedores, sino por miles de pequeñas empresas, que requieren servicios logísticos, de paquetería y soluciones integrales para comercializar sus productos, conectando las demandas de los clientes de todo el mundo.

Desde hace varios años, tras la etapa más acusada de la crisis económica, todos los indicadores relacionados con la sociedad de la información han experimentado fuertes crecimientos a nivel global. En este sentido, la telefonía móvil, la banda ancha fija y la banda ancha móvil han presentado una evolución positiva, lo que crea oportunidades para el Grupo Correos para el desarrollo de servicios digitales y especialmente para Correos Telecom en el ámbito de las telecomunicaciones.

No obstante, es preciso advertir que las tecnologías de la información generan un importante efecto sustitutivo

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

frente a las comunicaciones postales tradicionales. En los últimos años la caída de los volúmenes de correspondencia se ha acelerado, lo que supone un riesgo, por la elevada proporción que representa la correspondencia en el conjunto de negocios del Grupo Correos.

Entre los factores que han impulsado esta tendencia, se encuentra la generalización de la factura electrónica y la digitalización de las comunicaciones de las compañías generadoras de grandes volúmenes de envíos. Asimismo, las notificaciones administrativas telemáticas se han convertido en el medio de comunicación de las Administraciones Públicas con las empresas, en cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. La aplicación de esa Ley, que también incorpora la obligación de realizar un segundo intento de entrega por la tarde de las notificaciones físicas, ha generado en cambio un incremento de la actividad para Correos.

El avance de las comunicaciones electrónicas en las relaciones empresariales ha impulsado la demanda de soluciones multicanal. Es por ello que la oferta de Nexea da respuesta a la necesidad de integrar soluciones físicas y digitales de comunicación para los grandes emisores de comunicaciones transaccionales pertenecientes al sector de la banca, utilities, aseguradoras y de la Administración Pública.

A los retos implícitos en el entorno de mercado en el que desarrolla sus actividades el Grupo Correos, se añade la obligación que tiene la Sociedad Estatal de prestar el Servicio Postal Universal, lo que orienta sus actuaciones a la consecución del interés general, además de la sostenibilidad empresarial.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

## Principales resultados económicos

En 2017, el Grupo Correos sigue avanzando firmemente hacia un crecimiento sostenible y rentable a largo plazo, reforzando su posicionamiento competitivo como proveedor de soluciones de comunicación físicas, digitales y de paquetería de España. El Grupo está inmerso en una transformación global enfocada a dar respuesta al cambio de hábitos de consumo en la sociedad.

El Grupo Correos ha consolidado su posición de liderazgo en el mercado durante el ejercicio 2017 y ha cerrado con una cifra de negocios superior en 98,3 millones a la del año anterior, con un incremento del 5,6% (144,1 millones de euros si no tenemos en cuenta el descenso de los ingresos por procesos electorales, un 8,4% superior). El apoyo decidido a los sectores de comercio electrónico, paquetería y negocio internacional ha contribuido a compensar los efectos de la sustitución electrónica en el negocio postal tradicional. Así mismo el Grupo ha incrementado los ingresos y gastos como consecuencia de la Ley 39/2015 de 1 de octubre sobre entrega de notificaciones:

| Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada (miles de euros) | 2017 | 2016 | Variación % |
|---|---|---|---|
| Importe neto de la cifra de negocios | 1.859.465 | 1.761.145 | 5,6 |
| Compensación SPU | 58.700 | 180.000 | 67,4 |
| Aprovisionamientos | (271.541) | (237.788) | 14,2 |
| Gastos de personal | (1.452.492) | (1.386.233) | 4,8 |
| Otros gastos de explotación | (314.350) | (304.658) | 3,2 |
| Otros resultados | (26.748) | (55.644) | 51,9 |

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

En el ejercicio 2017 el Ministerio de Fomento ha transferido al Tesoro 58,7 millones de euros correspondientes al importe consignado a favor de la Sociedad para la prestación del Servicio Postal Universal, en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2017 (180 millones de euros en el ejercicio 2016). Atendiendo a lo anterior, Correos ha contabilizado en el ejercicio 2017 ingresos de 58,7 millones por dicho concepto (ver nota 17 c) de la Memoria).

Paralelamente al crecimiento de la cifra de negocios, el Grupo Correos ha llevado a cabo medidas de control de los costes variables y estructurales, para repercutir en una mejora de la rentabilidad.

El equipo directivo del Grupo Correos, consciente del cambio de hábitos en el consumo y del retroceso del negocio tradicional, continúa impulsando medidas para la transformación global de la empresa y para sentar las bases para la consecución de un mejor resultado.

**Tendencias**

El Grupo Correos ha realizado importantes avances en sus objetivos estratégicos a través de la diversificación de su actividad, del aumento de la eficiencia comercial y operativa y de un mayor alineamiento de la cultura organizativa con la innovación.

Los ejes principales sobre los que trabaja el Grupo son:

- Ser referentes en servicios de paquetería.
- Diversificar la actividad.
- Nuevo modelo de venta y atención en oficinas.
- Desarrollo de herramientas que faciliten las ventas digitales.
- Mejora de la eficiencia de gestión.
- Preservar el negocio postal.
- Reforzar la transformación digital.

Correos es un referente en paquetería y comercio electrónico y sigue promoviendo iniciativas como la implantación de los terminales automatizados CityPaq para la recogida y depósito de paquetería, un concepto que sitúa a la compañía como pionera a nivel mundial en este tipo de servicios, y de los que hay actualmente instalados más de 3.100.

Para dar respuesta a las nuevas necesidades de clientes, y especialmente centrado en los clientes de e-commerce, el Grupo Correos revisa constantemente su oferta de servicios de paquetería. Prueba de ello es el lanzamiento de Paq Premium, Paq Estándar, Paq Today, Paq Retorno o Paquete Internacional Light, a lo largo del ejercicio 2017.

Debido al constante aumento de los volúmenes de paquetería en general, y de los envíos vinculados al comercio electrónico en particular, Correos está realizando un importante esfuerzo de inversión en los centros de tratamiento automatizado, dotándolos con equipamientos específicos para la clasificación de estos productos, contribuyendo así a un uso más eficiente de la red de centros y de transportes. Estos aumentos no han ido en detrimento del mantenimiento de la capilaridad y los ratios de entrega, que son los mejores del mercado y que constituyen el valor diferencial de la empresa.

Asimismo, Correos continúa fomentando su presencia en el exterior a través de las ETOE ubicadas en el Reino Unido y Holanda, para la admisión y gestión de volúmenes de exportación hacia España y otros países.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

Otro de los ejes de diversificación de la actividad es la presencia en negocios digitales. A través de la plataforma Comandia, se ofrece al mercado una solución global de comercio electrónico. Mediante este portal virtual la compañía facilita a los consumidores el acceso online a la oferta comercial de Correos, tanto física como electrónica, que incluye productos postales, filatélicos, de marketing directo, notificaciones, paquetería o soluciones digitales.

Correos ha aumentado la eficiencia de las redes de distribución y de atención al público, además de los costes administrativos. También ha hecho importantes avances en la implantación de un modelo de gestión para promover y potenciar la cultura de la innovación en la empresa, de hacer aflorar el talento y el emprendimiento interno, implementando canales y herramientas que faciliten la generación y promoción de nuevas ideas disruptivas.

En Correos se realizan cada día alrededor de 14 millones de transacciones electrónicas, además de ser la primera organización postal en el mundo que ha equipado a todos sus carteros con una PDA, con las que también cuenta su filial Correos Express, que permiten ampliar la gama de servicios ofertados en movilidad.

La filial Nexea ofrece además un modelo multicanal para gestionar las comunicaciones en todo tipo de soportes y formatos, con las máximas garantías de seguridad informática, eficacia en la entrega y trazabilidad documental.

## 4. Productos y servicios orientados a las nuevas necesidades

En un entorno de rápido crecimiento de la demanda de productos online y del comercio internacional, el Grupo Correos ha promovido el e-commerce entre las empresas españolas, aportando soluciones para todas las fases de su cadena de valor, desde la creación de tiendas web, hasta la gestión logística de los envíos y la entrega final al destinatario.

Los productos y servicios del Grupo están dirigidos también a satisfacer las nuevas demandas del comprador en Internet, como la mejora de la entrega efectiva en el primer intento, la posibilidad de fijar el día y hora para recibir su pedido justo cuando lo necesita y la distribución inmediata en el mismo día.

**Entregas en el mismo día de la compra**

Uno de los servicios comercializados es Paq Today, una solución de paquetería para clientes con contrato, con recogida y entrega en el mismo día dentro de la misma provincia. De este modo, Correos ofrece un servicio con la máxima urgencia de entrega, adaptado a los nuevos requerimientos del comercio electrónico, que complementa su oferta de soluciones de paquetería para este sector.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

**Los paquetes esperan al cliente**

Una máxima para Correos es ofrecer a sus clientes la máxima conveniencia en la entrega. Este es el objetivo de la red de dispositivos automáticos CityPaq, disponibles a cualquier hora y en lugares siempre próximos al cliente, que permiten recibir compras online o realizar envíos sin salir del domicilio o lugar de trabajo, evitando así las entregas fallidas que aumentan considerablemente los costes logísticos de un envío y generan inconvenientes para el cliente. Los terminales están ubicados en comunidades de vecinos, empresas o en puntos de gran afluencia como entornos de grandes empresas, gasolineras, estaciones de metro y tren e intercambiadores de autobús.

Además, con la opción Entrega directa, si el comercio web no está asociado a esta modalidad de entrega de sus productos, será suficiente con que el cliente especifique como dirección de destino la referencia del terminal en el que desea recibir su envío.

**Servicios urgentes para todas las necesidades**

Correos Express dispone de diversos servicios para los segmentos B2B y B2C con el objetivo de atender las necesidades específicas de los clientes. El Paq Empresa14, con entrega garantizada antes de las 14:00 horas del siguiente día laborable, para envíos de empresa a empresa, con cualquier origen y destino peninsular, y el ePaq24, con entrega puerta a puerta al día siguiente, especialmente concebido para la distribución de compras online a particulares.

Estas nuevas opciones son complementadas con los sistemas de Correos Express para mejorar la experiencia del usuario, como la localización inmediata del destinatario en caso de ausencia, la predicción de franja horaria de entrega, la gestión proactiva de incidencias o la "Firma Digital Avanzada".

De este modo, Correos Express dispone de una cartera de servicios adaptada a cada necesidad de plazo de entrega (Paq 10, Paq 14 y Paq 24) y a cada tipo de destinatario (Paq Empresa14 y ePaq24).

La compañía cuenta además con una solución global de logística y almacenaje para las tiendas virtuales, que incluye la entrada y verificación de mercancía desde los proveedores, así como el control de stock y preparación de los envíos, con información en tiempo real. Este servicio permite a los vendedores en Internet transformar sus costes logísticos fijos en variables, con la seguridad que les ofrece una empresa experta en la entrega segura y eficiente de sus productos.

Paq Premium y Paq Estándar son las nuevas soluciones de paquetería de Correos para responder a las demandas actuales de los clientes, que piden cada vez más plazos menores y valoran una mayor calidad del servicio. Paq Premium está pensado principalmente para clientes que venden online con garantía de entrega en 24/48 horas. Paq Estándar es idóneo para clientes que requieren un servicio de muy alta calidad a un precio más económico, con garantía de entrega en 48/72 horas.

**Compras más seguras y convenientes**

Las compras físicas o digitales son más fáciles con la tarjeta Correos Prepago, que desde su lanzamiento ha experimentado una gran demanda. Este producto, sin comisiones de mantenimiento, ofrece la máxima seguridad, y no está vinculado a ninguna cuenta bancaria, limitando el riesgo al importe cargado previamente.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

Correos cuenta además con su propia tienda online Tu Correos, cuya oferta de productos incluye merchandising postal, libros, material de papelería, música, videojuegos, accesorios tecnológicos, elementos de decoración, juguetes educativos o regalos de Unicef. Los clientes reciben los productos adquiridos, sin gastos de envío, en su domicilio, oficina postal más próxima o en cualquier dispositivo CityPaq.

A través de esta web es posible también adquirir entradas para cines, museos y todo tipo de eventos, que pueden imprimirse o recogerse en la red de oficinas postales.

**Acuerdos para favorecer el comercio electrónico**

Correos también promueve el desarrollo del comercio electrónico en España mediante su participación en encuentros y foros empresariales y a través de acuerdos de colaboración con compañías líderes en sus sectores.

Además, como operador logístico de referencia en el mercado español para el grupo Alibaba, Correos cuenta con soluciones específicas para acortar los plazos de entrega y mejorar la experiencia de los consumidores españoles que compran productos chinos a través de AliExpress, la plataforma de Alibaba que conecta a los vendedores chinos con el mundo, y de la que España es el segundo cliente mundial.

Correos actúa también como facilitador del comercio exterior español hacia China, con la apertura en 2017 de su propia tienda en Tmall Global, para que las pequeñas y medianas empresas puedan ofertar sus productos a los compradores online chinos, el mayor mercado del mundo.

**Soluciones para el sector de las telecomunicaciones**

La presencia del Grupo Correos en el ámbito de los servicios digitales se completa con la oferta de Correos Telecom. La filial presta servicios de red a otros operadores y compañías del mercado de las telecomunicaciones, comercializando soluciones de conectividad de alta capacidad, infraestructura para tendido de cable y coubicación para emisiones radioeléctricas (red móvil, radio, TDT, etc.).

La sustitución de las comunicaciones postales por nuevos canales digitales está ligada a un cambio profundo en los hábitos de la sociedad, al que el Grupo Correos da respuesta con soluciones globales de comunicación adaptadas a las nuevas demandas de multicanalidad, inmediatez y personalización de los mensajes.

**Efectividad de las comunicaciones promocionales**

Además de un amplio catálogo de servicios postales, Correos ofrece a las empresas Correos Directo, la solución integral de marketing directo para la consecución de unos resultados óptimos en sus campañas de información, captación y fidelización de clientes. Esta oferta global incluye servicios como Correos Data (alquiler de bases de datos), Correos ADD (normalización de direcciones) o productos como Publicorreo Óptimo (envíos de formato estandarizado) y Publicorreo Premium (mailings con tamaño/peso o diseño flexible).

**Soluciones para una comunicación multicanal**

La filial Correos Nexea, con un amplio portafolio de productos multicanal,

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

permite a las empresas la gestión integrada de los canales físicos y digitales que usan en sus comunicaciones masivas.

Correos Nexea dispone de soluciones integrales, desde la consultoría documental hasta el depósito para su distribución postal o su integración en entornos digitales. La oferta se completa con servicios como gestión de devoluciones, mantenimiento de bases de datos, digitalización y grabación, almacenamiento y custodia digital, y opciones de fulfillment.

Nexea comercializa Nexo, la plataforma unificada para la generación de documentos físicos y digitales, integrándolos en un sistema de gestión omnicanal. Esta herramienta permite a las empresas remitir físicamente la correspondencia transaccional dirigida sus clientes y al mismo tiempo realizar envíos electrónicos de grandes volúmenes de telegramas y burofaxes.

Nexo ha sido también adaptado para su integración con Notific@, el servicio compartido de gestión de notificaciones de la Administración General del Estado. A través de Nexo las notificaciones digitales son almacenadas y custodiadas, junto al fichero de estado y a la certificación de la prueba de entrega electrónica, garantizando su completa trazabilidad y disponiendo de una certificación con plena validez jurídica.

**Mejor experiencia del cliente en las oficinas**

La red de oficinas de Correos está integrada por 2.396 establecimientos. Además de constituir un canal fundamental para la admisión y la entrega de productos postales y de paquetería, las oficinas comercializan otro tipo de productos y servicios postales, filatélicos, de conveniencia, financieros y de telecomunicación que las convierte en espacios idóneos para atender todas las necesidades de comunicación, de negocio e, incluso, de ocio, de ciudadanos y empresas.

El servicio de firma de contratos permite a las compañías poner a disposición de sus clientes toda la red de oficinas para rubricar sus contratos a través de dispositivos de firma digital. Correos también comercializa artículos de merchandising y entradas para todo tipo de eventos.

Las oficinas son también centros de generación de negocio para las pymes y autónomos, que cuentan con la tarjeta de fidelización Más cerca para poder ofrecerles productos y servicios adaptados a sus necesidades específicas y promociones para sus envíos.

En 2017 Correos ha extendido el nuevo modelo de oficinas Tu Correos, incorporando nuevos establecimientos. Este innovador formato está orientado a mejorar la experiencia de los clientes ofreciendo un asesoramiento personalizado, una admisión más ágil gracias a las tabletas digitales a disposición de los clientes o la venta en autoservicio, entre otros aspectos.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

## 5. Innovación

Correos inauguró en 2017 CorreosLabs (www.correoslabs.es), un centro de innovación y emprendimiento, destinado a generar, mediante la interactuación de empleados y emprendedores, soluciones innovadoras en logística, servicios de proximidad y digitales, que aporten valor a los productos y servicios ofertados o faciliten el crecimiento en mercados adyacentes.

A lo largo del ejercicio 2017 Correos ha promovido la innovación colaborativa y ha lanzado a la comunidad emprendedora un concurso de identificación de ideas que pudieran aportar una nueva visión en ámbitos de la actividad de Correos y explorar así nuevas oportunidades.

Correos apuesta además por la identificación de nuevos modelos de negocio a través de equipos de innovación interna, denominados "*Innovation Team*". Una metodología diferente de ideación, experimentación y escalado de iniciativas, en la que las personas siguen siendo lo más importante. Innovation Team es un programa de intraemprendimiento que fomenta la cultura de la innovación en Correos, con el que los empleados pueden desarrollar sus proyectos como una auténtica *startup*.

El Grupo Correos ha realizado inversiones en I+D+i a lo largo del ejercicio 2017.

## 6. Gestión de riesgos

La actividad de las distintas sociedades que integran el Grupo Correos se ve condicionada tanto por factores que son comunes a otras empresas de sus sectores, como por factores exclusivos que solo afectan a cada una de ellas.

Los riesgos que afectan a su negocio incluyen el riesgo de mercado derivado, entre otros factores, del progresivo descenso de la actividad postal por la sustitución electrónica, de la competencia o de la aparición de nuevas tecnologías que ocasionan rápidos cambios en la demanda.

El Grupo Correos identifica la existencia de riesgos operativos derivados de su complejidad estructural y de la necesidad de avanzar en la implantación de nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia en los procesos de distribución y entrega. Asimismo, Correos presenta riesgos laborales consustanciales a una empresa con una elevada plantilla, necesaria para mantener una presencia en todo el territorio nacional.

Igualmente importantes son los riesgos medioambientales generados por el impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, y los riesgos reputacionales, por cambios imprevisibles en la buena percepción con la que siempre ha contado entre los distintos grupos de interés. A estos se añaden las

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

incertidumbres legales, fiscales y financieras, fruto de los posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa. Asimismo, el Grupo administra los riesgos tecnológicos a través de sus sistemas de control, que permiten su identificación, control, limitación y reporte, con el fin de mitigar o eliminar su posible impacto negativo.

Es importante reseñar la exposición al riesgo financiero, común en todas las sociedades del Grupo. En este sentido, los riesgos más significativos que puede afectar al negocio son:

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

- El riesgo de mercado, que se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los flujos futuros 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.

- El riesgo de liquidez, se refiere a 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.

  En el ejercicio 2017 se ha incrementado significativamente el riesgo de liquidez al haberse reducido sustancialmente el cobro de las compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU, y no tener certeza la Sociedad de los cobros futuros por este concepto.

  A la fecha de formulación de estas Cuentas Anuales, se encuentran pendientes de emisión y aprobación, por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia, las resoluciones sobre la determinación del coste neto del Servicio Postal Universal correspondiente a los ejercicios 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017. Por lo tanto, hasta que no se emitan dichas resoluciones y se determine dicho coste neto, no pueden considerarse definitivas las liquidaciones de ejercicios anteriores anticipadas por el Ministerio de Fomento (ver nota 17 c) de la Memoria).

- El riesgo de tipo de cambio, que se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el tipo de cambio. La exposición del Grupo Correos al riesgo de fluctuaciones en los tipos de cambio se debe principalmente a las operaciones realizadas en divisas distintas a la moneda funcional. Estos saldos se derivan de los servicios prestados y recibidos de operadores postales extranjeros y de la prestación del servicio de giro internacional.

Para aportar el máximo nivel de garantías y defender los intereses de las partes interesadas, el Consejo de Administración y su Comisión Ejecutiva cuentan con la colaboración de la Comisión de Auditoría y Control, que supervisa la adecuación del sistema de evaluación y control interno de los riesgos relevantes.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

## 7. Gestión del capital humano

Para el Grupo Correos el equipo humano es un factor clave en su transformación, es fuente de ventajas competitivas y constituye una de sus mayores riquezas. Las actuaciones más destacadas en materia de personal son:

- Potenciar el talento y fomentar el desempeño excelente:

  Correos está desarrollando el Programa clic, un proyecto cuyo objetivo es la identificación, evaluación y desarrollo de las personas, para su desarrollo dentro de la organización y para dar respuesta a las líneas estratégicas de la compañía.

  El sistema de evaluación del desempeño implantado por el Grupo Correos posibilita una mayor efectividad en los planes de formación y desarrollo profesional, así como en la evaluación del rendimiento individual y su alineación con los objetivos corporativos, lo que se traduce en una mejora competitiva del Grupo.

  Correos sigue apostando por la formación de los jóvenes. A través de convenios de colaboración con universidades o escuelas de negocio se acoge a estudiantes, que realizan prácticas laborales en diversas direcciones corporativas. En 2017 esta convocatoria se amplió a estudiantes de diversas nacionalidades.

- Impulsar una formación orientada a las nuevas necesidades y mejorar la comunicación interna:

  La oferta formativa del Grupo Correos está orientada a dar respuesta a las necesidades del Grupo y de sus empleados, para avanzar hacia una mayor digitalización e innovación, así como para comercializar nuevos productos adaptados a las demandas del mercado.

  Correos apuesta por un modelo de aprendizaje 70:20:10, combinado con las diferentes modalidades formativas (presencial, en el puesto de trabajo y online), para una mejor accesibilidad al conocimiento de todos los profesionales, con independencia de su lugar de trabajo.

  En el ámbito de la capacitación individual, Correos ha desarrollado en su Campus Virtual el programa Soy Digital para el autodesarrollo y crecimiento en competencias digitales, con el que los empleados crean sus propios entornos individuales de aprendizaje, evaluando y comparando su progreso. El Campus Virtual integra también recursos de aprendizaje informal y de formación continua y colaborativa, y pequeñas píldoras o tutoriales en formato vídeo.

  Una herramienta esencial para la transformación empresarial es la comunicación interna, que fomenta la implicación personal, el trabajo en equipo y la proactividad que requieren los nuevos retos del mercado. Correos potencia la utilización y mejora continua de los diferentes canales de comunicación interna, para poder ofrecer a los empleados la información de mayor interés en cada momento a través de canal más efectivo, cómodo y accesible.

- Crear empleo estable y de calidad adaptado a la evolución del negocio:

  Correos es una de las empresas españolas con mayor número de empleados. La

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

plantilla de la compañía matriz a 31 de diciembre de 2017 asciende a 51.442 efectivos, de los que el 22% es personal funcionario y el 78% trabajadores en régimen laboral. En total, las empresas del Grupo Correos emplean a 52.721 personas.

Frente a la tendencia de los últimos años, en el ejercicio 2017 Correos ha incrementado su plantilla para dar respuesta a las necesidades laborales derivadas del incremento de los volúmenes de paquetería y de la aplicación, desde el 1 de octubre, de la Ley 39/2015 sobre entrega de notificaciones, que incorporó el requerimiento de realizar un segundo intento de entrega vespertina

Correos apuesta por un empleo estable y de calidad. Por ello, en 2017 realizó una nueva convocatoria de ingreso de personal laboral fijo para puestos operativos, que contempla la cobertura de 1.869 puestos.

- Favorecer la conciliación familiar, personal y profesional:

  La regulación interna de Correos contiene medidas dirigidas a favorecer la conciliación laboral, ampliando en algunos casos lo contenido en la normativa vigente. El horario laboral y sus turnos o el fomento de la formación online y el aprendizaje virtual contribuyen también a que los profesionales compatibilicen la jornada de trabajo con sus necesidades personales y familiares.

- Prevenir riesgos laborales y promover el programa de empresa saludable:

  Correos sigue avanzando en la prevención de riesgos laborales mediante iniciativas dirigidas a abordar la protección de la salud de los empleados desde una perspectiva integral, que contemple todos los aspectos relacionados con su bienestar físico, psíquico y social. Las actuaciones en esta materia consisten en reconocimientos médicos preventivos, evaluación de riesgos en centros y ejecución de planes de emergencia, formación en seguridad y salud, información sobre buenos hábitos y medidas para mejorar la salud y planes de actuación en centros con elevada siniestralidad y absentismo.

  El programa Empresa saludable de Correos promueve, desde un enfoque multidisciplinar, aquellos hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud de las personas. Como parte de esta iniciativa, se realizan campañas de concienciación durante el año, con diferentes temáticas.

- Fomentar la igualdad y la diversidad

  Correos es pionera en la integración laboral femenina y un referente en la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres. En 2017 las mujeres representaban el 51% de la plantilla y los hombres el 49%.

  La compañía dispone de un Plan de igualdad y de un Protocolo contra el acoso sexual laboral o moral, cuya finalidad es prevenir, identificar y resolver las situaciones que pudieran originarse en este ámbito.

  La compañía también promueve la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, fomentando su incorporación al mercado laboral.

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

## 8. Gestión ambiental

El Grupo Correos tiene como objetivo contribuir positivamente al entorno en el que desarrolla su actividad, esto se traduce en:

- Luchar contra el cambio climático y reducir las emisiones de $CO_2$.
- Mejorar la calidad del aire de las ciudades y reducir las emisiones de NOx y Pm.
- Consumir de manera sostenible y hacer un uso eficiente de los recursos.
- Mejorar la gestión de residuos.

El Plan general de sostenibilidad 2014-2020 de Correos recoge las medidas, indicadores y mecanismos de gestión para lograr estas metas globales. Correos vigila los riesgos y oportunidades medioambientales y realiza seguimiento de los proyectos a través de un sistema de gestión medioambiental certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001 sobre sistemas de gestión ambiental.

Las principales actuaciones de mitigación de los efectos ambientales de la actividad son:

- Disminuir los kilómetros realizados y hacer que estos kilómetros sean más verdes.

  Correos es la empresa que realiza más kilómetros a pie para la entrega de envíos. No obstante, la reducción de las distancias recorridas también se apoya en el uso de sistemas de optimización de rutas o en nuevos servicios que aumenta la entrega efectiva, como los terminales de paquetería CityPaq, así como en acciones de formación en conducción eficiente.

  Los kilómetros recorridos son también cada vez más verdes gracias a la incorporación de nuevos vehículos eléctricos, que se suman a la flota de transporte sostenible de la compañía. De este modo, Correos es la empresa de paquetería con la mayor flota propia eléctrica de España, utilizada preferentemente para realizar el reparto a domicilio en entornos urbanos y centros históricos, donde la circulación de vehículos de combustión tradicional está cada vez más restringida.

  La incorporación de vehículos con combustibles alternativos se refuerza con la adquisición de energía limpia. De esta manera todos los centros de trabajo que cuentan con un vehículo eléctrico, utilizan además energía de origen 100% renovable, para lograr un reparto realmente libre de emisiones.

  Adicionalmente a los vehículos eléctricos, la compañía está experimentando con otras tecnologías que puedan contribuir a reducir el impacto de la distribución de envíos, tanto para la flota de largo recorrido como para la destinada a la entrega en la última milla.

- Optimizar las necesidades energéticas de los edificios para reducir la huella ambiental de la compañía.

  Las principales acciones corresponden a la implantación de un sistema de eficiencia energética en el puesto de trabajo, que permite reducir el consumo energético de los equipamientos informáticos conectados en red, la optimización de la potencia contratada en edificios y la renovación de los equipamientos de climatización, la reducción del impacto

# Informe de Gestión - Ejercicio 2017

energético de los edificios con mayor consumo de electricidad y gas, y la concienciación a los empleados.

- El incremento de la proporción de energía eléctrica de origen 100% renovable consumida por la compañía.
- La comercialización de sobres, cajas y embalajes de Línea verde, fabricados con papel y cartón 100% reciclado, sin tintas contaminantes, producto que contribuye a la financiación de proyectos de reforestación, en colaboración con el Programa de restauración de paisajes forestales que realiza WWF España.
- Aumentar los porcentajes de reciclaje de papel a través de la implantación de un modelo eficiente de gestión que contribuya a la optimización de la gestión, al reciclado y al ahorro de costes.

## 9. Hechos posteriores

No se han producido acontecimientos posteriores al 31 de diciembre de 2017, adicionales a la resolución de la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (Nota (15) de la Memoria), que pudieran afectar de forma significativa a las presentes cuentas anuales.

## 10. Otros

El Grupo Correos no mantiene acciones propias en cartera, ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros durante el ejercicio 2017.

# Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidado del Ejercicio Económico Cerrado al 31 de Diciembre de 2017 de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E.

Las anteriores Cuentas Anuales **CONSOLIDADAS** de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. que comprenden el Balance (en dos páginas de papel común), la Cuenta de Pérdidas y Ganancias (en una página de papel común) , el Estado de Flujos de efectivo (en dos páginas de papel común), el Estado de cambios en el patrimonio neto (en dos páginas de papel común) y la Memoria adjunta a las mismas contenida en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a la 68 (ambas inclusive) correspondientes al ejercicio cerrado a **31 de diciembre de 2017**, así como el Informe de Gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 18 (ambas inclusive) han sido sometidas para su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad celebrado el **22 de marzo de 2018**.

De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores proceden a firmar y prestar su conformidad a todos los documentos antes mencionados:

**Madrid a 22 de marzo de 2018**

D. Francisco Javier Cuesta Nuin



D. David Benito Astudillo



Dª. Ana Bosch Jiménez



Dª. Carmen Castaño Laorden



D. Luis de Burgos Buil



D. Manuel David Delacampagne Crespo



# Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidado del Ejercicio Económico Cerrado al 31 de Diciembre de 2017 de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E.

D. Rafael García Monteys



D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo



D. Aquilino González Hernando



Dª. Isabel Juliani Fernández de Córdoba



D. José Ángel Partearroyo Martín



D. Jaime Pérez de la Cruz



D. Alberto Requena Navarro



Dª. Mercedes Rodríguez Arranz



Dª. Belén Villar Sánchez



# Informe Anual Integrado 2017


## Edición
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A., S.M.E.
Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación.
Vía de Dublín 7, 5ª planta
28070 Madrid
Tel. : 915 963 825
**relaciones.institucionales@correos.com**

## Diseño y maquetación
Atrevia

## Depósito legal
M-21117-2018

## Fecha de edición
June 2018

## Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
Vía de Dublín, 7, 28070 Madrid
Tel.: +34 902 197 197
**www.correos.es**

## Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.
Av. Europa, 8,
28820 Coslada (Madrid)
Tel.: +34 902 122 333
**www.correosexpress.com**

## Nexea Gestión
Documental, S.A., S.M.E.
C/ Rejas, 9,
28022 Madrid
Tel.: +34 917 482 700
**www.nexea.es**

## Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.
C/ Conde de Peñalver, 19 bis,
28070 Madrid
Tel.: +34 913 531 750
**www.correostelecom.es**

El Informe Anual Integrado 2017 ha sido realizado exclusivamente en formato digital, con diseños aptos para su visualización en *smartphones* y tabletas, y es de acceso público a través de la **web de Correos.**

Este Informe y los de años anteriores están también disponibles en inglés. En caso de existir divergencias, la información contenida en la versión en castellano será la que tenga prevalencia.

El lector dispone además de un resumen ejecutivo, impreso y en formato electrónico, accesible a través de la misma web. El resumen ejecutivo ha sido elaborado con papel Cyclus Print, 100% reciclado con certificado FSC® Recycled.