INFORME RSC 2010

grupoCorreos

Correos TELECOM grupoCorreos

CORREOS grupoCorreos

CHRONOEXPRÉS grupoCorreos

nexea grupoCorreos

Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010

Edición:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A.
Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación
Vía de Dublín 7, 5ª planta
28070 Madrid
Tel. 915 963 825

Diseño e impresión:

Artegraf, S.A.

Depósito legal:

M-25445-2011

Correos declara que ha elaborado este Informe según la Guía GRI, alcanzando un nivel de aplicación B.

grupoCorreos

Tabla de contenido

Carta del Presidente 04

Hitos 2010 06

01 Grupo Correos: Soluciones de comunicación 11

02 Nuestras actividades 19

03 Retos sociales y ambientales en el sector postal 25

04 La gestión sostenible en Grupo Correos 31

05 El gobierno del Grupo 35

06 Compromisos con la sostenibilidad 45

- SERVICIO A LA COMUNIDAD 46
- EFICIENCIA EN LA GESTIÓN 57
- LOGÍSTICA Y CAMBIO CLIMÁTICO 64
- ÉTICA E INTEGRIDAD 73
- PERSONAS 78
- SEGURIDAD Y SALUD 85

07 Triple cuenta de resultados 91

08 Metodología 103

- DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN 104
- PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN DEL INFORME 108
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE Y EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS 112
- ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI 113
- HÁGANOS LLEGAR SU OPINIÓN 127

Carta del Presidente

El contexto económico, así como los cambios regulatorios, económicos y tecnológicos vividos por nuestro sector en los últimos años, nos ha llevado a una profunda revisión de nuestro enfoque como compañía que nos permita situarnos en posición ventajosa frente a los retos y oportunidades a los que nos enfrentamos. En este contexto, la responsabilidad social corporativa y el buen gobierno cobran una importancia creciente.

Apostar por la responsabilidad social corporativa como parte consustancial de nuestra identidad reside en el deseo del Grupo Correos, compartido por todas las personas que formamos parte de esta compañía, de crear cada vez mayor valor para la sociedad a la que servimos, reforzando nuestro desempeño en aquellas cuestiones sociales, ambientales y de orden ético que son importantes para nosotros. Estamos convencidos de que este compromiso nos permitirá generar entre los ciudadanos mayor confianza acerca de la eficiencia, profesionalidad e integridad de nuestro modelo de gestión; cuestión que nos resulta especialmente importante debido a nuestro carácter de empresa pública y dado, por lo tanto, que nuestra función social, nuestra razón de existir, es la satisfacción del interés general.

En este sentido, tomando como base tanto nuestros principios y valores como nuestra Política de Excelencia y Sostenibilidad, en 2010 elaboramos nuestro Plan de Empresa para los próximos cuatro años. El plan aprovecha las sinergias fruto de la actividad combinada de las compañías que actualmente forman el Grupo Correos y define una nueva estrategia con objeto de convertirnos en un operador competitivo, capaz de ofrecer a empresas y ciudadanos soluciones integrales y eficaces y un servicio de la máxima calidad.

Adicionalmente, quiero resaltar el firme compromiso del Grupo con un modelo de negocio basado en la ética y la integridad, tal y como recoge en su Código de Conducta y pone de manifiesto a través de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En 2010 continuamos con nuestros compromisos sociales y medioambientales, que desarrollamos a través de proyectos propios o en colaboración con otros organismos, fundaciones y entidades nacionales e internacionales.

En materia ambiental, nuestras prioridades han estado definidas en el Plan de Excelencia Medioambiental 2008-2010 y en el Plan de Actuación Medioambiental (PAM) 2010-2012. Están orientadas a la identificación, evaluación y gestión de los impactos en el entorno, especialmente en lo que se refiere a la reducción de emisiones de CO_2, al uso eficiente y responsable de la energía y a la gestión integral de los residuos.

grupoCorreos

Quiero subrayar también nuestros esfuerzos por ofrecer un entorno saludable y de respeto entre nuestros empleados. En 2010 fuimos reconocidos como "Empresa Top para Trabajar" por la Corporate Research Foundation. Asimismo, fuimos galardonados por Randstad en las categorías de conciliación y seguridad laboral.

Este primer informe, elaborado de acuerdo a las recomendaciones y principios de la tercera versión de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative (GRI), presenta y profundiza en las iniciativas y los logros del Grupo Correos en materia de responsabilidad social corporativa.

Les invito a leer este informe deseando que les resulte de interés y les ayude a entender mejor una compañía de todos.

Alberto Lafuente Félez

Hitos 2010

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

- Reducción de las quejas y reclamaciones en un 22,6%.
- 44,5% de los establecimientos certificados bajo la norma ISO 9001.
- 10.000 dispositivos PDA a disposición de los carteros.
- 4.700 tabletas digitalizadoras de firmas en cerca de 2.400 oficinas postales.
- Puesta en marcha del servicio de gestión electrónica de facturas.
- Premio DINTEL Alta Dirección 2010 en la categoría de Modernización Tecnológica por el impulso del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones para mejorar el servicio.

LOGÍSTICA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Reducción de aproximadamente un 5% de emisiones de CO_2 medidas en el marco del programa EMMS de IPC (SCOPE 1 y 2 de GHG)
- Reducción de un 5,78% del consumo eléctrico de Correos en 2010, respecto a 2009.
- Reducción, en el marco del Plan 100 de Eficiencia Energética (132 edificios), de un 3,2% del consumo de energía eléctrica, respecto a los datos de 2009.
- Reducción de 713.949,47 kWh, en el marco del reconocimiento ambiental, que supone haber evitado la emisión de aproximadamente 250 Tm de CO_2.

ÉTICA E INTEGRIDAD

- Actualización del Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales.
- 274 empleados formados y 1.378 horas impartidas en Prevención del Blanqueo de Capitales.

PERSONAS

- Establecimiento de una línea de medidas de actuación dirigido a las víctimas de la violencia de género.
- Colaboración con el “Programa Incorpora” de la Fundación La Caixa para la contratación y realización de prácticas de personas con discapacidad.
- Ejecución del Plan de Formación en el que se impartieron 1.927.555 horas de formación.
- Desarrollo del Programa de Habilidades Directivas.

grupoCorreos

- Puesta en marcha del buzón de sugerencias "Dinos qué mejorar en Calidad, Procesos y Medio Ambiente".

- Obtención del galardón "Empresa TOP para trabajar 2010" y del premio "Randstad Award" en las categorías de conciliación y seguridad laboral a largo plazo.

SEGURIDAD Y SALUD

- Reducción de la siniestralidad laboral en un 21,92%.

- Puesta en marcha el nuevo Plan de Vigilancia de la Salud, con más de 13.800 reconocimientos médicos realizados.

- Realización de más de 350 planes de emergencia y elaboración de diversos procedimientos del Plan de Prevención y protocolos de trabajo.

SERVICIO A LA COMUNIDAD

- Tarifa postal básica un 22% inferior a la media europea.

- Cumplimiento de los plazos de entrega de todos los productos del servicio postal universal.

- Comercialización del "Paquete Xacobeo" en las oficinas del Camino de Santiago, destinado a peregrinos.

- Colaboración con Cruz Roja en la campaña "Juntos por Haití".

CHRONOEXPRÉS
grupoCorreos

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

- Desarrollo de un nuevo sistema de tarifas que facilita la estrategia comercial.

- Revisión del modelo de gestión de cobros para su integración en el sistema de gestión de calidad y certificación ISO.

- Desarrollo de un procedimiento para garantizar la relación contractual con los clientes.

LOGÍSTICA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Participación en el proyecto City Model (Valencia) para la optimización de rutas de transporte.

SEGURIDAD Y SALUD

- Cumplimiento de los objetivos marcados en el Plan Anual del Servicio de Prevención.

SERVICIO A LA COMUNIDAD

- Donación de mercancía al Proyecto Hombre.

nexea grupoCorreos

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

- Diseño de productos y servicios que ofrecen un valor añadido a los clientes en el nuevo entorno de renovación tecnológica constante.
- Desarrollo de nuevos modelos de comunicación a medida de los clientes, especialmente en el entorno del sector bancario.
- Mejora en el acabado de documentos electrónicos e integración de los mismos en entornos web.
- Implantación de la herramienta Toolkit Java para tratamiento de ficheros de impresión.

SEGURIDAD Y SALUD

- Instalación de los equipos necesarios para que la nueva sede esté a la vanguardia en sistemas de seguridad y salud.
- Entrega de uniformes y equipos de protección individual a los empleados teniendo en cuenta la seguridad y comodidad del trabajador.

Correos TELECOM grupoCorreos

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

- Implantación del Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales.
- Implantación del ERP SAP para mejorar la eficiencia en la gestión de la información.
- Implementación de la nueva encuesta de Satisfacción de Clientes.

LOGÍSTICA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Requerimiento a proveedores de certificados de entrega en vertederos.
- Adhesión al sistema de gestión de residuos de Correos.

ÉTICA E INTEGRIDAD

- Implantación de la Ley Orgánica de Protección de Datos en la organización.

PERSONAS

- Consolidación del modelo de conciliación de la vida familiar y profesional.
- Puesta en marcha del Programa de Gestión por Competencias con evaluación del rendimiento y establecimiento de las competencias por puesto.

grupoCorreos

- Ratios conseguidos en calidad de la formación y transferencia de la formación al puesto.

- Firma del Acuerdo de Condiciones de Trabajo para los trabajadores de Correos Telecom.

SEGURIDAD Y SALUD

- Homologación de todos los empleados de contratas y subcontratas para garantizar que desarrollan su trabajo en condiciones óptimas de seguridad y salud.

- Elaboración del Plan de Seguridad y Salud general para todos los tipos de obra.

- Siniestralidad cero en contratas y subcontratas.

Hechos posteriores a este Informe

- Aprobación del Plan de Empresa del Grupo Correos 2011-2014.

- Modificación del organigrama de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos.

- Cambio de denominación de la filial "Correo Híbirido" por "Nexea".

- Aprobación del III Convenio Colectivo 2009-2013, en abril de 2011. Los aspectos más destacados del mismo son:

  - Aprobación del Plan de Igualdad con la introducción de nuevas medidas para facilitar la conciliación de la vida profesional y familiar y en donde se presta especial atención a las mujeres víctimas de violencia de género.

  - Compromiso para el desarrollo de un Protocolo frente al Acoso.

  - Protección especial a la maternidad (en funciones que puedan ser perjudiciales para la salud de la madre o de su futuro hijo/a).

  - Intensificación de la política formativa de la empresa con mayor participación de las organizaciones sindicales firmantes.

  - Estimulación del diálogo y participación sindical.

LÍNEA VERDE

01

Grupo Correos:
Soluciones de comunicación

grupoCorreos

El correo en España, como en el resto de los países europeos, tiene unas raíces históricas muy profundas y ha pasado por distintas fases y desempeñado distintas funciones a lo largo de la historia: tuvo un papel preponderante en la centralización y homogeneización del poder en el Estado moderno (s. XVIII), en la constitución de una economía nacional (s. XIX), en la socialización de las comunicaciones (s. XX) y en el proceso de globalización actual generando redes de distribución supranacionales (finales del s. XX).

Esta institución pública, que ha venido asegurando el transporte y distribución de cartas, paquetes y todo tipo de correspondencia, ha ido adaptándose a los continuos cambios derivados tanto de la propia actividad a desarrollar como del entorno.

Esta capacidad de dar respuesta a las nuevas necesidades sociales se pone de manifiesto, también, en la evolución de su modelo organizativo. Inicialmente fue una Dirección General integrada en la organización ministerial y después, con dosis crecientes de autonomía en la gestión de personas y recursos, ha pasado por diversas fórmulas organizativas de carácter administrativo, hasta convertirse en 2001, por Ley 14/2000, de 29 de diciembre, en Sociedad Anónima Estatal.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y sus filiales Chronoexprés, S.A., Nexea, Gestión Documental S.A. y Correos Telecom, S.A., forman el Grupo Correos, que lo es sólo a efectos comerciales y de marca, ya que cada una de las empresas mantiene su personalidad jurídica independiente y sus propias cuentas de resultados. Las cuatro empresas, que integran el Grupo, actúan en el sector global de las comunicaciones, por lo que su estrategia está orientada al logro de objetivos comunes, a la obtención de sinergias y a la adaptación a las demandas de cada cliente.

grupoCorreos

La Sociedad Estatal es la empresa matriz del Grupo Correos, cuya cartera comercial se completa además con los servicios de transporte urgente de documentos y paquetería de Chronoexprés, las soluciones de comunicaciones corporativas de Nexea y la gestión de redes de telecomunicación de Correos Telecom. El Grupo ofrece sus productos y servicios tanto a clientes particulares como a empresas e instituciones, desarrollando su actividad fundamentalmente en el mercado postal y de paquetería en el ámbito nacional e internacional.

La sustitución del correo tradicional por las comunicaciones electrónicas, la coyuntura económica actual y la liberalización total del mercado postal a partir del 1 de enero de 2011 han propiciado que, durante los últimos años, el Grupo Correos haya vivido diversas transformaciones a fin de adaptarse al nuevo contexto, modernizándose y diversificando sus ingresos hacia sectores adyacentes al postal.

Con el Plan de Empresa 2011-2014, elaborado en 2010, el Grupo pretende adaptar su estrategia a los cambios regulatorios, económicos y tecnológicos vividos por el sector, garantizando así la viabilidad de la empresa y del servicio postal universal, que Correos prestará por designación del Estado (Ley 43/2010) durante un plazo de 15 años.

Este Plan, con un claro enfoque comercial y tecnológico, pretende aumentar la eficiencia y la competitividad del Grupo para ofrecer soluciones integrales de la máxima calidad a empresas y ciudadanos, sin renunciar a la vocación de servicio público, en donde ahora cobra importancia la Responsabilidad Social y los principios de buen gobierno corporativo.

El Grupo Correos es uno de los conjuntos empresariales con mayor número de personas al servicio de la sociedad en España. Más de 63.000 profesionales trabajan para que el Grupo sea cada día más moderno, eficiente y competitivo, y ofrezca las mejores soluciones a usuarios y clientes.

En el sector postal en España, el Grupo Correos es líder en el transporte de documentos y mercancías de carácter no urgente: distribuye unos 4.500 millones de envíos al año y llega diariamente a 17 millones de hogares y 2 millones de empresas.

Estructura del Grupo Correos

Evolución de las principales magnitudes financieras del Grupo

Financiero (millones de euros)	2010	2009	2008
Cifra de negocios	2.112,69	2.186,99	2.296,16
Resultado de explotación	-4,56	-9,07	83,45
Resultado antes de impuestos	2,03	-0,38	108,56
Resultado después de impuestos	6,28	2,96	79,27

(datos consolidados)

Principales magnitudes de las empresas del Grupo, en 2010

	Correos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Número de empleados (*)	61.819	1.309	186	56
Financiero (millones de euros)				
Cifra de negocios	1.969,74	132,06	13,55	7,15
Resultado de explotación	3,00	-8,13	0,33	0,24
Resultado antes de impuestos	-2,57	-7,85	0,01	0,22
Resultado después de impuestos	1,74	-7,85	0,01	0,16

(*) Excluida la contratación por elecciones.

grupoCorreos

Red Postal

	2010	2009	2008
Centros de trabajo			
Oficinas multiservicio	2.360	2.349	2.250
Unidades de reparto	1.837	1.813	1.821
Unidades de servicios especiales	100	99	100
Puntos de servicio de ámbito rural	7.402	7.497	7.676
Centros de admisión masiva	6	6	ND
Centros de tratamiento automatizado	17	17	17
Centros de tratamiento postal	36	36	38
Centros de tratamiento local	5	5	ND (*)
Vehículos			
Vehículos propios	13.175	12.829	12.718
Vehículos ajenos	1.139	1.137	1.151
Otros medios			
Buzones de admisión	33.609	33.609	33.609

(*) En 2008 no existían Centros de Tratamiento Local.

Servicio Postal

	2010	2009	2008
Tráfico postal por línea de productos (millones de envíos)			
Línea básica	3.575,6	3.754,2	4.020,6
Línea económica	825,9	860,9	1.084,7
Línea urgente	12,1	15,5	17,9
Envíos electorales (millones de envíos)			
Línea básica	5,2	38,3	33,9
Línea económica	43,8	114,6	141,8
Línea urgente	0,3	3,4	4
Otros envíos (miles de envíos)			
Burofax, fax y Telegramas	6.769,2	7.792,2	7.622,5
Giros	7.937,4	8.972,8	11.235,3
Composición de los envíos postales (%)			
Envíos ordinarios	95,1	95,0	95,7
Envíos certificados	4,9	5,0	4,3

Red de infraestructuras en Chronoexprés

	2010	2009	2008
Centro de operaciones	54	54	53
Rutas de distribución	1.741	1.893	2.112
Vehículos	1.750	1.794	1.813

Actividad en Nexea

	2010	2009	2008
Envíos gestionados (en millones)	282,3	241,4 (*)	407,3
Impresiones (en millones)	419,4	334,6 (*)	799
Digitalizaciones (en millones)	14,6	23,8	18,7

(*) Datos modificados por criterio de comparabilidad

Red de infraestructuras en Correos Telecom

	2010	2009	2008
Red de infraestructuras de fibra óptica (miles de km)	1.386	1.394	1.402
Red de obra civil (miles de km)	2.611	2.924	3.226
Municipios en los que existen infraestructuras de fibra óptica	480	533	578
Nº de emplazamientos rurales	92	92	113
Nº de emplazamientos urbanos	138	133	140
Centros informatizados	2.861	2.839	2.775
Circuitos de datos	3.592	3.535	3.519
Circuitos de voz	4.934	4.919	4.986
Extensiones telefónicas	8.571	8.478	8.519
Equipos de datos	7.080	4.634	3.519
Centralitas telefónicas	127	120	116

NOTA: Entre los años 2008 y 2010 se ha procedido a desmontar líneas de la red en mal estado o en desuso, de ahí el descenso en las cifras de infraestructura existente. En cuanto a fibra óptica apenas se ha desmontado cable.

Además, también entre los años 2008 y 2010 se han desmontado casi la totalidad de los elementos que formaban parte de la antigua red de radioenlaces de Correos (emplazamientos rurales y urbanos). Algunos de los emplazamientos no eran propiedad de Correos, por lo que al desmontar los equipos ya no se contabilizan como emplazamientos cuya propiedad o cesión de uso, y por tanto su comercialización, corresponda a Correos.

grupoCorreos

Creación de valor a la sociedad por el Grupo Correos (miles de euros)

	2010	2009	2008
Valor económico directo creado			
Ventas netas	2.112.688	2.186.990	2.296.162
Ingresos de inversiones financieras	2.425	4.968	21.981
Ingresos por venta de activos	23.237	446	183
Valor económico distribuido			
Costes operativos	657.283	656.364	671.426
Salarios y beneficios sociales para los empleados	1.592.912	1.646.055	1.620.230
Pagos a proveedores de capital	82.123	158.540	243.330
Tasas e impuestos brutos	16.606	14.744	42.058
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad / Donaciones	104	108	1.200
Valor económico retenido			
Reservas	852.227	879.840	839.249
Amortizaciones	114.329	123.838	117.363
Depreciaciones	43.665	48.185	11.894

LÍNEA VERDE
VIA VERDE

02

Nuestras actividades

grupoCorreos

Ante el incremento de la competencia y los cambios en la demanda, y al igual que han hecho otros operadores postales, el Grupo Correos comenzó hace años a diversificar sus actividades y posicionarse en otros mercados, garantizando nuevas fuentes de ingresos que atenúen la dependencia de su actividad tradicional.

El Grupo Correos ha avanzado así en la ampliación y especialización de su oferta de productos y servicios a través de sus tres filiales, que operan en sectores cercanos al postal. De esta forma, el Grupo es capaz de responder a las exigencias de cada segmento con la flexibilidad, calidad e innovación necesarias.

grupoCorreos

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., cabecera del Grupo, es el operador designado por ley para prestar el servicio postal universal en España, de acuerdo a unos requisitos de calidad, regularidad, accesibilidad y asequibilidad que hacen efectivo el derecho de todos a las comunicaciones postales.

Es también la compañía postal de referencia en el mercado nacional por la excelencia y fiabilidad de sus servicios y por su amplia oferta comercial, que comprende soluciones de comunicación físicas y electrónicas, productos de paquetería, marketing directo, financieros o de telecomunicación.

Chronoexprés

Chronoexprés es la empresa del Grupo Correos especializada en la prestación de servicios de paquetería exprés nacionales e internacionales.

Su cartera comercial comprende soluciones para el envío urgente de documentos y paquetes de entrega pactada, así como una oferta a medida para ciertos sectores empresariales.

El modelo de negocio de Chronoexprés está basado en una red propia de delegaciones distribuidas por todo el territorio nacional, que gozan de gran capacidad de respuesta operativa y de autonomía en la gestión.

Nexea

Nexea es la filial del Grupo Correos dedicada a servicios integrales para las comunicaciones masivas de las empresas adaptados a las nuevas tecnologías, que van mucho más allá de la impresión, el diseño y el manipulado.

La estrategia de Nexea se fundamenta en una amplia oferta de servicios orientados a las necesidades de cada cliente. Sus prestaciones comprenden todas las fases del ciclo de producción de documentos: tratamiento, diseño, impresión, ensobrado, clasificación y depósito en las instalaciones de Correos para su distribución.

Correos Telecom

Correos Telecom es la compañía responsable de gestionar la red de telecomunicaciones del Grupo y satisfacer sus demandas de servicios corporativos con carácter preferente de ingeniería y gestión de servicios de telecomunicación.

Su objeto social incluye también la intermediación y promoción de la capacidad excedentaria de la red para su comercialización a terceros y el suministro de otros servicios de telecomunicación a organismos públicos y a empresas privadas.

Su cartera de activos comprende el alquiler de infraestructuras lineales y el de fibra óptica oscura; la cesión de derechos de paso sobre canalizaciones y posterías; la provisión de circuitos de datos de alta capacidad; y el alquiler para la coubicación de estaciones de comunicaciones, entre otros servicios.

A través de sus compañías, el Grupo Correos diversifica sus actividades y fortalece su posición en un contexto de caída de los envíos postales tradicionales, de expansión de competidores privados y de nuevas formas de comunicación.

grupoCorreos

271
288
275
276
277
LÍNEA VERDE

03

Retos sociales y ambientales
en el sector postal

grupoCorreos

El sector postal se enfrenta a una serie de retos importantes para su futuro inmediato, que provocan cambios notables y que generan nuevas oportunidades que las compañías deben aprovechar mientras dan respuesta a los retos emergentes. Esta tendencia de cambio del mercado postal obedece fundamentalmente a las siguientes causas:

Evolución tecnológica en operadores y clientes

El sector postal ha alcanzado un alto grado de madurez, manifestándose en un declive del volumen postal impulsado por la aparición y consolidación de productos y sistemas electrónicos. En este sentido, se prevé una intensificación de este efecto sustitución con el incremento de la penetración de internet en la sociedad y el relevo generacional.

Esta tendencia no solo implica la utilización de las nuevas tecnologías de comunicación, sino también el mejor aprovechamiento y gestión del gasto en comunicaciones postales (mejores bases de datos, consolidación de mensajes en menos envíos, factura electrónica,…).

Ante ello, y para disminuir la dependencia del negocio tradicional, el Grupo Correos sigue intensificando sus iniciativas de diversificación y mejora de la eficiencia operativa.

grupoCorreos

Liberalización del mercado y nuevos competidores

La reforma postal comunitaria ha perseguido la reducción progresiva del monopolio y la garantía de un servicio postal universal que atienda las necesidades de ciudadanos y empresas. La novedad más trascendental de la Directiva 2008/6/CE fue la fijación de una fecha definitiva para la desaparición de los derechos especiales o exclusivos: el 31 de diciembre de 2010. En España, la trasposición de la Directiva va a tener gran incidencia en el futuro del mercado postal y en el papel que Correos puede jugar en ese futuro, debido al aumento de la presencia de nuevos competidores en el mercado.

A partir de 2011, el Grupo Correos opera en libre competencia con el resto de operadores y debe incorporar nuevos procesos y tecnologías para favorecer su adaptación a los cambios, adecuando su oferta a las necesidades de los usuarios, los hábitos sociales y los nuevos entornos poblacionales. Todo ello requiere un fuerte esfuerzo en innovación y diversificación y obliga a un replanteamiento general de la estructura de costes, buscando la mejora de la eficiencia operativa. En este punto, el compromiso y el esfuerzo de las personas de la organización resultan cruciales para la adaptación con éxito de Correos a la nueva realidad.

Efecto de la incertidumbre económica

Hasta la década de los noventa, el crecimiento de los volúmenes postales ha ido íntimamente ligado al crecimiento económico. En cambio, en los últimos años, el crecimiento de los volúmenes de envíos ha venido ralentizándose de manera continua, y en los últimos dos años se ha manifestado de forma negativa, una tendencia acelerada por la crisis económica y el efecto sustitución de las comunicaciones físicas por electrónicas.

El sector se encuentra ante un cambio en el comportamiento de los volúmenes de objetos postales, aquellos en los cuales el Grupo Correos basa su mercado tradicional y tiene la mayor concentración de los ingresos.

Prestación del servicio postal universal

Se entiende por servicio postal universal el conjunto de servicios postales de una calidad determinada, prestados de forma permanente en todo el territorio nacional a precio asequible.

Esta obligación de llegar con regularidad a todos los lugares del territorio determina la existencia de infraestructuras y productos, que en ocasiones no son rentables desde la óptica económica, pero que cumplen con la función social que Correos desempeña.

El elemento diferenciador del Grupo frente a sus competidores será justamente la obligación que adquiere como operador encargado de la prestación del servicio postal universal, a diferencia de la libertad de acción de éstos. Estas obligaciones suponen una amenaza a corto plazo que obliga a Correos a mantener una estructura de costes fija, en tanto que el resto de operadores pueden manejar su estructura de forma variable adaptándola a los cambios del mercado. Además, esta mayor flexibilidad permite a estos operadores enfocarse en la captura de los mercados rentables, dejando los menos rentables para Correos, provocando una situación de difícil solución a corto plazo.

El Cambio Climático y la preocupación por el medio ambiente

Existe un consenso creciente entre expertos, clase política y sociedad en general de que el cambio climático se ha convertido en un aspecto determinante en el futuro de las compañías.

Los antiguos servicios postales están cambiando. Los operadores apuestan por la sostenibilidad ambiental y por mejorar sus procesos y su oferta variada de servicios para ajustarse a las nuevas preocupaciones medioambientales de los clientes. En este aspecto resulta clave que las compañías adquieran compromisos reales de reducción de las emisiones de CO_2.

En los últimos años el Grupo Correos ha ido introduciendo medidas de distinta naturaleza enfocadas a la eficiencia energética, por ejemplo, la incorporación de vehículos ecológicos a las flotas y la optimización de rutas con el objetivo de disminuir las emisiones fruto de su actividad.

grupoCorreos

LÍNEA VERDE

04

La gestión sostenible
en Grupo Correos

grupoCorreos

El Grupo Correos se enfrenta al reto de adaptar su estrategia a medio y largo plazo para hacer frente a los retos futuros y definir un modelo sostenible orientado a mejorar su posicionamiento en los distintos mercados donde opera.

Su misión/ visión se define como sigue:

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

Correos define una Política de Excelencia y Sostenibilidad basada en compromisos de mejora continua e incremento de la capacidad competitiva. Para lograr los objetivos de excelencia y sostenibilidad ha establecido los siguientes compromisos basados en los valores de la organización:

- Con **los clientes**, ofreciendo la mejor calidad de servicio a través de la búsqueda permanente de la excelencia en la atención, en los procesos y ofreciendo soluciones integradas que satisfagan sus necesidades y expectativas.

- Con **el accionista y grupos de interés**, desarrollando la actividad empresarial de forma eficiente y rentable, tratando de optimizar al máximo el uso de los recursos disponibles al mismo tiempo que se genera y consolida el empleo estable.

grupoCorreos

- Con **las personas** que trabajan en el Grupo, velando por su salud y seguridad en el trabajo, por la formación continua y el desarrollo personal y profesional de los empleados.

- Con **la innovación y el desarrollo tecnológico**, diseñando nuevos productos y servicios demandados por una sociedad cada día más tecnificada e implantando procesos más eficientes con el objetivo de asegurar la competitividad de la compañía.

- Con **el buen gobierno y el comportamiento ético**, la honestidad, la integridad y la transparencia son los valores esenciales del Grupo que se reflejan en la aplicación de los principios del buen gobierno y del código ético.

- Con **el medio ambiente**, mediante la integración de la gestión medioambiental en la estrategia del Grupo. Los objetivos son identificar, evaluar y reducir el impacto de nuestras actividades en el entorno, especialmente en la emisión de CO_2, la gestión integral de los residuos y en la eficiencia energética.

- Con **la sociedad**, mediante la contribución activa al desarrollo social y cultural en un sentido amplio.

El seguimiento de estos compromisos permite informar a los diferentes órganos de gobierno y dirección acerca de los resultados de las actuaciones desarrolladas y detectar las acciones de mejora. Finalmente, la comunicación hacia el exterior, pone en valor la reputación del Grupo.

Gestión estratégica de la excelencia y la sostenibilidad en el Grupo Correos

LÍNEA VERDE

05

El gobierno del Grupo

grupoCorreos

Las prácticas de buen gobierno de las sociedades tienen como objetivo fundamental garantizar que su gestión esté alineada con el interés en el largo plazo de sus propietarios. A este respecto, a pesar de las diferencias en su naturaleza jurídica, no existen distinciones entre las compañías del sector privado y las del sector público. Desde el punto de vista del Grupo Correos, las prácticas de buen gobierno tienen como propósito asegurar que la gestión de las cuatro empresas se ajuste a su misión y a la función social encomendada.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. (en adelante Correos) y sus filiales (Chronoexprés, S.A., Nexea Gestión Documental, S.A. y Correos Telecom, S.A.) forman parte del Grupo Patrimonio. La Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado, ejerce sus competencias como accionista único de Correos. La Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas y su Reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, encomienda la gestión, administración y explotación de los bienes y derechos que sean titularidad de la Administración General del Estado al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado.

Estas normas de actuación a las que están sujetas las empresas del Grupo Patrimonio y por tanto Correos, vienen detalladas en la Instrucción Reguladora de las relaciones de las Sociedades Mercantiles del Grupo Patrimonio con la Dirección General del Patrimonio del Estado. En dicha Instrucción se definen:

- Los actos o decisiones societarias que requieren autorización o manifestación de no oposición.
- La propuesta de las personas que deben ocupar los distintos cargos o puestos en los órganos de gobierno y administración.
- La supervisión y análisis de la información económico-financiera o de todo orden que la Sociedad debe remitir.
- La definición del programa especial de seguimiento y control por objetivos

Órganos de gobierno

La Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado, decide aquellos asuntos sobre los que tiene competencias atribuidas por Ley o por Estatutos, y en especial acerca de los siguientes:

- Nombramiento y sustitución de los administradores.
- Nombramiento de los auditores de cuentas.
- Censura de la gestión social y aprobación, en su caso, de las cuentas del ejercicio anterior y resolución sobre la aplicación del resultado.
- Aumento y reducción del capital social.
- Creación de acciones privilegiadas.
- Emisión de obligaciones y conversión de obligaciones en acciones.
- Modificación de los Estatutos.
- Fusión, escisión y transformación de la Sociedad.
- Disolución y liquidación de la Sociedad.

Por su parte, la administración de Correos corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva.

El Presidente del Consejo de Administración es asimismo el Presidente Ejecutivo de la Sociedad Estatal. El Presidente Ejecutivo 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 nombramiento de los consejeros y la determinación de su número dentro del máximo y del mínimo estatutario corresponde a la Junta General de Accionistas. Los consejeros ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años y pueden ser reelegidos una o más veces por períodos de la misma duración.

Miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos (*)

PRESIDENTE
D. Alberto Lafuente Félez

SECRETARIO NO CONSEJERO
D. Jesús Moreno Vivas

CONSEJEROS
Dña. Marta Cobo Omella
D. José Antonio Benedicto Iruiñ
D. José Luis Díez García
Dña. Mercedes Díez Sánchez
D. Antonio Fernández-Paniagua Díaz-Flores
D. Fernando Irurzun Montoro
Dña. Cristina Latorre Sancho
D. Fernando Flores Giménez
D. Óscar Graefenhain de Codes
D. Tomás Moreno Bueno
D. Javier Francisco Paramio Fernández
D. José Alberto Pérez Pérez
D. Eusebio Pérez Torres
D. Juan Miguel Sánchez García
D. Felipe Sivit Gañán
D. Justo Zambrana Pineda

(*) A 31 de diciembre de 2010

Durante 2010 se produjeron los siguientes cambios:
- El 30 de marzo de 2010 cesó el Consejero D. Francisco Cadarso González y se nombró a D. Ricardo García Herrera.
- En el mes de mayo de 2010, D. Alberto Lafuente Félez, sustituyó a D. Sixto Heredia Herrera como Presidente del Consejo de Administración y de su Comisión Ejecutiva.
- El 16 de julio de 2010 cesaron y se nombraron los siguientes consejeros.
  - Ceses: Dña. Mª Jesús Figa López-Palop, Dña. Mª Isabel Durantez Gil, D. Alberto Sereno Álvarez, Dña. Purificación Morandeira Carreira y D. Ricardo García Herrera.
  - Nombramientos: D. Javier Francisco Paramio Fernández, D. Tomás Moreno Bueno, D. Antonio Fernández-Paniagua Díaz-Flores, D. Eusebio Pérez Torres y Dña. Marta Cobo Omella.

En el caso de las filiales del Grupo, los consejeros son designados entre los directivos de la Sociedad Estatal. El proceso de nombramiento valora la capacitación y experiencia exigible para entrar a formar parte de los órganos de gobierno del Grupo.

Entre sus órganos de gobierno, la Sociedad Estatal cuenta con dos comisiones: la Comisión Ejecutiva y la Comisión de Auditoría e Inspección.

Las funciones de la Comisión Ejecutiva figuran reguladas en los Estatutos de la Sociedad.

La Comisión de Auditoría e Inspección actúa como órgano dependiente del Consejo de Administración y su composición y funciones se regulan por las Normas de Funcionamiento de la Comisión de Auditoría e Inspección aprobadas por el Consejo de Administración. Entre sus competencias se encuentran:

- Determinar la información económico-financiera que ha de remitirse al Consejo y su periodicidad, sin perjuicio de aquella otra que ha de someterse a su consideración o aprobación de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

- Supervisar el procedimiento y sistemas de elaboración de los estados financieros sometidos al Consejo.

- Proponer al Consejo de Administración la designación del auditor de cuentas externo y las condiciones para su contratación o la prórroga de su nombramiento.

- Revisar las Cuentas Anuales e Informe de Gestión sometidos al Consejo para su formulación de acuerdo con la normativa vigente.

- Relacionarse con los auditores externos a efectos de conocer e informar al Consejo de los resultados de la auditoría de cuentas y de aquellas otras cuestiones suscitadas durante su realización, incluidas las recogidas en el informe de control interno que se consideren de interés.

- Seguimiento de las recomendaciones reflejadas en el informe de auditoría.

- Recabar información sobre los sistemas de control y procedimientos internos establecidos para asegurar el debido cumplimiento de las disposiciones legales y demás normas aplicables.

- Conocer el plan anual de los trabajos de auditoría interna a desarrollar, su seguimiento y conocer sus conclusiones a efectos de realizar las propuestas oportunas.

- Conocer la información económico-financiera que la sociedad, por su pertenencia al sector público, deba remitir para cumplir las obligaciones recogidas en la normativa vigente. Asimismo vigilará el cumplimiento de las citadas obligaciones.

- Supervisar el cumplimiento de la Instrucción Reguladora de las Relaciones de las Sociedades Mercantiles del Grupo Patrimonio con la Dirección General del Patrimonio del Estado y demás disposiciones generales que le sean aplicables a la Sociedad.

- Informar al Consejo sobre las reuniones que celebre así como de las actuaciones que desarrolle en cumplimiento de sus funciones.

El Presidente no forma parte de esta Comisión. En la actualidad, la Comisión de Auditoría e Inspección está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas que son elegidos por el Consejo de Administración de entre sus miembros. La citada Comisión de Auditoría e Inspección está formada por: D. José Luis Diez García, D. Juan Miguel Sánchez García, D. Felipe Sivit Gañán y D. Jesús Moreno, como Secretario. Los miembros de la Comisión de Auditoría e Inspección deben tener experiencia y conocimientos acreditados en el área económico-financiera y del sector público.

Cabe destacar también el papel de la Unidad de Auditoría, que supervisa la eficacia del Sistema de Control Interno contribuyendo así al buen gobierno de la sociedad. La unidad supervisa asimismo la gestión de los riesgos relevantes y el cumplimiento de sus objetivos, así como la eficacia del sistema de control interno, que debe, entre otros, establecer objetivos, evaluar y dar respuesta a los riesgos y, por último, fijar actividades de control.

Principales órganos de dirección

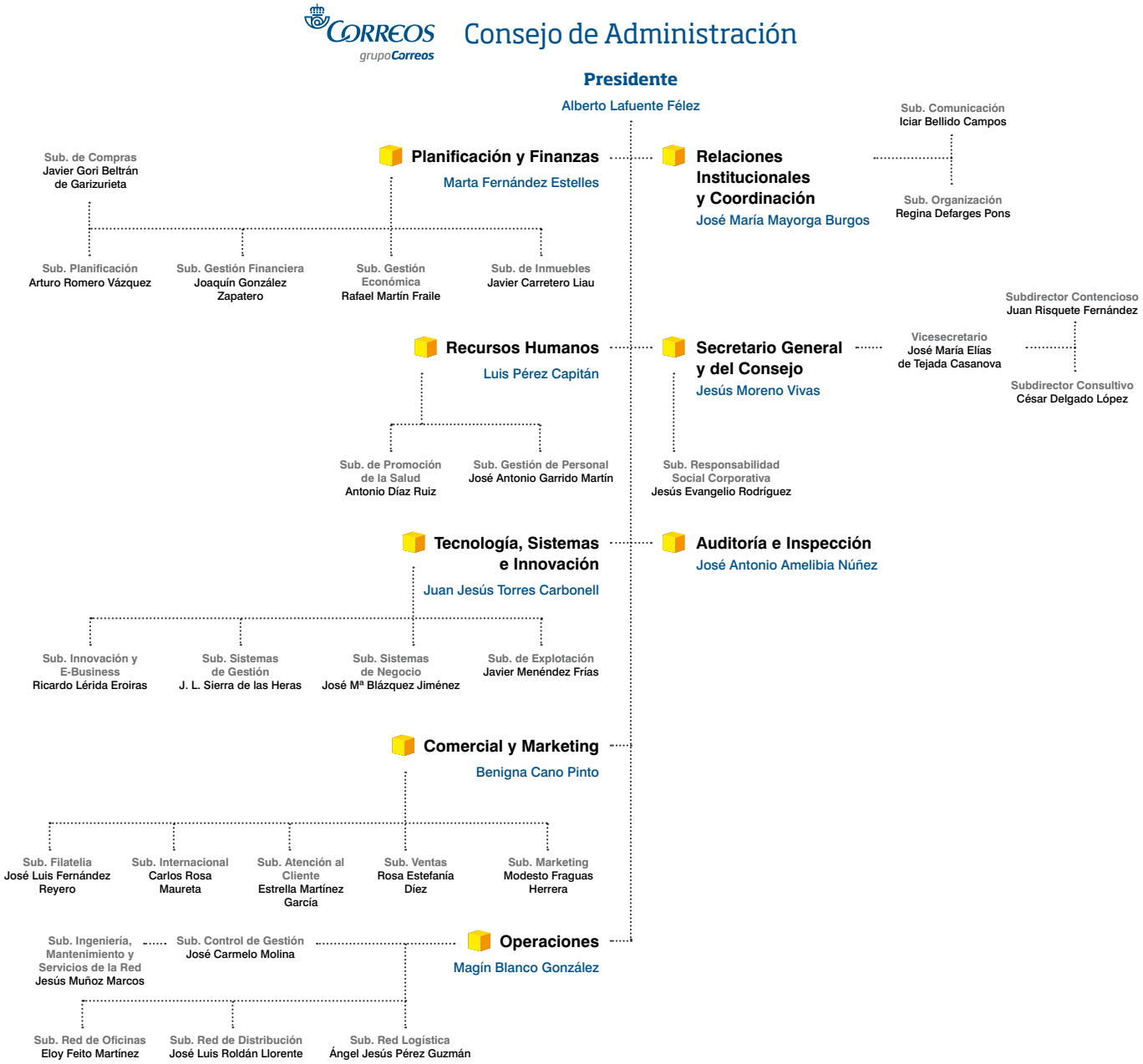
El Grupo Correos cuenta con un Comité de Dirección integrado por el Presidente de la Sociedad Estatal, los distintos Directores de las unidades de la Sociedad Estatal y los Directores generales de las empresas filiales. Estos últimos son: D. Antonio Cárdenas Jiménez, de Chronoexprés, D. Javier Vaquero Barrios, de Nexea y D. Fernando Archilla Fernández, de Correos Telecom.

Asimismo, existe un Comité de Inversiones cuya competencia y funcionamiento figuran recogidos en las Instrucciones de Contratación de Correos que han sido aprobadas por el Consejo de Administración. El Comité de Inversiones es el órgano de adjudicación de los contratos para los que tiene atribuida competencia. En contratos de cuantía superior a la establecida informará, con carácter preceptivo, y elevará al Consejo de Administración las correspondientes propuestas.

A las reuniones del Comité de Inversiones asisten los directores, subdirectores o coordinadores de área implicados. Pueden también asistir técnicos para intervenir en los asuntos previstos en el orden del día que correspondan a su área de actividad y cualquier otro asesor que el Presidente tenga por conveniente.

grupoCorreos

Organigrama del Grupo Correos (a 31 de diciembre de 2010) (*)



(*) Las personas incluidas con el texto en azul integran el Comité de Dirección del Grupo Correos.

Desempeño del Consejo de Administración

La Sociedad Estatal tiene un único accionista, la Dirección General del Patrimonio del Estado. Ésta, a través de la Instrucción Reguladora de las Relaciones de las Sociedades Mercantiles, comunica las recomendaciones o instrucciones de actuación del Grupo Correos con objeto de supervisar su gestión.

Adicionalmente, la Sociedad Estatal remite puntualmente a la Dirección General del Patrimonio "Informes de Hechos Relevantes" que contienen la información de carácter financiero, jurídico y social de relevancia.

Los miembros del Consejo de Administración realizan declaración exigida en los artículos 229 y 230 de la Ley de Sociedades referente a situaciones de conflictos de interés y prohibición de competencia. Asimismo, están sujetos a la normativa legal vigente sobre causas de incompatibilidad de altos cargos.

En cuanto a la política de retribución del Consejo de Administración, las dietas por asistencia vienen determinadas por el accionista único. De conformidad con la Ley 5/2006 de 10 de abril, las dietas de los consejeros altos cargos son ingresadas en el Tesoro. En el caso de las filiales, los consejeros no perciben dietas por asistencia a los consejos. Respecto al equipo directivo, el régimen retributivo incorpora una remuneración variable ligada a la consecución de los objetivos definidos.

Desempeño del Consejo de Administración

	2010
Nº de reuniones del Consejo de Administración (*)	12
% de asistencia de los consejeros	55
Retribución de los consejeros (euros) (**)	1.090,36

(*) Normalmente se celebran 11 sesiones. En el año 2010 se celebraron 12 Consejos por el cambio de Presidente del Consejo de Administración.
(**) Importe bruto mensual hasta un máximo de 11 sesiones.

grupoCorreos

Próximos retos

Bajo la filosofía de dar un paso más allá en términos de transparencia informativa, el Grupo Correos se comprometió en 2010 a la publicación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, bajo los criterios definidos en el estándar GRI (*Global Reporting Initiative*) para la elaboración de información pública en este ámbito.

Asimismo, cumpliendo con lo establecido en la Ley de Economía Sostenible, el Grupo se ha fijado el objetivo de elaborar un Informe de Gobierno Corporativo, que ponga de manifiesto las buenas prácticas y establezca las áreas de mejora del Grupo Correos en esta materia.

Con la incorporación de la Responsabilidad Social Corporativa en la estrategia empresarial, el Grupo Correos persigue incrementar el valor del Grupo para la sociedad, reforzar su desempeño en materia de desarrollo sostenible y aportar una mayor confianza a los ciudadanos. Esta última cuestión resulta especialmente importante al tratarse de una empresa pública, cuyo fin último es la satisfacción del interés general.

> *"El carácter público de Correos implica un compromiso con la transparencia al ser una empresa que presta un servicio a los ciudadanos"*
>
> *Elena Fernández - GARRIGUES.*

Para ampliar información relacionada con este tema puede acceder a la página web corporativa del Grupo Correos: **www.correos.es**

LÍNEA VERDE

06

Compromisos con la sostenibilidad

grupoCorreos

"En nuestro papel tradicional de servicio público, por encima de todo queremos ofrecer las mejores soluciones a las comunidades a las que servimos."

Benigna Cano Pinto, Directora Comercial

Servicio a la comunidad

Las compañías deben desarrollar una actividad empresarial que revierta un beneficio real a la sociedad

El compromiso del Grupo Correos con la comunidad

Correos, como operador público y garante de la prestación del servicio postal universal en España, mantiene un firme compromiso con las comunidades en las que desarrolla su actividad, más allá de la prestación de un servicio de calidad.

En este sentido, el Grupo Correos se enfrenta al reto de adaptar su estrategia a medio y largo plazo y definir un modelo sostenible orientado a mejorar su posicionamiento en la sociedad y en los distintos mercados donde opera.

Para satisfacer las necesidades de la sociedad, consolidándose como un agente activo en el desarrollo económico, social y cultural de la comunidad, el Grupo Correos elabora su Política de Excelencia y Sostenibilidad como muestra de su compromiso con los diferentes grupos de interés.

grupoCorreos

Elaboración del Plan de Empresa 2011-2014

Comercialización del "Paquete Xacobeo" en las oficinas del Camino de Santiago, destinado a peregrinos.

Colaboración con Cruz Roja en la campaña "Juntos por Haití"

Servicios al alcance de todos

Correos es el operador designado por ley para prestar el servicio postal universal en España, de acuerdo a los principios de accesibilidad, asequibilidad, regularidad y puntualidad, que hacen efectivo el derecho de todos los ciudadanos a las comunicaciones postales.

> *"Sin descuidar términos de eficiencia económica, Correos debe hacer su servicio accesible a la mayor parte de los ciudadanos como parte de su responsabilidad social"*
>
> *Orencio Vázquez - Observatorio RSC*

ACCESIBILIDAD

En los últimos años se ha ejecutado un Plan de Accesibilidad, destinado a favorecer el acceso de los ciudadanos a los servicios de Correos, tanto postales como de otros tipos, a través de oficinas dotadas de una mayor cartera de productos y servicios y ubicadas a menos de quince minutos del domicilio o lugar de trabajo de cada ciudadano.

Para proporcionar la adecuada cobertura del territorio y asegurar el acceso de los ciudadanos a los servicios postales, la Sociedad Estatal cuenta con una red de oficinas, que al finalizar 2010 estaba integrada por 2.360 oficinas, dotadas de amplios horarios de atención y ubicadas de acuerdo a las necesidades de cada entorno poblacional, atendiendo a la eliminación de cualquier tipo de barrera arquitectónica.

Las oficinas disponen, de una amplia oferta comercial, postal y de otros tipos, que potencian su papel como centros integrales de servicios para los clientes, en un entorno económico cada vez más global y basado en las tecnologías, e impulsa la diversificación del negocio de Correos.

Asimismo, la distribución de los envíos está encomendada a 1.837 unidades de reparto o carterías (entrega ordinaria), 100 unidades de servicios especiales (reparto urgente) y 7.402 servicios rurales, que garantizan la completa cobertura del territorio nacional.

ASEQUIBILIDAD

Conforme a los requisitos de asequibilidad del servicio postal universal, la tarifa postal básica de Correos, correspondiente a la carta normalizada nacional de hasta 20 gramos, es un 22% inferior a la media europea, lo que la hace ser una de las más baratas de la Unión Europea, concretamente la octava más asequible.

REGULARIDAD Y PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA

La Ley Postal y su Reglamento establecen los requerimientos relativos a la prestación del servicio postal universal y a los plazos de expedición de los productos que lo integran. Para conocer estos se emplea la fórmula D+n, en la que "D" representa la fecha de depósito y "n" el número de días laborables que transcurre desde tal fecha hasta la entrega al destinatario u otro momento del proceso postal.

Además de los controles realizados por el órgano regulador postal, la Sociedad Estatal evalúa el cumplimiento de los objetivos de entrega y las posibles áreas de mejora mediante diversos modelos de medición. En el ámbito nacional se utilizan los siguientes:

- Auditoría interna: permite el seguimiento de los envíos entre el momento del matasellado y el de salida al reparto. Es el método con más antigüedad, por lo que permite elaborar comparaciones históricas más amplias.

- Sistema SPEX (Sistema de Panelistas Externos): permite realizar el seguimiento a lo largo de todo el proceso postal, desde el depósito hasta la entrega, por lo que sus resultados coinciden, en mayor grado, con la percepción del ciudadano sobre la puntualidad de servicio.

Según los métodos descritos, Correos ha obtenido en 2010 unos resultados que superan los objetivos marcados por el Reglamento en los plazos de entrega de los diferentes productos que componen el servicio postal universal.

Calidad en el plazo de entrega

	Plazo de entrega	Objetivos marcados por el Reglamento	2010	2009	2008
Auditoría Interna					
Carta ordinaria	D+3	93%	98,9%	98,9%	98,2%
Giro ordinario	D+3	95%	99,2%	99,3%	98,9%
Paquete azul	D+3	80%	91,7%	89,0%	83,5%
SPEX					
Carta ordinaria	D+3	93%	96,1%	95,8%	93,8%

La puntualidad de las rutas, esencial para cumplir los objetivos de entrega de los productos postales, alcanzó en 2010 el 96,9% en los horarios de llegada a los centros y el 99,1% en los de salida.

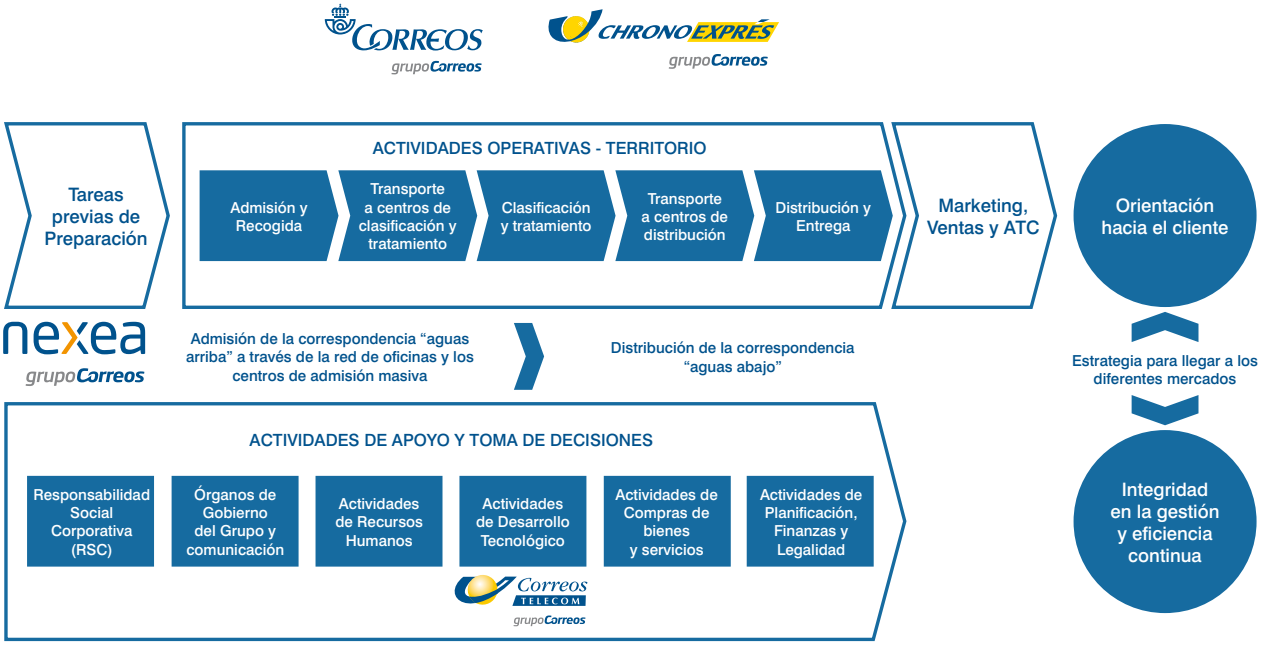
Una estrategia para nuevas exigencias

Como operador designado por ley para prestar el servicio postal universal en España y con la pretensión de convertirse en un operador global de referencia de soluciones de comunicación, el Grupo Correos ha adaptado su estrategia a los cambios regulatorios, económicos y tecnológicos vividos por el sector y a las nuevas necesidades de la sociedad y de los distintos mercados donde opera.

El Plan de Empresa 2011-2014 supone una orientación del Grupo hacia sus clientes y, en definitiva, a la sociedad. El Plan propone una gestión integral de la compañía y dirige su política comercial hacia una estrategia específica para cada uno de los mercados atendidos.

El Grupo Correos centra sus operaciones en cuatro mercados relevantes diferenciados: el postal tradicional, el de notificaciones y entrega con certificación, el de paquetería y el de marketing directo. Adicionalmente, el Grupo tiene otras líneas de negocio tales como la distribución de publicaciones periódicas y libros, venta de productos filatélicos, telegráficos y otros servicios de diversificación, prestados a través de la red de oficinas, como servicios financieros, cobro de recibos, envío de dinero y apartados postales, entre otros.

Para cada uno de estos mercados relevantes, el Grupo Correos ha establecido actuaciones encaminadas a la consecución de los objetivos definidos, determinando así la oferta comercial que mejor satisface a las necesidades de los clientes. Estas actuaciones pueden ser de dos tipos: operativas y de apoyo.



Con este Plan, el Grupo Correos afronta esta nueva etapa a través del entendimiento de sus mercados relevantes y aproximándose a ellos a través de la adaptación de su estrategia a las necesidades de los diferentes segmentos de clientes y a sus diferentes formas de comunicación.

Inversión en mejorar el servicio a la comunidad

En línea con los compromisos del Grupo Correos de contribuir positivamente al desarrollo de las comunidades en las que opera, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. apoya a distintos sectores de la sociedad civil con diversas actividades:

- Circulación exenta de franqueo para cecogramas. El cecograma es un envío utilizado por las personas con discapacidad visual por el que pueden enviar cartas cegográficas (sistema Braille), grabaciones sonoras y papel especial destinado para el uso de este colectivo. Los cecogramas gozan de franquicia en el ámbito nacional e internacional siempre y cuando sean expedidas por un instituto de personas ciegas formalmente reconocido.
- Colaboración activa con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, los Cuerpos de Seguridad Autonómicos y Locales y los diferentes Juzgados, ofreciendo servicios de entregas controladas de correspondencia, informaciones sobre operaciones bancarias y/o entregas de productos y detecciones de envíos postales con contenido ilegal.

grupoCorreos

Compromiso con el desarrollo del sector postal

Como consecuencia de su liderazgo en España y compromiso en el desarrollo del sector postal, el Grupo Correos es miembro y colabora en distintas organizaciones internacionales que le permiten incrementar la competitividad de su oferta de servicios, mejorar la eficiencia operativa y asegurar una cobertura mundial. Destacan las siguientes:

- **La Unión Postal Universal (UPU):** Es el foro principal para la cooperación entre los servicios postales a nivel mundial (territorio postal único), basada en el concepto del servicio postal universal y el desarrollo de productos y servicios actualizados. La UPU desarrolla funciones de consejo, mediación y enlace, así como organiza la cooperación técnica entre sus países miembros. Establece además las normas para el intercambio del correo internacional y emite recomendaciones para estimular el crecimiento de los volúmenes postales y para la mejora de la calidad de servicio. A través del Grupo de Acción de Cooperación al Desarrollo de la UPU apoya los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas.

- **La Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP):** Se trata de un organismo cuya misión es fortalecer la integración regional del sector postal y la modernización del sector a través de la cooperación, propiciando un desarrollo sostenible.

- **La Asociación de Operadores Postales Públicos Europeos (PostEurop):** Es una asociación creada con el objeto de reforzar la cooperación entre los operadores postales europeos, que sirve como plataforma de representación de dichos operadores en foros y organizaciones regionales e internacionales. Correos forma parte de su Consejo de Administración.

- ***International Post Corporation* (IPC)**: Esta asociación, que engloba a operadores postales de Europa, Norte América y el Pacífico Sur, tiene como finalidad proporcionar asistencia a sus miembros para facilitar el desarrollo y la mejora de los servicios postales a través de la calidad y los proyectos tecnológicos, fortaleciendo al mismo tiempo la cooperación.

- ***Kahala Postal Group* (KPG):** Se trata de una alianza comercial entre los operadores postales públicos de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Singapur, Reino Unido, Francia y España al objeto de crecer en calidad y eficiencia en servicios EMS (*Express Mail Service* –Servicio de Correo Urgente-) y de paquetería aérea, mediante la integración de sus redes operativas y de sus sistemas de información.

Finalmente, cabe señalar que el Grupo Correos participa en los procesos regulatorios a través de las consultas en materia de contratación, regulación del mercado y medio ambiente. Igualmente, Correos está presente en el grupo de trabajo *Acelerando la RSC en las Empresas Públicas*, organizado por Forética y Garrigues Medio Ambiente, que tiene como objetivo realizar un diagnóstico de situación e impulsar la RSC en las empresas públicas españolas.

Responsabilidad con la comunidad

Uno de los pilares básicos dentro de las actuaciones del Grupo Correos en materia de excelencia y sostenibilidad es su compromiso con la sociedad, mediante la contribución activa a su desarrollo social y cultural.

El Grupo desarrolla actuaciones coherentes con su vocación social y con la responsabilidad que deriva de su actividad y de las áreas en donde opera. En este sentido, la estrategia del Grupo para invertir en la comunidad atiende a las siguientes líneas de acción:

- **Infancia:** La inversión en proyectos de ayuda a la infancia contribuye a la constitución de una sociedad más justa e igualitaria para todos.
- **Personas con discapacidad:** El Grupo apoya la integración social de las personas con discapacidad en su compromiso de promover la igualdad de oportunidades.
- **Inmigración:** Colaboración con distintas entidades para satisfacer necesidades específicas del colectivo inmigrante.
- **Medio ambiente:** Iniciativas para la protección del medio ambiente, como agente social que toma conciencia del impacto que genera su actividad en el entorno.
- **Deporte y cultura:** Patrocinio y colaboración en actividades culturales y deportivas, como una herramienta que permite extender a la sociedad valores compartidos por el Grupo.
- **Valores cívicos:** Como empresa pública, considera que es parte de su responsabilidad dar ejemplo y colaborar en causas sociales, que permitan la construcción de una sociedad basada en valores cívicos y principios internacionalmente reconocidos, que el Grupo Correos aplica en su modo de actuar.

Aunque el Grupo desarrolla también programas sociales propios, generalmente apoya programas de instituciones y organizaciones socialmente reconocidas. Su colaboración, en este sentido, se puede materializar de diferentes formas. Destacan las siguientes:

- Apoyos financieros.
- Donación de mercancías.
- Utilización de la red de ventas.
- Prestación de espacios en oficinas.
- Cesión de espacios en la web corporativa.
- Diseño de productos específicos.
- Integración laboral de colectivos desfavorecidos.

grupoCorreos

A continuación se recogen las principales iniciativas desarrolladas por el Grupo Correos a lo largo de 2010:

Líneas de acción	Principales iniciativas desarrolladas en 2010
Infancia	• *Correos reparte sonrisas* • Campañas UNICEF • *Un juguete, una ilusión* • Buzones para las cartas a los Reyes Magos
Personas con discapacidad	• Convenio con la Fundación la Caixa (Programa Incorpora) • Acuerdo con la Fundación APAI • Colaboración con la Fundación Dales la Palabra • Fundación Pardo Valcarce • Diversas Entidades Colaboradoras (CEE)
Inmigración	• Colaboración con la Fundación Migrar de Cruz Roja
Medio Ambiente	• Convenio con WWF • *Dona tu móvil* • Línea Verde de productos ecológicos • *La hora del planeta*
Deporte y cultura	• Programa ADO • Copa del Mundo de Paraciclismo • Campeonato de España de Atletismo • Xacobeo 2010 • *Correos por el Arte*
Valores cívicos	• *Saca Tarjeta Roja al Maltratador* • Proyecto Hombre • "Sorteo del Oro" de Cruz Roja Española • *Juntos por Haití* • Donación de sangre • Sellos solidarios

INFANCIA

- **“Correos reparte sonrisas”.** Desde hace doce años, Correos contribuye, en colaboración con Payasos Sin Fronteras, a favorecer la mejora y calidad de vida de los niños hospitalizados o sometidos a tratamientos de larga duración, así como la de colectivos infantiles que, por estar en situaciones de especial dificultad como discapacidad, acogida por inmigración u otras causas, o vivir en centros penitenciarios con sus madres, necesitan refuerzo psicológico y emocional. La edición de 2010 ha llegado a 3.500 beneficiarios y ha incluido 40 fiestas-espectáculo. Asimismo, Correos realiza talleres de formación para los voluntarios y educadores y distribuye gratuitamente cartas entre estudiantes de colegios participantes y niños hospitalizados con relatos humorísticos, cuentos, adivinanzas, etc.

- **Colaboración con UNICEF.** Correos participa desde hace más de 20 años en diversos programas de UNICEF: En 2010 ha vendido, a través de sus oficinas, 863.750 tarjetas de navidad, 44.914 llaveros, así como 287.963 productos de UNICEF, por un importe total de casi 1,5 millones de euros.

- **Colaboración con la campaña 'Un juguete, una ilusión'.** La red de oficinas de Correos comercializó 180.166 bolígrafos solidarios en el marco de la XI edición de esta iniciativa, organizada por la Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España (RNE). En 2010, los fondos recaudados se han destinado al envío de 500.000 juguetes a niños de 21 países de África, Asia y América Latina, así como a la creación de ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios. Además, la Sociedad Estatal ha contribuido a financiar la publicación de un libro de cuentos editado por la Fundación Crecer Jugando.

INMIGRANTES

- **Colaboración con la Fundación Migrar de Cruz Roja.** La Sociedad Estatal patrocina la página web de esta Fundación, que pretende ser un espacio de apoyo a las personas inmigrantes en España, proporcionando asesoramiento laboral sobre ofertas de empleo, cursos formativos, alojamiento, cuestiones legales o los servicios de Correos que pueden resultarles más útiles. En 2010, al portal Migrar accedieron 490.404 usuarios, registrándose un número total de 609.532 visitas y se atendieron 15.072 consultas.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- **Acuerdo con la Fundación APAI.** Correos se comprometió a realizar una aportación económica anual durante un periodo de tres años, que se destinará en su totalidad a la financiación de las actividades de integración laboral de personas con discapacidad intelectual en el "Centro artesano de papel y madera APAI-ARTE", en San Sebastián de los Reyes (Madrid).

- **Colaboración con la Fundación "Dales la palabra".** Esta Fundación impulsa la integración de niños con discapacidad auditiva a través de un entorno normalizado de enseñanza. En 2010, Correos renovó su convenio de colaboración con 'Dales la Palabra' a fin de facilitar la realización de prácticas en la Dirección de Tecnología de la Sociedad Estatal a los alumnos de Formación Profesional Reglada, que cursan estudios de Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes en el centro educativo Tres Olivos, del que es titular la Fundación 'Dales la Palabra'.

DEPORTE Y CULTURA

- **Patrocinio del Programa ADO.** Correos colabora económicamente en el desarrollo de los deportistas olímpicos españoles y en su preparación para los próximos juegos de Londres. Además, fomenta la difusión del programa ADO publicitando su logotipo en establecimientos postales, vehículos y en la web postal.

- **Copa del Mundo de Paraciclismo.** Correos fue, por tercer año consecutivo, el patrocinador principal de este evento, en el que participaron más de 300 deportistas con discapacidad de 31 países.

- **Patrocinio del "Xacobeo 2010".** El Grupo Correos, como patrocinador oficial de Xacobeo 2010, ha participado en las actividades del segundo Año Santo Compostelano del milenio. Asimismo, como operador logístico de Xacobeo 2010, ha diseñado una oferta específica de productos para promocionar el evento.

- **"Correos por el Arte".** Durante 2010, Correos ha llevado a cabo un total de 35 exposiciones de pintura, escultura, fotografía, etc. en oficinas postales de doce ciudades. Asimismo, a través de la iniciativa 'Poesía por Correo', la Sociedad Estatal ha colaborado con el Festival Internacional de Poesía de Granada distribuyendo 100.000 postales a los domicilios granadinos.

MEDIO AMBIENTE

- **Campaña solidaria "Dona tu móvil".** La Sociedad Estatal recogió 42.492 teléfonos móviles durante 2010, lo que reportó 55.837 euros (39,7% del total recaudado) a Cruz Roja Española y a la Fundación Entreculturas, promotoras de esta iniciativa. Los móviles recogidos aportan fondos que son destinados por éstas a la financiación de proyectos humanitarios, educativos, de desarrollo y de integración a favor de los colectivos y países más desfavorecidos y, además, dan una solución ecológica a los residuos procedentes de los teléfonos móviles.

VALORES CÍVICOS

- **Juntos por Haití.** Correos, colaboró con Cruz Roja en la recaudación de fondos para ayudar a los damnificados del terremoto de Haití, facilitando a los empleados la realización de donativos a través de la cuenta corriente de Cruz Roja habilitada en BanCorreos o bien por medio del *banner* que se instaló a tal efecto en la propia página del banco (www.bancorreos.es) para efectuar los ingresos *online* directamente.

- **Sellos solidarios.** Durante 2010, Correos ha emitido, dentro de la serie 'Valores Cívicos', sendos sellos: 'Recicla' y 'Ponle tope al consumo'. El objetivo de estas emisiones es hacer una llamada de atención a la sociedad sobre temas que demandan especialmente la sensibilización de la ciudadanía en su conjunto, como el reciclaje y la reducción de residuos o el consumo responsable.

grupoCorreos

Eficiencia en la gestión

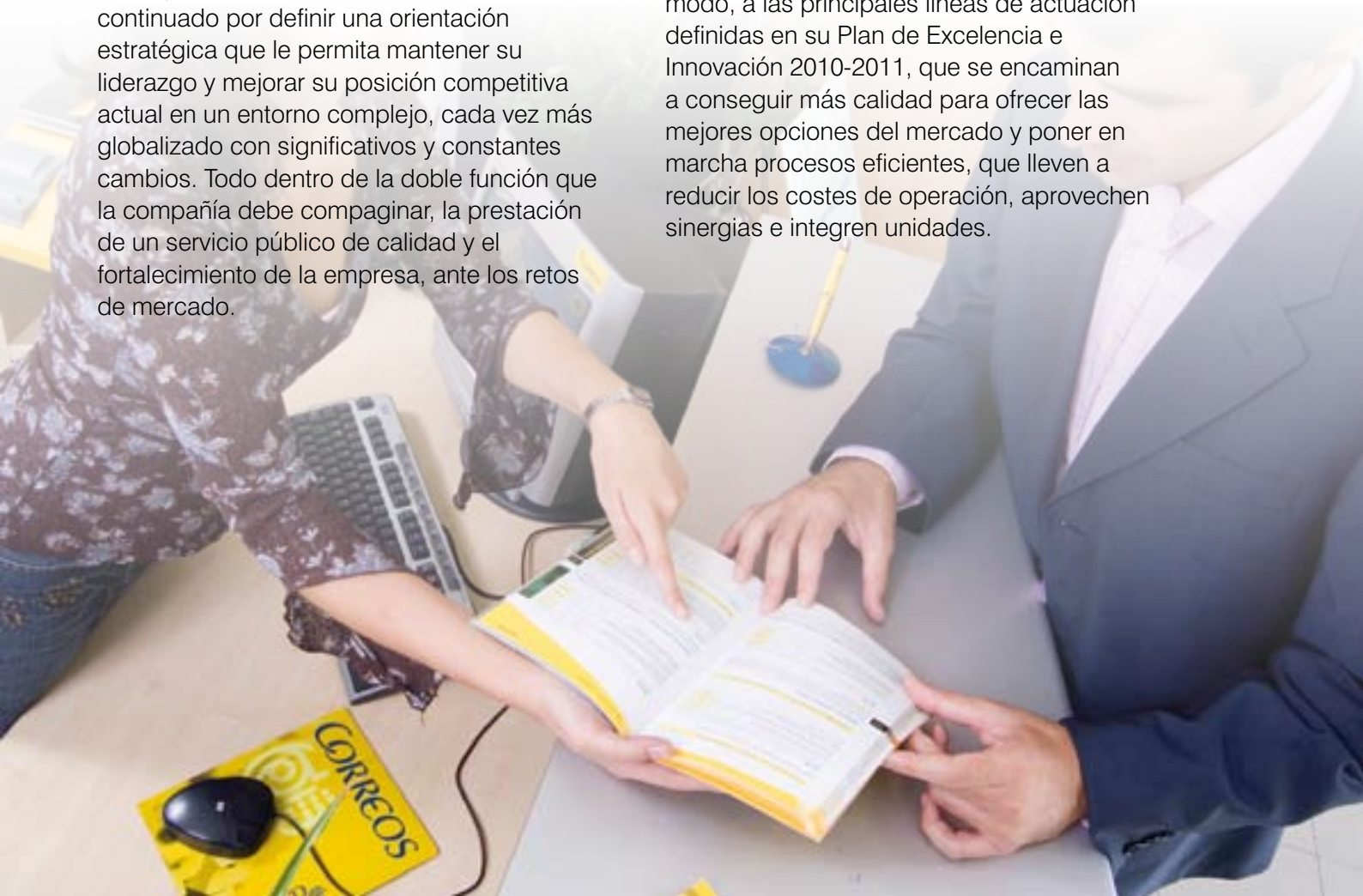
Los cambios de las variables de mercado y el continuo desarrollo tecnológico suponen retos constantes para las empresas

La búsqueda de la eficiencia como clave del éxito

El Grupo Correos ha hecho un esfuerzo continuado por definir una orientación estratégica que le permita mantener su liderazgo y mejorar su posición competitiva actual en un entorno complejo, cada vez más globalizado con significativos y constantes cambios. Todo dentro de la doble función que la compañía debe compaginar, la prestación de un servicio público de calidad y el fortalecimiento de la empresa, ante los retos de mercado.

Calidad, eficiencia e innovación son las prioridades básicas para todas las áreas y para todas las personas que conforman la compañía.

La estrategia de Correos atiende, de este modo, a las principales líneas de actuación definidas en su Plan de Excelencia e Innovación 2010-2011, que se encaminan a conseguir más calidad para ofrecer las mejores opciones del mercado y poner en marcha procesos eficientes, que lleven a reducir los costes de operación, aprovechen sinergias e integren unidades.



"Queremos seguir manteniendo un modelo de negocio basado en la excelencia que nos refuerce ante nuestros competidores y nos lleve a ser una entidad de referencia en la sociedad."

Magín Blanco González, Director de Operaciones

44,5% de los establecimientos de Correos están certificados bajo la norma ISO 9001 y los 17 CTA además lo están por la ISO 14001

Reducción de las quejas y reclamaciones en un 22,6% respecto a 2009

Inversión de 12,5 M € en I+D+i

Excelencia e Innovación como garantía de futuro

El Plan de Excelencia e Innovación 2010-2011 se articula como la mejor herramienta para crear una cultura de calidad e innovación en la Organización y aunar los distintos esfuerzos que se originan en las distintas unidades, bajo un modelo integrado y corporativo que asegure la visibilidad, coordinación y perspectiva de excelencia e innovación en la gestión de la compañía.

Las grandes líneas de actuación que definen el Plan son las siguientes:

- Ofrecer una calidad de servicio y de atención al cliente, "excelente" buscando siempre su satisfacción y ofreciendo mejores opciones que la competencia.
- Poner en marcha procesos eficientes que lleven a reducir los costes de operación, eliminar la complejidad de acceso al servicio y aprovechar las sinergias y la integración entre las unidades.
- Implantar un proceso de gestión de la Innovación que implique flexibilidad para ofrecer nuevos productos y servicios y una mejora continuada de los procesos y los sistemas gracias al desarrollo de las TIC.

Calidad de servicio y atención "excelente"

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

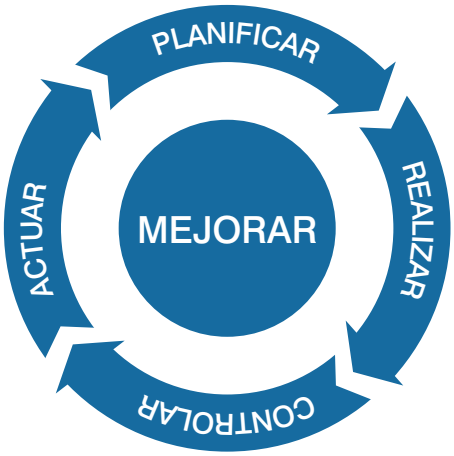
El Grupo Correos se apoya en los grandes modelos de referencia en el ámbito de la calidad (modelo EFQM y norma UNE-EN ISO 9001:2000) para desarrollar distintas iniciativas que tienen como objetivo la mejora en los Procesos, Productos y Servicios de la Organización.

La Sociedad Estatal utiliza el modelo europeo EFQM, con el objetivo de identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión de sus actividades. Igualmente, el sistema de Calidad ISO 9001 se aplica a la comercialización de servicios postales, parapostales, de telecomunicación (burofax, telegrama y giro urgente), y servicios financieros (envío de dinero y BanCorreos), así como admisión, pre-tratamiento y entrega de productos postales y de telecomunicaciones en la red de oficinas postales. El sistema de Calidad ISO 9001 también alcanza a todos los procesos de tratamiento de la correspondencia llevados a cabo en los 17 Centros de Tratamiento Automatizado (CTA). Al final del ejercicio el número de establecimientos certificados ascendió a 2.292, es decir, el 44,5% del total.

grupoCorreos

Uno de los aspectos fundamentales en la gestión de la calidad es el proceso de mejora continua. En este sentido, el Grupo ha definido su proceso de mejora continua basado en el ciclo PDCA. El significado de estas siglas es el siguiente:

- **P (Plan) Planificar:** Analizar las causas de los problemas y programar las actuaciones pertinentes en un Plan: El Plan de Excelencia e Innovación.
- **D (Do) Hacer:** Implantar las acciones planificadas modificando los procesos.
- **C (Check) Controlar/Verificar:** Medir el impacto de las acciones, comprobando la eficacia del Plan de acuerdo con los objetivos fijados y con las medias de los indicadores definidos para ello.
- **A (Act) Actuar:** Mejorar hasta conseguir los objetivos introduciendo las modificaciones necesarias en el Plan de acción.



Desde la Subdirección de Organización parten diferentes programas y actuaciones con objeto de introducir la cultura de la mejora continua en todas las unidades de la compañía.

ATENCIÓN AL CLIENTE

El Grupo Correos tiene implantados procedimientos y herramientas que permiten obtener un conocimiento preciso de las necesidades de sus clientes y dispone de distintos canales de comunicación diseñados para resolver eficientemente sus peticiones e incidencias.

En 2010, la web de la Sociedad Estatal atendió un total de 60.259 consultas, un 48,3% más que el año anterior. El número de atención telefónica 902 197 197 recibió 1.359.082 llamadas, descendiendo un 13,5% respecto a 2009. El tiempo de espera medio fue de 27 segundos, desde la recepción de la llamada a la atención a los clientes.

En cuanto a las quejas y reclamaciones se ha registrado, en 2010, una disminución de las mismas. De las 297.672 recibidas en 2009, se ha pasado, en 2010, a 230.269 (143.395 reclamaciones y 86.874 quejas), lo que supone una reducción de un 22,6%.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Otro de los aspectos clave para proporcionar un servicio de calidad y conocer el grado de respuesta a las expectativas de los clientes pasa por medir su satisfacción.

Durante nueve años consecutivos Correos ha sido el servicio público mejor valorado por los españoles, según la encuesta “Opinión pública y política fiscal” del CIS.

Chronoexprés lleva a cabo un estudio anual para medir la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio. En 2010, el resultado del ejercicio para las áreas de operaciones, sistemas e información se situó por encima del 75% de satisfacción.

Igualmente, en Correos Telecom, existe un programa de mejora continua para la satisfacción de los clientes. De esta manera, los datos de satisfacción para esta filial, en 2010, tuvieron valores medios de 8,46 sobre 10 para los Servicios del Departamento Técnico, un 9,06 para el Área de Proyectos y Nuevos Servicios y un 9,24 en los servicios prestados por el Área de Gestión de Infraestructuras. Pese a que estos resultados son muy satisfactorios, la compañía se propone mejorar en proactividad y en *reporting* de datos.

grupoCorreos

> *"Durante años, y de acuerdo a nuestra experiencia, Correos ha puesto la responsabilidad social como un elemento clave en su orden del día y comparte, cada vez más, sus iniciativas con otros expertos postales europeos"*
>
> *Botond Szebeny - Secretario General de PostEurop*

Eficiencia e innovación tecnológica

El Grupo Correos realiza importantes inversiones para la incorporación de las últimas tecnologías a sus operaciones, con la finalidad de garantizar mayores niveles de calidad y eficiencia, generar nuevas oportunidades de negocio y asegurar el crecimiento futuro. Las principales actuaciones se centran en el desarrollo de los sistemas informáticos de gestión y de soporte de negocio, así como en la dotación de nuevas infraestructuras tecnológicas.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN INTERNA Y DE SOPORTE DE NEGOCIO

El Grupo Correos cuenta con diversos sistemas de información y ha llevado a cabo varios proyectos al objeto de mejorar la eficiencia en los procesos de negocio y de gestión, así como para facilitar la oferta de nuevos productos y servicios.

Los sistemas de información más importantes que dan servicio a las unidades de negocio de Correos son el Sistema de Gestión Integral de Envíos (SGIE) y el Sistema Único de Admisión y Venta (IRIS):

- El Sistema de Gestión Integral de Envíos (SGIE) es utilizado para los envíos registrados, desde su tratamiento hasta la entrega al destinatario. Además, el sistema ofrece un completo seguimiento y control de los envíos, genera informes de actividad, de calidad y de soporte, e intercambia datos con otros sistemas de Correos.

- El Sistema Único de Admisión y Venta (IRIS), centraliza este tipo de procesos en las oficinas y unidades de admisión masiva, además de atender las necesidades de mayor información en la admisión de paquetería internacional y en la venta cruzada de productos nacionales.

Adicionalmente, Correos cuenta con el modelo de control de la calidad por radiofrecuencia (RFID), del que es líder en España. Esta tecnología está basada en el empleo de etiquetas (tags) introducidas en cartas-test que, al ser detectadas por las antenas y lectores ubicados en los centros operativos, notifican su localización y tiempo de tránsito a una aplicación central. De esta forma, se conocen los plazos de expedición en los tramos intermedios del proceso postal y se mejora el seguimiento de los envíos.

Con el objetivo de favorecer la eficiencia en el desarrollo de las funciones de sus empleados, la Sociedad Estatal también tiene desarrollado un proyecto para que, en las tareas de distribución, cuenten con el respaldo de asistentes digitales portátiles (PDA). Estos terminales automatizan la grabación de datos y permiten la recogida de la firma del receptor en pantalla, la lectura de códigos de barras y la captura en imagen del aviso de recibo, por lo que mejoran la operativa, el control de los envíos y la información al cliente. En 2010, se ha dispuesto de 10.000 dispositivos PDA para los carteros. Este proyecto no sólo supone mejoras en la calidad y la productividad, sino que además permite la reducción en el consumo de papel.

Igualmente, en 2010, cabe destacar la puesta en marcha de 4.700 tabletas digitalizadoras de firmas en las oficinas de Correos. Estos dispositivos permiten la digitalización de todos los documentos de entrega en oficina, eliminando el consumo de papel, facilitando los controles de calidad y aportando mayor rapidez y seguridad en el proceso, a la vez que garantizan los aspectos legales asociados a la firma electrónica y la protección de datos personales.

En relación con los empleados y como parte del programa para disponer de unos sistemas de gestión totalmente integrados, robustos y escalables, la Sociedad Estatal está desarrollando el Sistema Integrado de Gestión del Capital Humano (SIGHNO) sobre la misma plataforma que los sistemas de gestión financiera y el comercial.

Chronoexprés, con el fin de integrar sus procesos operativos de paquetería con los del Grupo Correos, tiene introducido en sus sistemas de clasificación la opción de lectura de códigos de barras y sus programas informáticos están adaptados al modelo de codificación utilizado por la Sociedad Estatal.

Por su parte, en 2010, Nexea ha potenciado la creación de productos y servicios con mayor valor añadido y ha trabajado en el desarrollo de nuevos modelos de comunicación a medida de los departamentos de marketing de las empresas. Asimismo, ha reforzado su posicionamiento como empresa de gestión documental global, gracias al trabajo de desarrollo de acabado de documentos electrónicos e integración de los mismos en entornos *web*.

grupoCorreos

Adicionalmente, Nexea ha implantado una nueva herramienta informática, denominada *Toolkit Java*, que puede modificar los ficheros y optimizarlos para enviarlos a cualquier tipo de salida. Esta herramienta ha reducido en más de la mitad el tiempo de ripeado y ha conseguido una mejora considerable en el motor de producción.

En 2010, Correos Telecom ha implantado un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) que permite extraer todos los informes de gestión necesarios. Con esta tecnología se consigue un notable ahorro de costes y de tiempo, así como mejoras en la gestión económico-financiera, mayor eficiencia de los recursos y una reducción del uso del papel.

INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS

Desde 2009 Correos cuenta con un centro de proceso de datos (CPD) para albergar los sistemas de información de la compañía, dando servicio a todos los empleados, 24 horas los 365 días del año. El centro cuenta con un renovado equipamiento informático, que multiplica por cinco la capacidad de memoria y la potencia de procesamiento y gestión, y por quince la de almacenamiento y *backup.*

Reconocimiento a Correos por su espíritu innovador y calidad

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A ha recibido el galardón correspondiente a la categoría Modernización Tecnológica de los "Premios DINTEL Alta Dirección 2010", en reconocimiento al esfuerzo que realiza a fin de impulsar el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones para mejorar el servicio que presta a los usuarios.

Además, ha sido reconocida, por tercera vez en los últimos 5 años, con el Premio Plata EMS (Express Mail Service/ Postal Exprés Internacional). Obtener esta mención de Plata para este producto de línea urgente, significa que se ha alcanzado un nivel de calidad por encima del 95% en todos y cada uno de los procesos de admisión/ importación, plazos de entrega, atención al cliente e información de entrega.

Factura electrónica

Correos ha puesto en marcha el servicio de gestión electrónica de facturas, que consiste en la generación y transmisión de facturas de forma electrónica entre empresas y clientes, firmadas digitalmente y con la misma validez que la firma en soporte en papel.

La supresión de papel proporciona un ahorro de costes y de tareas administrativas, a la vez que beneficia al medio ambiente. Adicionalmente, entre otras ventajas cabe citar la obtención de información exacta y actual de las facturas en tiempo real y la automatización de los trámites de administración y contabilidad, que contribuyen a mejorar los procesos a fin de ofrecer un servicio más eficiente y de mayor calidad.

"El fin último de nuestro compromiso con el Medio Ambiente busca una reducción sustancial del impacto ambiental de todas las actividades de nuestro negocio."

Regina Defarges Pons, Subdirectora de Organización

Logística y cambio climático

La sostenibilidad ambiental es parte de la estrategia corporativa

El Grupo Correos y el Medio Ambiente

Como empresa de referencia en los servicios postales y cuya misión es la prestación de un servicio público y de calidad en todo el territorio nacional, el Grupo Correos asume el compromiso de desarrollar sus actividades de manera sostenible y respetuosa con el medio ambiente. Esto queda patente en la definición de la Política de Excelencia y Sostenibilidad que sitúa la protección del medio ambiente como una de las grandes líneas de actuación de la compañía, que puede ser consultada en la página web del Grupo Correos (www.correos.es).

Las prioridades ambientales se focalizan en la identificación, evaluación y gestión de los impactos del Grupo en el entorno, especialmente en la reducción de la contaminación, el uso eficiente de los recursos materiales y la gestión integral de los residuos.

Como instrumento marco para la acción en este terreno, el Grupo Correos cuenta con el Plan de Excelencia Medioambiental 2008-2010, basado en los principios de crecimiento sostenible en línea con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que la Sociedad Estatal es signataria.

grupoCorreos

Reducción en 2009, respecto a 2008, del 3,55% de emisiones de CO_2 en el marco del programa EMMS de IPC, dato contrastado y auditado por *Price WaterHouse Coopers*. La reducción en 2010 ha sido de un 5% aproximadamente.

Reducción en 2010 del consumo eléctrico en un 5,78% respecto al año anterior.

Se ha evitado, en 2010, la emisión de 250 Tm de CO_2 como resultado de la aplicación de buenas prácticas medioambientales en los 15 centros de trabajo que han participado en el premio Reconocimiento Ambiental 2010.

1.866 horas de formación en materia medioambiental.

Gestión ambiental

El Grupo Correos considera el crecimiento sostenible como un valor estratégico. Esto ha llevado a la Organización a hacer un análisis de la eficiencia ambiental de las áreas de negocio con el objetivo de focalizar sus esfuerzos en minimizar el impacto medioambiental derivados de su actividad. El Plan de Actuación Medioambiental (PAM) 2010-2012 se configura así como el marco de actuación del Grupo para desarrollar una serie de actuaciones que mejoren el entorno en el que opera la compañía.

ACTIVIDADES GENERADORAS DE IMPACTO	IMPACTOS AMBIENTALES
• **Transporte:** Flota de vehículos.	EMISIONES
• **Tratamiento:** Embalajes. • **Entrega:** Principalmente papel.	RESIDUOS
• **Transporte y distribución:** Flota de vehículos.	RUIDO
• **Transporte:** Limpieza de vehículos. • **Mantenimiento de instalaciones:** Consumo humano, limpieza y climatización.	AGUA
• **Todas:** Electricidad, gas y otros combustibles.	ENERGÍA

PLAN DE ACTUACIÓN MEDIOAMBIENTAL 2010-2012

A finales de 2010 se ha revisado la Política de Excelencia y Sostenibilidad del Plan de Actuación Medioambiental (PAM) 2010-2012.

Plan de Actuación Medioambiental de Correos 2010-2012		
Plan de Acción en Consumo Sostenible de Recursos	Plan de Acción en Gestión de Residuos	Plan de Acción de Tipo General
Principales líneas de actuación	Principales líneas de actuación	Principales líneas de actuación
• Elaboración del mapa de emisiones. • Eficiencia energética de los edificios e instalaciones. • Mejora de la eficiencia energética de los medios de transporte.	• Minimización de la producción del residuo de papel, mediante reutilización, reciclado y valorización.	• Ampliación del alcance de la implantación del Sistema de Gestión Ambiental. • Sensibilización y comunicación en el campo del desarrollo sostenible. • Cooperación con la International Post Corporation (IPC).

La Subdirección de Organización de Correos es la responsable de coordinar las acciones a corto y medio plazo, además de proponer las líneas de actuación futuras que se aprueban en el seno del Comité de Medio Ambiente, encargado de velar por el cumplimiento de las mismas. El Comité de Medio Ambiente está compuesto por representantes de diferentes direcciones y áreas que pueden ejercer influencia sobre la reducción del impacto ambiental de la compañía.

Los sistemas de gestión ambiental de Correos siguen la norma ISO 14001.
En la Sociedad Estatal, 34 centros de trabajo disponen de sistemas de gestión medioambiental certificados conforme a dicha normativa. En todo caso, todas las operaciones se orientan por los principios de dicha norma, identificando los aspectos de la actividad y evaluándolos para ejercer mayor control sobre aquellos que tienen un mayor impacto en el entorno.

Cambio climático

El Grupo Correos es consciente de la importancia del cambio climático para la organización. En este sentido, algunos de los riesgos y oportunidades en el medio y largo plazo son:

- Necesidad de informar sobre la huella de CO_2 de los productos y servicios.
- Reducción de consumos energéticos y promoción de la eficiencia.
- Impacto del Protocolo de Kyoto y el futuro comercio de emisiones.
- Cambios legislativos y posibles penalizaciones por emisión o contaminación.

- Sustitución del mercado postal tradicional por el electrónico y del soporte físico por el digital, con la implantación del APE, e-AR, PDA, certificados digitales, etc.[1]

Para asegurar el cumplimiento de estos objetivos, la Sociedad Estatal ha elaborado el Plan Director Medioambiental, que fija las líneas de actuación a medio y largo plazo. Este Plan contiene 5 áreas de trabajo y 16 líneas de actuación, así como 7 proyectos concretos a desarrollar entre 2011 y 2012 para conseguir la reducción de emisiones en el plazo marcado.

Emisiones

En marzo de 2010, Correos fijó por primera vez su objetivo de reducción de emisiones de CO_2: "Lograr en 2020 la reducción del 20% de emisiones de CO_2 respecto de las emisiones de 2008", que equivale a una reducción de 16,42 miles de toneladas de CO_2. Este objetivo tiene su origen en el compromiso que la Sociedad Estatal asumió, junto con el resto de operadores de International Post Corporation (IPC), en la cumbre del clima de Copenhague (diciembre de 2009).

En 2010, la Sociedad Estatal continuó la colaboración iniciada en 2008 con IPC para la consolidación de herramientas que permitan identificar, medir y reducir las emisiones de CO_2 de los operadores postales.

Mediante la participación en el programa EMMS *-Environmental Measurement and Monitoring System-* de IPC, Correos mide sus emisiones utilizando un sistema desarrollado específicamente para el sector. Los resultados obtenidos han servido de base para elaborar el Informe IPC de Sostenibilidad del Sector Postal, disponible en la página web de IPC (http://sustainability.ipc.be/), en el que se muestra que la Sociedad Estatal está en la línea de cumplimiento del objetivo de este proyecto al conseguir ser el cuarto operador que más ha incrementado el nivel de gestión medioambiental en 2009 respecto al año base (2008).

El programa de IPC EMMS ha sido seleccionado para participar en la edición 2011 de los premios Responsible Business Awards.

A estos efectos, la medición de las emisiones producidas por la compañía contempla como punto de partida los datos de 2008 y considera sólo los alcances (scope) 1 y 2 del GHG *Protocol (Greenhouse Gas Protocol)*. Actualmente, la Sociedad Estatal no mide ni ha identificado los impactos que pueda tener el transporte de empleados (viajes y desplazamientos a los centros de trabajo).

(1) **APE:** El Apartado Postal Electrónico proporciona a sus usuarios una dirección postal electrónica segura. **e-AR:** Acuse de Recibo electrónico. **PDA:** Asistente Digital Personal o Personal Digital Assistant.

"Atendiendo a los valores cuantitativos de las emisiones actuales de carbono, Correos lo está haciendo muy bien. Están consiguiendo reducir cerca de 3.000 toneladas al año, mientras que para alcanzar el objetivo marcado del 20% de reducción para 2020, sólo necesitan reducir 1.369 toneladas. En este sentido, queda más que patente que van por muy buen camino"

Pieter Reitsma - Manager Sustainability - IPC (International Post Corporation)

Cabe destacar, respecto a este último aspecto, un servicio desarrollado por Correos denominado "Postal-Bus". Mediante este servicio, Correos facilita a sus empleados el desplazamiento a los centros de trabajo, con un servicio gratuito de rutas y fomentando el transporte colectivo que ayuda a reducir las emisiones de CO_2. Postal-Bus se presta en 17 provincias, con más de 20 rutas diferentes y es utilizado por más de 4.500 empleados.

grupoCorreos

Gestión de flotas y optimización de rutas

El Grupo Correos es consciente del impacto ambiental que conlleva el desarrollo de su negocio y mantiene, con carácter prioritario, una política de gestión de flota y optimización de rutas basada en criterios sostenibles.

En la compra de vehículos, Correos incluye criterios de contratación verdes que tienen en cuenta el tipo de vehículo a adquirir (acordes a la normativa europea Euro IV, de clasificación energética). Además, se están efectuando las primeras evaluaciones de lo que supondría el paso a vehículos propulsados por energía eléctrica.

> *"La apuesta de Correos respecto a la gestión de su flota debe inclinarse por la incorporación de vehículos ecológicos o de combustibles alternativos"*
>
> *Laila Rivas - AMAC (Gestión y mantenimiento integral de flotas)*

Asimismo, Correos participa en el Proyecto Movele del Ministerio de Industria, que tiene por objeto introducir vehículos eléctricos en los entornos urbanos. En el marco de este proyecto y del Plan de Actuación Medioambiental, Correos ha ampliado su flota de vehículos ecológicos en 2010, con la incorporación de 200 vehículos eléctricos destinados al reparto en cascos históricos y zonas peatonales, con una inversión de 369.700 euros. La inclusión de este tipo de vehículos en la flota de Correos implica una disminución notable de emisiones contaminantes y de la contaminación acústica en las ciudades.

Dentro de la gestión responsable de la flota, cabe destacar el trabajo realizado por el Grupo Correos en materia de optimización de rutas al objeto de reducir el número y la extensión de las mismas. Un ejemplo específico es el de la filial Chronoexprés, que ha participado en el proyecto City Model, puesto en marcha por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI), del Ministerio de Ciencia e Innovación, y la Generalitat Valenciana, financiado con fondos europeos, que premia la optimización de rutas de transporte para minimizar el impacto ambiental en la ciudad de Valencia.

UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

Consumo de recursos energéticos

En 2010, Correos ha diseñado e implantado en 132 edificios el Plan 100 de Eficiencia Energética, que fija pautas de comportamiento responsable con relación a la climatización, la iluminación y el mantenimiento, así como la implantación de puntos de control en sus actuaciones. El Plan 100 está publicado en la Intranet de la compañía para lograr la mayor difusión posible entre los empleados.

Otra iniciativa desarrollada por la Sociedad Estatal, en 2010, es el Premio al Compromiso Ambiental, que reconoce al centro de trabajo que más activamente contribuye a reducir su impacto medioambiental, principalmente, a través del ahorro de sus consumos energéticos.

Las medidas desarrolladas en 2010 por la Sociedad Estatal en materia de ahorro energético han conseguido los siguientes resultados respecto a los datos de 2009:

- Reducción del consumo eléctrico un 5,78% en el conjunto de la compañía.
- Reducción, en el marco del Plan 100 de Eficiencia Energética, de un 3,2% del consumo de energía eléctrica.
- Reducción de 713.949,47 kWh, en el marco de los premios ambientales, en el que han participado 15 edificios, lo que supone haber evitado la emisión de aproximadamente 250 Tm de CO_2.

Asimismo, Correos participa en la Plataforma de Gestión del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética en los edificios de la Administración General del Estado (PAEE-AGE).

Desempeño ambiental

Correos cuenta con una metodología para evaluar y determinar los impactos ambientales significativos que se derivan del desarrollo de su actividad.

A grandes rasgos, los principales pasos que constituyen esta metodología son los siguientes:

- Recopilación anual de datos ambientales.
- Identificación, para cada centro, de sus aspectos ambientales.
- Valoración de cada aspecto para cada centro, según tres criterios: magnitud, impacto y vinculación a la estrategia corporativa.

La combinación de los resultados de los tres criterios determinan si el aspecto es significativo o no y, por tanto, si es necesario definir medidas que mitiguen el impacto del mismo en el entorno.

Respecto al desempeño ambiental de la compañía, además de los consumos energéticos, cabe comentar lo siguiente:

- La captación de agua proviene, en general, de la red de abastecimiento municipal, y su uso es fundamentalmente para el consumo humano y los procesos de limpieza y climatización. En este sentido, se han distribuido por los centros de trabajo etiquetas de sensibilización para la reducción del consumo.

grupoCorreos

- Uno de los principales materiales consumidos es el papel. Para minorar su consumo, se ha procedido a la sustitución de los sobres Postal Exprés estándar y Postal Exprés para grandes clientes por un sobre multiuso y a la eliminación de varios modelos de impresos. Adicionalmente, se están definiendo pautas de impresión y reutilización de papel.

- Actualmente Correos cumple con la legislación en vigor, sustituyendo los gases que agotan la capa de ozono de sus equipos, tal como marca el reglamento 1005/2009.

- Para paliar la contaminación acústica, la renovación de la flota se realiza con vehículos menos ruidosos (Euro IV) y se están adquiriendo vehículos eléctricos para el reparto.

- Los principales residuos generados por la Sociedad Estatal son los de embalaje, de cuyo tratamiento se encargan gestores autorizados. En 2010, se ha iniciado la sistematización de la gestión de residuos y su unificación entre oficinas y centros de tratamiento automatizado. Asimismo, se han proporcionado contenedores logísticos a clientes para evitar la paletización y el retractilado en la preparación de los envíos y se promueve la recuperación de embalajes en las oficinas.

Los vertidos y los derrames de la compañía no son significativos. En cualquier caso, existen procedimientos definidos y medios materiales para mitigar posibles impactos ante derrames de sustancias peligrosas.

Conservación de la biodiversidad por parte del Grupo Correos

Los impactos de las operaciones del Grupo Correos sobre la biodiversidad no son significativos, dado que la actividad e instalaciones del Grupo se ubican, por lo general, lejos de los espacios protegidos o de especial interés, y no provocan cambios materiales en procesos ecológicos.

En 2010, Correos ha firmado un convenio de colaboración con WWF España para la puesta en marcha de acciones de restauración forestal. Según el factor de estimación facilitado por WWF, el Grupo ha compensado 165,6 T de CO_2 a través de la plantación de bosques en 2010.

Correos comercializa los productos sostenibles “Línea verde”, de cuyas ventas destina una parte a la reforestación. Estos productos incorporan una leyenda en la que se informa al usuario de la contribución que realiza para la plantación de árboles.

La Sociedad ha participado en la edición de 2010 de la campaña ‘La hora del planeta”. Un total de 250 edificios de la compañía mantuvieron la luz apagada de sus fachadas entre las 20:30 y las 21:30 horas del 27 de marzo.

“La hora del planeta” es una acción promovida por la organización ecologista WWF por la que, mediante el gesto de apagar la luz una hora, se pretende concienciar sobra la lucha contra el cambio climático y demostrar que es posible una actuación conjunta orientada a la construcción de un futuro sostenible.

Formación y sensibilización

El Grupo Correos ha desarrollado, a lo largo de 2010, un programa de formación de 1.866 horas en materia medioambiental en el que han participado un total de 296 empleados. Esta acción formativa se ha completado con una campaña de sensibilización sobre reducción de consumos.

SENSIBILIZACIÓN

SEPARACIÓN DE RESIDUOS

Asimismo, la compañía apoya estrategias nacionales e internacionales para fomentar la sensibilización ciudadana en torno al medio ambiente.

Adicionalmente, la Unidad de Formación del Grupo Correos ha puesto en marcha distintas iniciativas para evitar el consumo abusivo de papel.

Implicación de proveedores

Con el objetivo de extender el compromiso medioambiental a lo largo de su cadena de valor, el Grupo Correos está adherido voluntariamente al Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado definido en la Orden PRE/116/2008. Por ello, incluye en sus procesos de licitación criterios de valoración que distinguen a los proveedores y socios tecnológicos más respetuosos con el entorno.

Por otra parte, los Pliegos de Condiciones de los concursos para la adquisición de bienes y servicios, incluyen la obligación de garantizar la observancia de los Diez Principios del Pacto Mundial, así como la manifestación expresa de su aceptación por parte de los interesados que participen con sus ofertas en los procedimientos de contratación del Grupo.

Gestión de los residuos procedentes de los desmontajes de infraestructuras

Correos Telecom lleva a cabo trabajos de desmontaje de infraestructuras, que bien se encuentran en desuso o en mal estado. A la vez que se realiza una labor de saneamiento de la red se intenta salvaguardar el medio ambiente controlando la emisión de vertidos procedentes de dichos trabajos.

Durante el año 2010, se han desinstalado 574 km. de infraestructuras y 10 emplazamientos.

Dentro de los trabajos de desmontaje, se incluye una condición expresa de cumplimiento a los proveedores, como es la gestión de los residuos, carga, transporte y descarga en vertedero autorizado, así como la presentación del certificado de la gestión.

grupoCorreos

Ética e integridad

Una gestión ética y transparente resulta clave en el establecimiento de relaciones de confianza con los grupos de interés

Compromiso del Grupo Correos

El compromiso del Grupo Correos con la ética y la integridad se pone de manifiesto en el conjunto de políticas, procedimientos y herramientas implantados para velar que sus actividades, y las de sus empleados y socios de negocio, se desarrollen conforme a las leyes, normas, procedimientos y estándares, tanto internos como externos, que le son de aplicación.

Adicionalmente, la integridad en el Grupo Correos engloba, también, los instrumentos de los que se ha dotado para orientar a sus empleados en un comportamiento en línea con los principios definidos en su Código de Conducta, así como en su misión y valores.

El fin último de las actuaciones del Grupo, en esta materia, es el establecimiento de un marco de actuación que estimule a todas las personas de la compañía a desempeñar sus responsabilidades de un modo integro, responsable y transparente.

"En un contexto de desconfianza hacia las compañías como el actual, el Grupo Correos apuesta por un modelo de gestión basado en la responsabilidad, la ética y la integridad."

Jesús Moreno Vivas, Secretario General y del Consejo

En 2010 se actualizó el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales de la Sociedad Estatal

274 empleados formados y 1.378 horas impartidas en Prevención del Blanqueo de Capitales

Apreciación de notable en la auditoría externa de la Sociedad Estatal en materia de la Ley Orgánica de Protección de Datos

Código de conducta

El Código General de Conducta de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y las empresas del Grupo, unido a la adhesión a iniciativas externas como los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, plasman el compromiso formal de la compañía con un modo de actuar íntegro, responsable y transparente.

El Código de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración en 2004, refleja los valores de referencia de Correos en su forma de trabajar y contiene los principios generales que rigen su actuación, que son de obligado cumplimiento para todos los empleados de la compañía. Este documento, publicado en la web y en la Intranet Corporativa, es revisado periódicamente con el fin de incorporar los cambios que sean necesarios para responder a requerimientos internos o externos.

La Unidad de Auditoría Interna, que actúa con independencia de criterio y de acción respecto al resto de la organización, bajo los principios establecidos en el 'Código de Ética del Instituto de Auditores Internos de España', hace cumplir con el Código de Conducta del Grupo Correos, y cualquier otro estándar de conducta que vincule, en su caso, a los empleados del Grupo.

Cuando se detectan comportamientos contrarios a la ética profesional, se investigan y se aplican medidas correctoras y/o sancionadoras. En el año 2010, se produjeron 12 despidos por estas causas.

Compromiso con el Pacto Mundial y los Derechos Humanos

Desde su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2002, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. asume, como parte integral de su estrategia, los diez principios que dicho Pacto establece. De este modo, anualmente presenta el Informe de Progreso y desde 2007, lo elabora basándose en el modelo de la Red Pacto Mundial España.

THE GLOBAL COMPACT

APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

grupoCorreos

Asimismo, el Grupo pretende extender sus principios de actuación entre sus colaboradores y socios de negocio y promueve una política para la contratación de proveedores siempre que se cumplan unos requisitos establecidos.

> *"Como cliente de Correos me gustaría que se exigiera más a los proveedores en aspectos relacionados con la sostenibilidad y que esto, se convirtiera en una ventaja competitiva en los procesos de asignación"*
>
> *Tomás Conde - BBVA*

Finalmente, subrayar la participación de Correos en un seminario organizado por IPC sobre los riesgos en la cadena de suministro.

Principios para la contratación de proveedores

Todos los interesados en participar en los procedimientos de contratación de Correos han de garantizar la observancia a los siguientes compromisos que figuran en el Anexo I de las Instrucciones de Contratación aprobadas por el Consejo de Administración de la compañía:

- Se respetarán los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
- No se utilizará mano de obra forzada, o bajo coacción, ni se llevarán a cabo prácticas discriminatorias.
- No se utilizará mano de obra infantil.
- Los salarios y horas de trabajo deberán cumplir, como mínimo, las leyes, reglas y normas aplicables del país de que se trate, incluyendo salario mínimo, horas extraordinarias y horas máximas de trabajo.
- Se respetará el derecho que tienen los empleados de asociarse libremente y de negociación colectiva.
- Se proporcionará a los empleados buenas condiciones de seguridad e higiene laboral.
- Las actividades se desarrollarán respetando el medio ambiente y observándose la legislación aplicable del país.
- Todos los productos y servicios se suministrarán de forma que cumplan los criterios de calidad y seguridad suficientes y serán seguros para el fin previsto.
- Para el suministro de bienes y servicios a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. no podrán utilizarse medios fraudulentos, ni pago de sobornos.
- Se garantizará por el adjudicatario que sus respectivos proveedores y subcontratistas cumplirán a su vez con las obligaciones mencionadas en los apartados anteriores.

De esta manera, el Grupo promueve una política para la contratación de proveedores siempre que se cumplan unos requisitos establecidos.

Corrupción y prevención del blanqueo de capitales

En defensa de una actuación empresarial éticamente responsable es importante destacar que el Grupo Correos cuenta con procedimientos orientados al control interno para prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas de corrupción. En este sentido, los empleados del Grupo deben cumplir con lo dispuesto en el Código de Conducta y las políticas empresariales aprobadas.

Asimismo cabe destacar la adopción de medidas para la Prevención del Blanqueo de Capitales (PBC) en la compañía. En 2010, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. actualizó su Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales recogiendo toda la normativa nacional e internacional en la materia. A estos efectos, se creó la Comisión de Control, como órgano independiente de control interno y de comunicación en materia de PBC. En 2010, la Sociedad Estatal impartió un total de 1.378 horas de formación en PBC en 20 acciones formativas a las que asistieron 274 empleados.

Auditoría Interna

La Unidad de Auditoría Interna del Grupo Correos tiene como función dar apoyo a la Comisión de Auditoría, a la Presidencia y a la Alta Dirección del Grupo, desarrollando una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta. También, supervisa el Sistema de Control Interno, que permite reducir el nivel de riesgo asociado a la consecución de objetivos.

En el desarrollo de su actividad, la Unidad de Auditoría Interna, tal y como se establece en el Estatuto de Auditoría Interna aprobado por el Consejo de Administración en el año 2006, deberá cumplir los siguientes objetivos:

- Proporcionar, a través de las conclusiones y recomendaciones derivadas de su trabajo, la existencia de sistemas de control interno y gestión de riesgos adecuados a la actividad, impulsando la mejora continua del binomio riesgo-control interno.

- Realizar un seguimiento continuo sobre elementos clave de riesgo que puedan amenazar la consecución de objetivos, especialmente en la introducción de nuevos negocios, nuevos sectores, incentivando la existencia de un control de riesgo adecuado.

- Supervisar la alineación, tanto en tareas para los negocios nacionales como internacionales, de control interno, gestión de riesgos, valores y ética con las políticas del Grupo y los objetivos del Grupo.

- Colaborar en todos aquellos proyectos solicitados por las distintas unidades de la organización, respetando las normas de independencia marcadas por el Instituto de Auditores Internos.

- Asistir a los auditores externos en el desarrollo de las auditorías de acuerdo con la planificación de las mismas y en coordinación con la dirección de Planificación y Finanzas.

grupoCorreos

Cumplimiento legal

El Grupo Correos tiene un firme compromiso con el cumplimiento escrupuloso de todas las normas aplicables nacionales e internacionales.

Respecto a la regulación sectorial y de la competencia destaca la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. En la Disposición Adicional Primera de esta Ley, se determina a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. como operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal por un período de 15 años, a partir de su entrada en vigor el 1 de enero de 2011, quedando sujeto a las obligaciones que se recogen en el Título III.

En materia de contratación, el marco normativo está constituido por la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y por la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, en cuya Disposición Adicional Segunda se cita expresamente a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. como entidad sujeta a la Ley.

Cabe hacer referencia también al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal (LOPD), sobre la que se ha auditado externamente a Correos.

Finalmente, indicar que los equipos utilizados por Correos Telecom están sometidos a normativa de etiquetado, siendo el responsable del mismo la empresa fabricante de los equipos de transmisión y acceso o el fabricante de la fibra óptica que compran.

Incumplimientos y multas

En 2010, la Audiencia Nacional redujo en un 50% la multa de 5.400.109 euros impuesta a Correos por el Tribunal de Defensa de la Competencia, en junio de 2003, por infracción del artículo 6 de la Ley de Defensa de la Competencia. Correos ha procedido al pago de la multa y los intereses devengados.

Respecto a una infracción del mismo precepto de la Ley de Defensa de la Competencia, el Tribunal Supremo desestimó el recurso contencioso-administrativo interpuesto por la Sociedad Estatal contra la resolución del Tribunal de Defensa de la Competencia que imponía a Correos una multa de 900.000 euros.

También en 2010, la Audiencia Nacional desestimó el recurso contencioso-administrativo que la Asociación Empresarial Grupo Europa Viajes interpuso contra la resolución del Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, relativa a una presunta infracción del artículo 3 de la Ley de Defensa de la Competencia, por parte de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Por último, la Agencia Española de Protección de Datos ha impuesto, en 2010, una sanción de 6.000 euros a Correos por infracción en esta materia.

"En el Grupo Correos sabemos que la calidad personal y profesional de nuestro equipo es nuestro mayor activo."

Luis Pérez Capitán, Director de Recursos Humanos

Personas

La motivación de gente con talento es la clave del éxito empresarial sostenido en el tiempo

Compromiso del Grupo Correos con sus personas

El Grupo Correos es un proyecto compartido por cerca de 64.000 empleados, de los que casi 62.000 lo son de la Sociedad Estatal.

Las personas son la principal ventaja competitiva del Grupo. Por ello, la compañía basa su gestión en la búsqueda del talento, el desarrollo profesional y el orgullo de pertenencia de las mismas.

El Grupo Correos tiene un compromiso activo con el respeto de los derechos humanos y laborales. Por esta razón, fomenta y ampara el libre ejercicio de la libertad sindical y el derecho de asociación de sus empleados, garantiza la igualdad de oportunidades y rechaza cualquier trato discriminatorio.

Asimismo, el Grupo enfoca sus esfuerzos en ofrecer a sus empleados un entorno de trabajo saludable, enriquecido con la diversidad y caracterizado por una comunicación abierta y diálogo permanente, así como un trato honesto y justo.

grupoCorreos

Diseño de un Plan de Igualdad y un Protocolo frente al acoso, en el III Convenio Colectivo

Las mujeres son el 46,6% de la plantilla de Correos y desempeñan el 32,4% de los mandos Intermedios

El 79,3% de la plantilla de la Sociedad Estatal tiene contrato indefinido

2.106 evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional efectuadas en Correos

1.927.555 horas de formación impartidas en Correos, de las que 124.098 corresponden a idiomas

Igualdad, diversidad e integración, criterios clave en la gestión de las personas

El Grupo se opone a cualquier tipo de trato discriminatorio y en particular por razón de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, ascendencia nacional o discapacidad. Este compromiso se extiende a los procesos de selección y promoción que se basan en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual.

En 2010, el Grupo Correos no ha registrado ningún incidente en materia de discriminación.

En Correos, el 46,6% de la plantilla son mujeres. Las mujeres desempeñan un 14,7% de los puestos directivos y un 32,4% de los mandos intermedios.

Para promover la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la Sociedad Estatal ha elaborado un Plan de Igualdad y un protocolo para prevenir y hacer frente al acoso.

El Plan de Igualdad formaliza debidamente medidas que ya se venían aplicando desde hace tiempo. Algunas de las actuaciones recogidas en el Plan son:

- Control del uso de un lenguaje no sexista en la redacción y contenido en documentos en procedimientos de selección y acciones formativas.
- Garantizar que la publicidad de la compañía, tanto directa como indirectamente, no albergue mensajes ni imágenes sexistas.
- Medidas que favorecen la conciliación de la vida laboral y familiar.

Adicionalmente, el Grupo desarrolla acciones para favorecer la normalización de grupos en riesgo de exclusión social.

En materia de violencia de género, la Compañía cursa con carácter de urgencia y bajo la máxima confidencialidad una posible solicitud de traslado de una víctima. En esta línea de actuación, el Grupo ha renovado, en 2010, el Acuerdo firmado con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, para promover actuaciones de sensibilización e inserción laboral de las víctimas.

El Grupo promueve también la contratación de personas con discapacidad. A 31 de diciembre había en plantilla un total de 728 personas con discapacidad. Por otra parte se contrata la compra de bienes y servicios a diferentes Fundaciones y Centros Especiales de Empleo.

En 2010 cabe destacar el convenio de colaboración con la Fundación La Caixa para sumarse al "Programa Incorpora". Este programa, que favorece la contratación de personas con discapacidad en la compañía postal y la realización de prácticas en sus centros de trabajo, tiene un modelo de actuación similar al que mantiene desde hace cinco años con la Asociación Catalana de Integración y Desarrollo Humano (ACIDH).

Otro valor fundamental en las políticas de recursos humanos del Grupo es el arraigo territorial. En este sentido, en la Sociedad Estatal los procesos de selección de personal operativo se realizan a nivel provincial y por tanto, la contratación de residentes locales es prácticamente del 100%. La promoción interna también se realiza a nivel provincial y zonal.

Relaciones laborales y representación sindical

El Grupo Correos respeta el derecho a la libertad de asociación y representación sindical. Las compañías que forman el Grupo Correos cuentan con representantes de los trabajadores elegidos libremente.

En la Sociedad matriz del Grupo, la Unidad de Negociación es la encargada de velar por el cumplimiento y el respeto escrupuloso de la libertad de asociación de los empleados. El objetivo es garantizar el derecho a la negociación colectiva de los órganos de representación de los trabajadores, con su convocatoria y participación en los correspondientes procesos de negociación.

Los convenios colectivos establecen el periodo de preaviso respecto a eventuales cambios organizativos, más allá de la obligación legal establecida. Dependiendo de cada compañía, el periodo de preaviso puede variar entre 15 y 30 días.

Condiciones laborales y retribución

En la Sociedad Estatal, las cuestiones relacionadas con el tiempo de trabajo y su retribución están reguladas en los correspondientes Convenios Colectivos que afectan al personal laboral y Acuerdos Generales para personal funcionario.

Como muestra del compromiso del Grupo Correos con sus empleados, el porcentaje de empleo fijo se mantuvo estable en el 2010 hasta alcanzar el 79% del total de la plantilla.

En cuanto a su composición, los empleados contratados en régimen laboral representan el 59% y los funcionarios representan el 41% (sólo hay funcionarios en la Sociedad Estatal).

grupoCorreos

Ante situaciones en las que se da una variación importante de la plantilla, como en la celebración de procesos electorales o periodos vacacionales, las condiciones de trabajo (jornada y retribuciones) reciben un tratamiento diferenciado y se regulan específicamente a través de circulares o instrucciones. En estos casos los refuerzos se llevan a cabo a través de una bolsa de personal fijo discontinuo de 3.000 personas.

Respecto a la política retributiva, el Grupo Correos entiende que una adecuada remuneración garantiza la satisfacción de los empleados y la retención del talento. En este sentido, todas las empresas del Grupo ofrecen un salario inicial estándar muy superior al salario mínimo interprofesional. En Correos Telecom, está establecida una retribución variable que oscila entre el 5 y el 25% del salario bruto anual en función de los objetivos alcanzados por los empleados.

Servicios a empleados

La Sociedad Estatal ofrece beneficios sociales a los empleados y a sus familiares. Entre ellos destacan: anticipos a cuenta y préstamos personales sin interés para necesidades puntuales, ayudas para tratamientos sanitarios, para estudios y para hijos con discapacidad, así como para la promoción del ocio, la cultura, los deportes.

Asimismo, Correos complementa las prestaciones de sus empleados con un plan de pensiones, al que destinó 13,2 millones de euros en 2010. A 31 de diciembre, había 40.649 empleados adheridos y el patrimonio total del fondo era de 165,2 millones, de los que 112,6 millones corresponden a la aportación directa de la compañía.

La Sociedad Estatal en razón de su disponibilidad presupuestaria, analiza la posibilidad de establecer un programa de excedencia voluntaria, orientado preferentemente al personal de puestos excedentarios, con edades comprendidas entre 57 y 65 años.

Ayudas a empleados

Tipos de ayudas	2010	
	Ayudas	Importe total (€)
Tratamientos sanitarios	6.171	865.621
Ayudas al estudio y para hijos con discapacidad	5.124	814.935
Promoción del ocio, la cultura y los deportes	962	125.367
Homenaje a los jubilados		154.150
Anticipos y préstamos sin interés	3.389	13.491.600

Desarrollo profesional

Para garantizar el desarrollo profesional de las personas, se han establecido herramientas específicas que siguen el concepto de la evaluación del desempeño.

En este sentido, la filial Correos Telecom ha lanzado su programa de Gestión por Objetivos. Este programa, en el que participan todos los empleados, establece un triple nivel de objetivos relacionados con el desempeño de la compañía, el del respectivo departamento y el desempeño personal. La retribución de los empleados está ligada al cumplimiento de los mismos.

En 2010, cabe destacar el programa de dirección de equipos y liderazgo de la Sociedad Estatal con los objetivos de proporcionar una formación homogénea a los mandos y potenciar el estilo de liderazgo más acorde a la cultura empresarial, y por último, aprovechar las sinergias organizativas entre las distintas líneas de negocio. En este programa, que obtuvo una puntuación de 8,7 sobre 10 en cuanto a indicadores de calidad, participaron aproximadamente 3.000 directivos.

Otro concepto clave para asegurar el desarrollo profesional es la promoción interna y el concurso permanente de traslados. En 2010, la mayoría de las necesidades generales de empleo de la compañía se cubrieron por promoción interna. El concurso permanente de traslados permitió la promoción horizontal de 3.675 personas, de las que 1.521 eran empleados fijos discontinuos que pasaron a desempeñar puestos de plena actividad.

Formación

En el Grupo se establecen planes formativos anuales para contribuir al desarrollo profesional de sus empleados, a la mejora en el desempeño de sus funciones y con el objetivo de promover nuevas competencias y habilidades.

En 2010, la Sociedad Estatal impartió un total de 1.927.555 horas de formación. Esto supone una media de 31,18 horas lectivas y 1,4 cursos por empleado, valorados con una puntuación de 8,2 sobre 10.

El Grupo cuenta con diversas modalidades de formación con el fin de adaptarse a las necesidades de los empleados: formación interna, externa financiada por la compañía, presencial u *online*. En 2010, la modalidad *e-learning* fue utilizada por el 71,8% de los empleados, con un 77% del total de horas impartidas. Dentro de esta modalidad, cabe destacar el Campus Virtual de Correos, como espacio de referencia en la Intranet corporativa para la realización de cursos *online*.

En Correos Telecom, la detección de las necesidades formativas se realiza en función de los cambios en el entorno competitivo, la adquisición de nuevas herramientas técnicas y la utilización de nuevas tecnologías por parte de sus clientes. Asimismo, la formación en habilidades se detecta a través de la evaluación del rendimiento, que conlleva un posterior Plan de Desarrollo individual para cada empleado.

grupoCorreos

El Centro Asociado a la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de Correos impartió distintas licenciaturas y grados, así como los cursos de acceso para mayores de 25 años y 45 años. El Centro concede además, ayudas económicas destinadas al estudio. En este sentido, en 2010 asignó más de 40.000 euros entre un total de 204 alumnos.

Comunicación interna y participación de los empleados

Con objeto de mantener una comunicación continua y una información constante con los empleados, el Grupo Correos cuenta con diversos canales.

En la Sociedad Estatal destacan las notas internas, las circulares, la revista 'Abrecartas', el correo electrónico corporativo, los boletines territoriales, los tablones de anuncios situados en los centros de trabajo o la Intranet corporativa, entre otros.

Correos fomenta además la participación de los empleados en la mejora de la gestión y de la vida laboral en la compañía. Cuenta así, con distintas herramientas como los equipos de mejora y un nuevo buzón de sugerencias a través de la Intranet denominado "Dinos qué mejorar en Calidad, Procesos y Medioambiente", donde los empleados pueden aportar opiniones, propuestas de mejora y sugerencias.

Adicionalmente, la compañía promueve la implicación de los empleados y la mejora continua mediante los siguientes premios internos:

- Premios Nacionales a la Excelencia: estos reconocimientos valoran las Unidades operativas de Correos con mejor desempeño. Refuerza la cultura de la excelencia premiando a aquellas Unidades que emplean eficientemente sus recursos, utilizando adecuadamente la información y realizando correctamente los procesos, a fin de contribuir a alcanzar los objetivos de Correos.

- Premios Zonales a la Mejora Continua: es un reconocimiento a las Unidades de cada Zona que logran un mayor incremento en sus resultados, como consecuencia del esfuerzo por optimizar de forma sostenida y continuada los planes de mejora implantados.

- Premios Atenea a las Personas y sus mejores prácticas (a este premio se hace referencia en el Capítulo Seguridad y Salud, apartado 'Salud laboral').

- Premios al Compromiso Medioambiental: valora a aquellos centros que sobresalen por contribuir al descenso del impacto medioambiental en la empresa.

Otro instrumento para estimular la creatividad de los empleados es el Concurso de Literatura Epistolar y Fotografía para empleados. En la edición de 2010, la convocatoria se amplió por primera vez a los trabajadores de las filiales del Grupo. En conjunto se presentaron 1.010 fotografías y 150 cartas. Las obras ganadoras han formado parte de una exposición que ha recorrido varios edificios postales de distintas zonas territoriales.

Reconocimientos a la gestión de personas en Correos

Durante 2010, la Sociedad Estatal de Correos ha consolidado un modelo de recursos humanos valorado, no sólo a nivel interno por las personas que conforman el Grupo, sino también por expertos en materia de gestión de personas. Por cuarto año consecutivo la compañía ha sido seleccionada como **'Empresa Top para Trabajar 2010'** por la organización internacional CRF (Corporate Research Foundation). En esta edición, en concreto, Correos ha destacado en el ámbito de los beneficios primarios a empleados, la formación y el desarrollo y la capacidad de ofrecer una carrera profesional a los mismos. Con este galardón, Correos se consolida como una de las mejores compañías para trabajar en España gracias al desarrollo de políticas punteras de Recursos Humanos.

Asimismo, este último año, la Sociedad Estatal ha sido una de las compañías más valoradas para trabajar por los españoles, según el **I Informe Randstad** sobre el atractivo laboral de las empresas. Correos ha obtenido el primer premio en dos de los ámbitos evaluados: seguridad laboral a largo plazo y conciliación de trabajo y vida privada.

grupoCorreos

Seguridad y salud

La seguridad y la salud laboral son claves para asegurar el bienestar de los empleados y la competitividad de la compañía

La seguridad y la salud en el Grupo Correos

La seguridad y salud laboral es uno de los principales compromisos que el Grupo Correos asume con sus empleados y todos aquellos que intervienen en su cadena de valor. Por ello, atiende a los estándares más exigentes y a las mejores prácticas en este campo.

Garantizar la salud y bienestar de las personas que forman la organización es una obligación inexcusable para el Grupo, que actúa articulando mecanismos de prevención eficaces frente a los riesgos laborales.

La concienciación y la responsabilidad individual y colectiva de todos los empleados, así como la implicación de proveedores, contratistas y colaboradores en la cultura preventiva del Grupo, promueven que la organización avance en la construcción de un modelo de prevención y gestión de riesgos que responde a las expectativas generadas y se acerca al objetivo último de alcanzar un nivel de accidentalidad cero.

"Trabajar de forma segura y saludable, tanto individual como colectivamente, es un requisito para desarrollar cualquier tipo de actividad en el Grupo Correos".

Antonio Díaz Ruiz, Subdirector de Promoción de la Salud

Reducción en un 21,92% del número de accidentes en Correos

Siniestralidad "cero" en contratas y subcontratas de Correos Telecom

Puesta en marcha del nuevo Plan de Vigilancia de la salud con más de 13.800 reconocimientos médicos realizados en el ultimo semestre en Correos

Modelo de gestión

En el Grupo Correos, prevención es gestionar y ejecutar todas sus actividades de forma segura y responsable y por ello, la integración de la prevención en su estrategia mediante prácticas avanzadas de gestión, formación e información resulta prioritaria. En esta línea, en 2009, se creó la Subdirección de Promoción de la Salud, con el fin de convertir la protección y el fomento de la salud en una acción transversal de la actividad.

El Servicio de Prevención Propio de Salud y Seguridad Laboral (SPP) facilita la labor de promoción y mejora de las condiciones de trabajo. El SPP se compone de más de 100 miembros, 35 de ellos de carácter técnico a los que se unen los miembros de las Unidades Básicas de Salud (UBS), que lideran las iniciativas de vigilancia de la salud en cada zona.

Estos departamentos asesoran, coordinan y apoyan la gestión de las actuaciones de la compañía en materia de prevención y seguridad laboral y se ocupan de la implantación de la política y de los planes de actuación desarrollados de acuerdo a las prioridades identificadas.

Prevención y evaluación de los riesgos

La actividad preventiva del Grupo Correos toma como base los Planes de Prevención y los protocolos de trabajo establecidos y se sustenta en la identificación y evaluación periódica de los riesgos de las distintas actividades, así como en el control que se realiza regularmente de las condiciones de trabajo.

Dicha evaluación de riesgos se lleva a cabo periódicamente y siempre que se detecten cambios que puedan suponer modificaciones en las condiciones o en los puestos de trabajo.

En este contexto, y dando cobertura al 98% de su plantilla, la Sociedad Estatal ha realizado, en 2010, más de 1.000 evaluaciones de riesgo. Estos estudios permitieron la identificación y la planificación de acciones correctoras y el desarrollo de planes de emergencia.

En 2010, cabe destacar la colaboración de la Dirección de Auditoría e Inspección con la Subdirección de Promoción de la Salud en el mantenimiento, elaboración y revisión de más de 1.000 Manuales y Planes de Autoprotección y Emergencia.

Monitorización y registro de datos

El correcto análisis y valoración de los datos de accidentalidad del Grupo permiten la detección de áreas de mejora y favorecen una planificación eficaz.

En la Sociedad Estatal, el registro, notificación y análisis de datos de accidentalidad están formalmente establecidos en el Plan de Prevención y en diversos procedimientos internos de la compañía.

Como resultado de todas las acciones preventivas desarrolladas por Correos, a lo largo de 2010, se ha reducido en el número de accidentes en un 21,92% respecto a 2009. En el caso de los accidentes graves, la disminución ha sido del 44%.

Participación de los representantes de los empleados

La consolidación de una cultura preventiva dentro del Grupo Correos requiere de la participación de todos los empleados y, especialmente, de los representantes de los trabajadores.

En la Sociedad Estatal, la participación de los representantes de los trabajadores se concreta en los Comités de Salud y Seguridad. Dentro de estos comités se distinguen dos niveles atendiendo al ámbito de actuación:

- Nacional: La Comisión Estatal de Salud Laboral, constituye el órgano central de participación en materia de seguridad y salud laboral.

- Provincial: Los Comités Provinciales de Seguridad y Salud son los órganos paritarios y colegiados de participación en el ámbito provincial y están destinados a la consulta regular en materia de prevención de riesgos laborales. El Comité remite las cuestiones que le han sido dirigidas, a la Comisión.

Adicionalmente, en Correos, se ha reforzado la participación de los trabajadores a través de órganos de consulta, celebrándose, en 2010, más de 200 reuniones.

Los aspectos relativos a la Salud Laboral y Prevención de Riesgos están regulados en el Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal. En el mismo se tratan asuntos fundamentales como la Política de Salud Laboral en materia de Prevención de Riesgos Laborales, sus principios generales, el Plan de Prevención, la Comisión Estatal de Salud Laboral, el Servicio de Prevención, las evaluaciones de riesgo, los Comités Provinciales de Seguridad y Salud, los delegados de prevención, los derechos de información, consulta y participación, la formación en Prevención de Riesgos Laborales (PRL) o la coordinación de actividades empresariales, entre otros.

Junto al Convenio Colectivo, el Real Decreto 370/2004, por el que se aprueba el Estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., y el Acuerdo General para la calidad, la excelencia empresarial y la regulación de los recursos humanos, también regulan aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales y la seguridad y salud en el trabajo.

Formación y sensibilización

La formación y la sensibilización son fundamentales para el desarrollo de la política preventiva de Correos. Por ello, se dedican importantes recursos y se ofrece formación en la materia debidamente adaptada a las distintas funciones.

A este fin, la Sociedad Estatal ha desarrollado un nuevo enfoque formativo que combina dos tipos de acciones formativas. En primer lugar, ha dado continuidad a iniciativas formativas ya puestas en marcha como la formación de acogida, en actividades específicas o la formación en emergencias. Esta formación ha supuesto más de 156.000 horas impartidas en 2010. Además, se ha iniciado un proceso de formación en cascada dirigida a la línea de mando. Gracias a esta iniciativa han recibido formación específica en la integración de la prevención y gestión de los accidentes de trabajo más de 900 mandos de primera línea con un total de 2.700 horas de formación. Asimismo, 7.400 mandos intermedios han recibido formación básica de prevención de riesgos, en modalidad *online* y presencial, con un total de 415.000 horas.

Cultura preventiva en la cadena de valor

El Grupo Correos entiende que el compromiso con la seguridad y salud laboral debe alcanzar a todos los eslabones de su cadena de valor. Para ello, es necesaria la coordinación efectiva de actividades preventivas con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

Correos exige a las empresas que participan en sus procedimientos de contratación el respeto de los diez Principios del Pacto Mundial, entre los que se incluye el compromiso de proporcionar a los empleados buenas condiciones de seguridad e higiene laboral.

grupoCorreos

En este sentido, cabe destacar que Correos Telecom, dentro de su Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales, en los procesos de homologación de empresas contratistas y subcontratistas, exige a las mismas que todos sus trabajadores hayan recibido la formación adecuada sobre los riesgos intrínsecos de su trabajo, que cuenten con los equipos de protección correctos para el desarrollo de sus actividades y que estén informados de las medidas preventivas del trabajo que realizan. Bajo este compromiso con la extensión de la cultura preventiva, la filial ha logrado, en 2010, un nivel de siniestralidad cero en contratas y subcontratas.

Salud laboral

Con el fin de potenciar una cultura preventiva, el Grupo Correos lleva a cabo iniciativas dirigidas a concienciar a los trabajadores en aspectos relacionados con la protección de su salud.

En la Sociedad Estatal, los Servicios Médicos son los encargados de vigilar la salud, a través de reconocimientos médicos. También se llevan a cabo campañas de vacunación anuales, principalmente contra la gripe estacional, de la que se suministran cerca de 5.000 vacunas. Asimismo, desarrollan una importante labor asistencial de enfermedades y accidentes en los centros de trabajo con más de 13.600 acciones realizadas en 2010.

En 2010, Correos ha puesto en marcha el nuevo Plan de Vigilancia de la Salud con el que se han efectuado, en el segundo semestre, más de 13.800 reconocimientos médicos adaptados a los diferentes puestos de trabajo mediante la aplicación de protocolos específicos. El Plan pretende ampliar el número de reconocimientos médicos, así como la elaboración de un procedimiento de formación en primeros auxilios y de un protocolo para trabajadores nocturnos.

Premios Atenea 2010, premiamos la reducción del absentismo

Con objeto de fomentar una cultura de mejora continua, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. ha puesto en marcha el "Premio ATENEA" para reconocer las mejores prácticas de Recursos Humanos.

El Premio ATENEA identifica a las personas y los equipos que destacan por su liderazgo y compromiso con las políticas y valores de capital humano de la compañía. En la primera edición, el Premio ATENEA ha premiado las mejores políticas de reducción del absentismo en los centros de trabajo. Para ello, se han valorado parámetros como los datos de absentismo de la unidad, las medidas preventivas, el control y seguimiento de las ausencias por enfermedad y accidente, los criterios y protocolos de la Subdirección de Promoción de la Salud o la coordinación con las unidades de Recursos Humanos y Servicios Médicos.

El establecimiento de este tipo de premios conciencia e involucra a los empleados en la consecución de los objetivos de la empresa.

LÍNEA VERDE

07

Triple cuenta de resultados

grupoCorreos

Triple cuenta de resultados

Indicadores Económicos	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008
Principales magnitudes financieras (millones de euros)						
Cifra de negocios	1.969,74	2.043,70	2.140,99	132,06	132,52	144,77
Resultado de explotación	3,00	-4,35	81,32	-8,13	-4,71	1,53
Resultado antes de impuestos	-2,57	-5,23	107,09	-7,85	-4,66	1,00
Resultado después de impuestos	1,74	-2,02	77,93	-7,85	-4,66	1,00
Creación de valor a la sociedad (EC1) (miles de euros)						
Valor económico directo creado						
Ventas netas	1.969.743	2.043.701	2.140.987	132.056	132.518	144.770
Ingresos de inversiones financieras	2.181	4.972	22.601	400	0	0
Ingresos por venta de activos	23.237	203	180	0	2	3
Valor económico distribuido						
Costes operativos	552.823	553.101	565.275	101.640	100.294	106.445
Salarios y beneficios sociales para los empleados	1.544.987	1.598.387	1.573.142	39.038	38.179	37.503
Pagos a proveedores de capital	75.618	155.339	236.290	2.470	1.367	1.472
Tasas e impuestos brutos	16.134	14.200	41.500	350	313	434
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad / Donaciones	100	100	1.200	4	8	0
Valor económico retenido						
Reservas	854.510	886.595	847.629	8.977	7.637	-292
Amortizaciones	110.100	119.791	113.208	2.750	2.658	3.271
Depreciaciones	43.172	47.790	12.295	257	333	-334
Ayudas financieras recibidas del gobierno (EC4) (miles de euros)						
Incentivos / bonificaciones fiscales	3.120	1.435	3.180	0	4	3
Subvenciones a la inversión y otro tipo de ayudas financieras	4.900	10.234	40.422	0	0	0

Indicadores Económicos	Nexea			Correos Telecom		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008
Principales magnitudes financieras (millones de euros)						
Cifra de negocios	13,55	12,80	13,12	7,15	7,30	10,02
Resultado de explotación	0,33	-0,50	0,59	0,24	0,50	0,01
Resultado antes de impuestos	0,01	-0,93	0,32	0,22	0,50	0,15
Resultado después de impuestos	0,01	-0,65	0,22	0,16	0,36	0,11
Creación de valor a la sociedad (EC1) (miles de euros)						
Valor económico directo creado						
Ventas netas	13.547	12.797	13.125	7.154	7.298	10.016
Ingresos de inversiones financieras	0	1	3	10	32	170
Ingresos por venta de activos	0	241	0	0	0	0
Valor económico distribuido						
Costes operativos	7.998	7.608	5.902	3.289	3.231	7.003
Salarios y beneficios sociales para los empleados	5.241	5.969	6.577	3.646	3.522	3.008
Pagos a proveedores de capital	3.357	1.066	5.273	678	768	295
Tasas e impuestos brutos	15	16	17	107	215	107
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad / Donaciones	0	0	0	0	0	0
Valor económico retenido						
Reservas	-353	301	79	2.487	2.132	2.018
Amortizaciones	1.282	1.220	799	201	168	86
Depreciaciones	-128	-39	-63	108	101	4
Ayudas financieras recibidas del gobierno (EC4) (miles de euros)						
Incentivos / bonificaciones fiscales	0	0	0	1	4	5
Subvenciones a la inversión y otro tipo de ayudas financieras	0	0	0	0	0	0

Indicadores Sociales 2008-2010	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008
Evolución de la plantilla (LA1)						
Trabajadores propios	61.819	64.037	65.924	1.309	1.324	1.313
Desglose y evolución de la plantilla por tipo de contrato (LA1) (nº de empleados)						
Indefinido	49.019	50.933	51.482	1.276	1.285	1.245
Temporal	12.800	13.104	14.442	33	39	56
Desglose y evolución de la plantilla por tipo de contrato (LA1) (%)						
Indefinido	79,3	79,5	78,1	97,5	97,1	95,7
Temporal	20,7	20,5	21,9	2,5	2,9	4,3
Evolución de la plantilla por sexo (LA13) (nº de empleados)						
Mujeres	28.826	29.265	30.061	367	371	372
Hombres	32.993	34.772	35.863	942	953	929
Evolución de la plantilla por sexo (LA13) (%)						
Mujeres	46,6	45,7	45,6	28,1	28,0	28,6
Hombres	53,4	54,3	54,4	71,9	72,0	71,4
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (LA12)						
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (%)	3,4	3,3	3,2	12,21	11,70	11,73
Trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta (LA6)						
Trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta (%)	86	86	78	54	59	58
Siniestralidad Laboral (LA7)						
Nº de accidentes con baja	6.370	8.158	8.315	85	93	111
Días perdidos	177.575	261.227	214.350	1.804	1.575	2.630
Víctimas mortales	1	5	3	0	0	0
Índice de frecuencia	74,00	94,00	-	35,74	37,58	44,34
Índice de gravedad	2,02	2,94	-	0,62	0,55	0,82
Índice de incidencia	93,00	117,00	119,00	5,42	6,95	8,50
Índice de absentismo (acumulado a 31 de diciembre)	5,60	6,64	7,23	3,44	3,41	4,55

Indicadores Sociales 2008-2010	Nexea			Correos Telecom		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008
Evolución de la plantilla (LA1)						
Trabajadores propios	186	195	220	56	57	57
Desglose y evolución de la plantilla por tipo de contrato (LA1) (nº de empleados)						
Indefinido	167	170	160	56	57	51
Temporal	19	25	60	0	0	6
Desglose y evolución de la plantilla por tipo de contrato (LA1) (%)						
Indefinido	89,8	87,2	72,7	100	100	89,5
Temporal	10,2	12,8	27,3	0	0	10,5
Evolución de la plantilla por sexo (LA13) (nº de empleados)						
Mujeres	78	77	94	14	14	14
Hombres	108	118	126	42	43	43
Evolución de la plantilla por sexo (LA13) (%)						
Mujeres	41,9	39,5	42,7	25,0	24,6	24,6
Hombres	58,1	60,5	57,3	75,0	75,4	75,4
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (LA12)						
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (%)	n.a.			100	100	100
Trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta (LA6)						
Trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta (%)	6	6	6	En Correos Telecom, no se disponen de Comités de Seguridad y Salud y la vía de participación de los trabajadores se concreta con la consulta directa a los mismos.		
Siniestralidad Laboral (LA7)						
Nº de accidentes con baja	nd	nd	nd	0	0	0
Días perdidos	nd	nd	nd	0	0	0
Víctimas mortales	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia	nd	nd	nd	0	0	0
Índice de gravedad	nd	nd	nd	0	0	0
Índice de incidencia	nd	nd	nd	0	0	0
Índice de absentismo (acumulado a 31 de diciembre)	nd	nd	nd	0	0	0

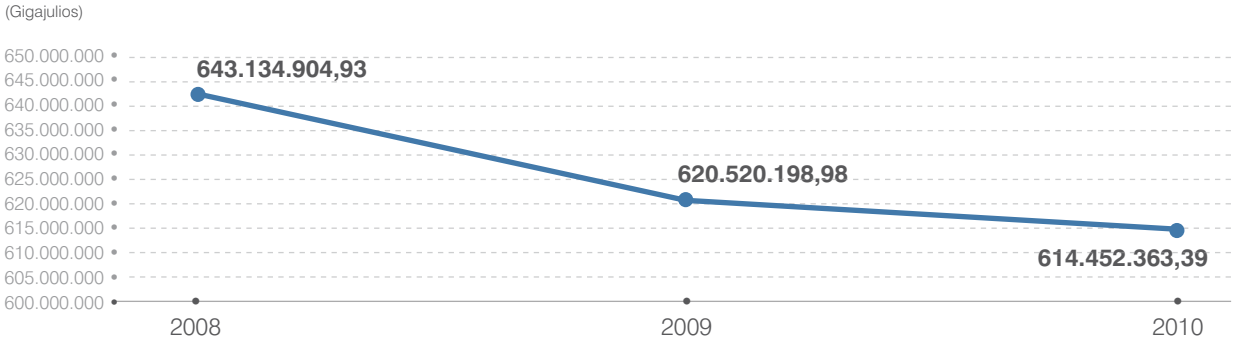
Indicadores Sociales 2010	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés		
	Total plantilla	Mujeres	Hombres	Total plantilla	Mujeres	Hombres
Distribución de la plantilla por edades y sexo (LA13) (nº de empleados)						
Menos de 20	78	29	49	3	0	3
de 20 a 29	4.777	2.165	2.612	177	40	137
De 30 a 39	11.342	5.711	5.631	448	157	291
De 40 a 49	24.892	13.263	11.627	483	143	340
De 50 y más	20.730	7.658	13.074	198	27	171
Distribución de la plantilla por edades y sexo (LA13) (%)	Total plantilla	Mujeres	Hombres	Total plantilla	Mujeres	Hombres
Menos de 20	0,1	0,1	0,2	0,2	0	0,3
de 20 a 29	7,7	7,5	7,9	13,5	11,0	14,5
De 30 a 39	18,4	19,8	17,1	34,2	42,7	30,9
De 40 a 49	40,3	46,0	35,2	36,9	38,9	36,1
De 50 y más	33,5	26,6	39,6	15,2	7,4	18,2
Plantilla por categoría profesional y sexo (LA13) (nº de empleados)	Total plantilla	Mujeres	Hombres	Total plantilla	Mujeres	Hombres
Directivos	68	10	58	8	1	7
Técnicos y mandos intermedios	8.133	2.637	5.496	219	52	167
Administrativos	1.570	738	832	314	171	143
Operativos	52.048	25.441	26.607	769	144	625
Plantilla por categoría profesional y sexo (LA13) (%)	Total plantilla	Mujeres	Hombres	Total plantilla	Mujeres	Hombres
Directivos	0,1	0	0,2	0,6	0,3	0,7
Técnicos y mandos intermedios	13,2	9,1	16,7	16,7	14,1	17,7
Administrativos	2,5	2,6	2,5	24,0	46,6	15,1
Operativos	84,2	88,3	80,6	58,7	39,1	66,4
Indicadores de rotación (LA2)	Total plantilla			Total plantilla		
Nº de bajas	2.652			51		
Nº de altas	434			36		
Indicadores de rotación (LA2) (%)	Total plantilla			Total plantilla		
Índice de altas	0,7			2,7		
Índice de bajas	4,3			3,9		
Índice de rotación media	-3,6			-1,1		
Empleados cubiertos por un convenio colectivo (LA4)	Total plantilla			Total plantilla		
Nº empleados cubiertos por un convenio colectivo	36.624			1.309		
Empleados cubiertos por un convenio colectivo (%)	59			100		
Formación (LA10)	Total plantilla			Total plantilla		
Total de horas de formación	1.927.555			6.868		
Promedio (horas formación/empleado)	31,18			5,25		

grupoCorreos

Indicadores Sociales 2010	Nexea			Correos Telecom		
	Total plantilla	Mujeres	Hombres	Total plantilla	Mujeres	Hombres
Distribución de la plantilla por edades y sexo (LA13) (nº de empleados)						
Menos de 20	1	0	1	0	0	0
de 20 a 29	40	15	25	6	2	4
De 30 a 39	86	41	45	35	9	26
De 40 a 49	35	13	22	6	1	5
De 50 y más	24	9	15	2	0	2
Distribución de la plantilla por edades y sexo (LA13) (%)	Total plantilla	Mujeres	Hombres	Total plantilla	Mujeres	Hombres
Menos de 20	0,6	0	0,9	0	0	0
de 20 a 29	22,2	19,5	23,1	12,2	16,7	10,8
De 30 a 39	47,8	53,3	41,7	71,4	75,0	70,3
De 40 a 49	19,4	16,9	20,4	12,2	8,3	13,5
De 50 y más	10,0	10,4	13,9	4,1	0	5,4
Plantilla por categoría profesional y sexo (LA13) (nº de empleados)	Total plantilla	Mujeres	Hombres	Total plantilla	Mujeres	Hombres
Directivos	1	0	1	1	0	1
Técnicos y mandos intermedios	25	8	17	46	10	36
Administrativos	12	10	2	2	2	0
Operativos	148	60	88	0	0	0
Plantilla por categoría profesional y sexo (LA13) (%)	Total plantilla	Mujeres	Hombres	Total plantilla	Mujeres	Hombres
Directivos	0,5	0	0,9	2,0	0	2,7
Técnicos y mandos intermedios	13,4	10,3	15,7	93,9	83,3	97,3
Administrativos	6,5	12,8	1,9	4,1	16,7	0
Operativos	79,6	76,9	81,5	0	0	0
Indicadores de rotación (LA2)	Total plantilla			Total plantilla		
Nº de bajas	34			7		
Nº de altas	25			0		
Indicadores de rotación (LA2) (%)	Total plantilla			Total plantilla		
Índice de altas	13,4			0		
Índice de bajas	18,3			14,3		
Índice de rotación media	-4,8			-14,3		
Empleados cubiertos por un convenio colectivo (LA4)	Total plantilla			Total plantilla		
Nº empleados cubiertos por un convenio colectivo	186			n.a.		
Empleados cubiertos por un convenio colectivo (%)	100			n.a.		
Formación (LA10)	Total plantilla			Total plantilla		
Total de horas de formación	0			3.419		
Promedio (horas formación/empleado)	0			69,78		

Indicadores Ambientales para la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos

Consumo total de energía (EN3)



Consumo directo de energía desglosado según fuentes no renovables de energía primaria (EN3) (Gigajulios)

	2010	2009	2008
Consumo de Gas natural	57.338.420,43	29.198.560,48	59.325.314,40
Consumo de Gasóleo C	22.332,72	105.394,22	102.715,21
Consumo Diesel Automoción (medios propios)	140.579,13	133.789,81	136.889,30
Consumo de Gasolina (medios propios)	45.316,08	42.095,79	62.880,82

Cantidad total de energía indirecta consumida desglosada según fuentes indirectas renovables y no renovables en términos de energías intermedias. (EN4) (Gigajulios)

	2010	2009	2008
Consumo de Electricidad TOTAL	556.252.108,70	590.386.752,34	583.507.105,20
Consumo Diesel Automoción (medios ajenos)	653.606,33	653.606,33	n.d.
Consumo Gasolina (medios ajenos)	0	0	0

grupoCorreos

Variación interanual del consumo energético de energía indirecta durante el período citado (EN7)

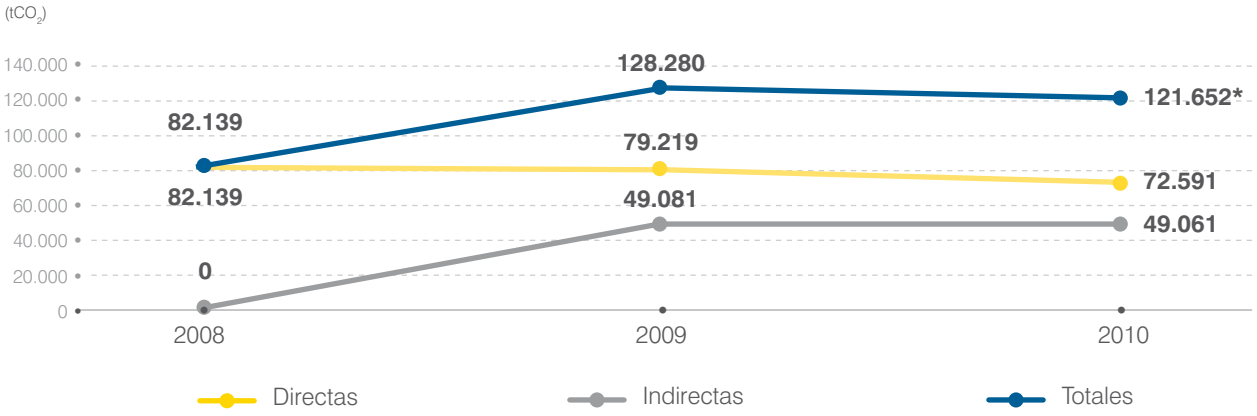
	2010	2009	2008
Consumo de Electricidad TOTAL	-5,78%	1,18%	nd
Consumo Diesel automoción (medios ajenos)	0,00%	nd	nd

Grado de variación de emisiones de gases de efecto invernadero (EN18) (tCO_2 equiv)

	2010	2009	2008
Directas*	8,37%	3,55%	nd
Indirectas	0,00%	nd	nd
Totales	5,17%	nd	nd

* Los datos para la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos están calculados sobre los datos del indicador EN16

Emisiones totales de gases de efecto invernadero (EN16) *



* Dentro del alcance de medición de las emisiones, no se han incluido los edificios del ámbito rural ni los alquilados por no tener hasta la fecha métodos válidos de medida. Después del cierre de este Informe, se ha conseguido incorporarlos, con lo que el total de emisiones 2010 ascendería a 130.034 tCO_2.

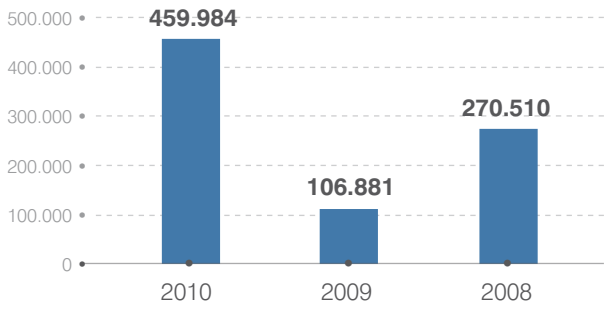
Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios (EN26)

	2010	2009	2008
Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios*	0,14%	0,43%	0,12%
Tm de CO_2 mitigadas por plantación de bosques	166	558	96

* Correos realiza acciones de mitigación a través de Convenios con WWF. Calculado sobre datos de EN16 y sólo emisiones directas (SCOPE 1 y 2)

Gastos e inversiones ambientales (EN30)

(Euros)



grupoCorreos

LÍNEA VERDE

08

Metodología

grupoCorreos

Diálogo y participación

El Grupo Correos es consciente de que el establecimiento de relaciones de confianza con sus grupos de interés es crucial para el éxito de sus planes de negocio, dado que éstas permiten conocer las demandas y necesidades sociales y, en consecuencia, anticiparse a los riesgos y oportunidades que surgen en el entorno del Grupo.

Para alcanzar estos fines, el Grupo Correos considera esencial mantener canales de comunicación permanentes con sus principales grupos de interés, identificados tras un proceso de reflexión interna en el seno del Grupo.

El accionista, los empleados, los clientes y la sociedad en general son los colectivos a los que el Grupo Correos analiza desde el punto de vista de la relevancia para sus actividades, con el fin de conocer sus expectativas, priorizar actuaciones e informarles sobre los avances conseguidos en los objetivos propuestos.

grupoCorreos

Accionista	Empleados	Clientes	Sociedad
Canales de comunicación	Canales de comunicación	Canales de comunicación	Canales de comunicación
• Junta general de Accionistas • Información permanente a la Dirección General del Patrimonio del Estado	• Intranet • Correo electrónico • Boletines digitales • Revista *Abrecartas* • Notas internas • Reuniones • Acciones formativas • Concursos y premios • Jornadas	• Canales y puntos de atención • Encuestas de satisfacción • Web corporativa • Revista *Más Cerca* • Ferias comerciales y foros • Campañas de publicidad • Redes sociales (Facebook, Twitter y Linkedin)	• Participación en asociaciones y proyectos nacionales e internacionales • Encuentros y foros de opinión • Memoria anual • Web corporativa • Notas de prensa • Informe de Progreso • Redes sociales (Facebook, Twitter y Linkedin)
Objetivos	Objetivos	Objetivos	Objetivos
• Devolver valor mediante la eficiencia empresarial • Conducta ética • Buen gobierno corporativo	• Empleo estable y de calidad • Seguridad y salud laboral • Formación y desarrollo profesional • Protección social	• Calidad y accesibilidad • Satisfacción del cliente • Oferta especializada y servicios con valor añadido	• Defensa de los derechos humanos • Protección de la infancia • Integración de colectivos desfavorecidos • Gestión ambiental sostenible

En 2010, cabe destacar el proceso de consulta llevado a cabo por el Grupo Correos con objeto de elaborar este primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Para este fin, se realizaron diversas entrevistas que contaron con la participación de grandes empresas y Pymes, clientes y proveedores, representantes del sector público, ONG, agentes de prensa, asociaciones sectoriales y entidades expertas en materia de responsabilidad social corporativa nacionales e internacionales. A través de éstas, el Grupo ha pretendido conocer la percepción de los entrevistados sobre tres cuestiones fundamentales: asuntos críticos en materia de responsabilidad social para las empresas públicas y para las compañías del sector del Grupo; la percepción sobre el desempeño del Grupo Correos en dichos asuntos y en relación a las prácticas habituales del sector y principales expectativas de información, como interesado en el presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Los principales asuntos que emergieron como expectativas de los grupos de interés respecto a la memoria del Grupo Correos fueron:

- El gobierno corporativo del Grupo, debido a sus peculiaridades como empresa pública.
- La gestión de las personas.
- La satisfacción del interés general, destacando su presencia en zonas rurales.
- La acción social del Grupo Correos.
- El compromiso medioambiental del Grupo.
- La implicación y gestión de proveedores en cuanto a su compromiso con los principios de excelencia y sostenibilidad del Grupo.

Todos estos aspectos han sido tratados con especial atención a lo largo de este Informe con objeto de dar respuesta a las inquietudes existentes.

Junto a la información reportada en el Informe de Responsabilidad Social del Grupo Correos, cabe destacar que una de las vías de comunicación más importantes del Grupo para la difusión de información a sus grupos de interés es su web corporativa.

La nueva web corporativa del Grupo Correos

En 2010, el Grupo Correos presentó la nueva configuración de su página web www.correos.es.

El Grupo estrenó un nuevo diseño con significativas mejoras que ofrecen al usuario un acceso más sencillo e intuitivo a todos sus contenidos y que hacen más agradable la navegación.

Además, por primera vez, Correos incluye en su web los enlaces de Facebook y Twitter que permiten acceder a los perfiles que, en línea con su estrategia general de acercar sus servicios donde estén los clientes, ya sea en el mundo físico o virtual, la compañía ha abierto en estas dos redes sociales.

grupoCorreos

Asociaciones a las que pertenece la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.

- Instituto de Auditores Internos
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios (C.E.U.S.S.)
- Asociación Española de Presupuesto Público
- Asociación de Grandes Consumidores de Energía Eléctrica
- Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC)
- Asociación Española de Usuarios de Telecomunicación (AUTELSI)
- Asociación Usuarios SAP España (AUSAPE)
- Asociación Española de Museólogos (AEM)
- Asociación ICOM – Comité Español (Consejo Internacional de Museos)
- Asociación Internacional de Museos de Transportes y Comunicaciones (IATM), integrada en la UNESCO a través de la Asociación Internacional de Museos (ICOM)
- Club de Excelencia en la Gestión

Principios de elaboración del Informe

Este Informe de Responsabilidad Social Corporativa es el primer informe que el Grupo Correos elabora en esta materia. Su objetivo es dar a conocer una información veraz, fiable y equilibrada sobre el desempeño del Grupo en los diferentes ámbitos de la responsabilidad social corporativa.

El Informe contempla todas las actividades del Grupo Correos como operador global de soluciones de comunicación. En este sentido, la información publicada incluye las operaciones realizadas por la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. y las filiales Chronoexprés, S.A., Nexea Gestión Documental, S.A. y Correos Telecom, S.A.

grupoCorreos

La información recogida en este Informe hace referencia, principalmente, al ejercicio 2010. Asimismo, en aquellos indicadores en que su relevancia y disponibilidad, lo han hecho posible, el Grupo Correos ofrece información de años anteriores para facilitar a los lectores una visión más completa sobre el desempeño del Grupo.

Con objeto de mantener las particularidades de la Sociedad y sus filiales, el Informe presenta con carácter general la información desglosada por las distintas empresas que configuran el Grupo.

Cabe comentar que la reciente constitución del Grupo Correos y la definición de indicadores comunes para las cuatro empresas hace que el reporte en este primer Informe no sea homogéneo en cuanto al alcance de la información publicada en los tres ámbitos que integran la responsabilidad social corporativa.

El proceso de elaboración del Informe ha seguido los criterios establecidos por la norma AA1000 APS de AccountAbility y la tercera versión de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de *Global Reporting Initiative* (GRI) y en todo caso, se ha tratado de cumplir con las expectativas de los grupos de interés.

Aplicación de la norma AA1000APS en la elaboración del Informe

El propósito de la norma AA1000 APS es proporcionar a las organizaciones un conjunto de principios reconocidos internacionalmente y de libre acceso, para enmarcar y estructurar la forma en la que entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y rinden cuentas de su desempeño en responsabilidad social corporativa. Los principios que rigen esta norma son los siguientes:

- **Inclusividad.** Se define como la participación de los grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica del Grupo hacia la responsabilidad social corporativa. Con relación a este principio, resulta especialmente relevante la información presentada por el Grupo Correos en este Informe, en el apartado de "Diálogo y participación".

- **Relevancia.** Se refiere a la necesidad de determinar la importancia de los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa para el Grupo y sus grupos de interés. En este sentido, el estudio de materialidad llevado a cabo por el Grupo durante 2010, consistió en la identificación y justificación de aquellos asuntos en responsabilidad social corporativa relevantes para sus grupos de interés y que, por tanto, pudieran constituir activos o pasivos para la reputación del Grupo o bien oportunidades relacionadas con su negocio.

- **Capacidad de respuesta.** Este principio hace referencia a la respuesta de la compañía a aquellos asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa que son relevantes. La capacidad de respuesta se pone de manifiesto a través de decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés. De este modo, este informe incluye los principales indicadores de desempeño del Grupo. En el informe, la compañía hace públicos su enfoque, respuesta y desempeño frente a los asuntos que le son relevantes.

Principios para la definición del contenido del Informe

El Grupo Correos ha aplicado los siguientes principios de la Guía GRI G3 para definir los contenidos de este informe:

- **Materialidad.** La materialidad es el umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en el Informe. En 2010, el Grupo Correos realizó un estudio de materialidad con el fin de identificar aquellos aspectos considerados relevantes. Dicho estudio categorizó e identificó, en base al estándar AA1000 de AccountAbility, aquellos aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa que resultan particularmente importantes para el Grupo. Adicionalmente, y para la elaboración de este informe, se han tomado en consideración la información demandada por los mercados a las empresas líderes en sostenibilidad en el sector postal.

- **Participación de los grupos de interés.** El establecimiento de un diálogo activo con los grupos de interés es un principio fundamental dentro de la estrategia del Grupo. La compañía ha identificado a sus grupos de interés y los canales de comunicación a través de los que mantiene un diálogo bidireccional. Este proceso se detalla en el apartado de “Diálogo y participación”.

- **Contexto de sostenibilidad.** El Informe analiza el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado.

- **Exhaustividad.** Los contenidos del Informe han implicado a los responsables de las principales áreas de gestión del Grupo, lo que garantiza que los aspectos e impactos claves de la actividad del Grupo Correos han sido incluidos.

Calidad de la información divulgada

En la elaboración de este Informe se han seguido las recomendaciones de *Global Reporting Initiative* para velar por la calidad de la información divulgada:

- **Equilibrio:** El Informe expone los aspectos positivos y negativos del desempeño del Grupo, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.

grupoCorreos

- **Comparabilidad:** La información contenida en este Informe permite analizar los cambios experimentados por el Grupo a lo largo del tiempo. Por ello, en la medida de lo posible el Informe incluye información no solo de 2010, sino también de años anteriores.

- **Precisión:** Toda la información descrita en el Informe es precisa y se presenta lo suficientemente detallada para que los grupos de interés del Grupo puedan valorar adecuadamente el desempeño de éste.

- **Periodicidad:** El Grupo Correos se compromete a publicar sus informes de responsabilidad corporativa con carácter anual, tan pronto como la información esté disponible, a fin de que los grupos de interés del Grupo puedan tomar decisiones con la información que resulte lo más reciente posible.

- **Claridad:** La información presentada se expone de manera comprensible, accesible y útil, por lo que para facilitar su correcta comprensión se evita el uso de tecnicismos. Asimismo, se emplean gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes del Grupo.

- **Fiabilidad:** La información contenida en este Informe se obtiene por las políticas y procedimientos incorporados en los sistemas de control interno del Grupo Correos, y tiene por objeto, entre otros, asegurar la correcta presentación de la información de la compañía a terceros.

Global Reporting Initiative y el Pacto Mundial de Naciones Unidas

Pacto Mundial	GRI: Indicadores Directos	GRI: Indicadores Indirectos
Derechos humanos		
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4, LA13, LA14; SO1
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8	
Trabajo		
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4,LA5	
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1-3
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4; LA2,LA13,LA14	HR1-2; EC5, EC7; LA3
Medio ambiente		
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN 21-22, EN26-27, EN30	EC2; EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29; PR3-4
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27	
Lucha contra la corrupción		
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	SO5-6

grupoCorreos

Índice de contenidos e indicadores GRI

Índice de contenidos

La siguiente tabla identifica los capítulos y las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 del Grupo Correos donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por *Global Reporting Initiative* (G3, Guía 2006).

		Páginas
1. Estrategia y análisis		
1.1	Declaración del Presidente.	3-4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	15-16
2. Perfil de la organización		
Perfil de la Organización		
2.1	Nombre de la organización.	8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	13-14
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	9
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	96
2.5	Localización y nombre de los países en los que se desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	8
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	8
2.8	Dimensiones de la organización informante (incluyendo número de empleados, ventas o ingresos netos, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado).	10-12
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	80
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	42, 63-64

		Páginas
3. Parámetros del informe		
Perfil del informe		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el informe.	80
3.2	Fecha del informe anterior más reciente.	80
3.3	Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	82
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido.	96
Alcance y cobertura del informe		
3.5	Proceso de definición del contendido del informe.	77-78, 80-82
3.6	Cobertura del informe.	80
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe.	80
3.8	Información sobre negocios compartidos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	80
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del informe.	80-82
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	80
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados al informe.	80
Índice del contenido del GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos del informe.	84-95
Verificación		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe.	82
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
Gobierno		
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	20-21
4.2	Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo.	20
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	20-21, 24

grupoCorreos

		Páginas
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno.	19, 24, 77
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	25
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	25
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en aspectos sociales, ambientales y económicos.	21
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación.	17-18, 54
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos los riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	21-22, 54
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	21-22
Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	9
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra organización suscriba o apruebe.	44, 54-55
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	31-32, 79
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	77
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	77
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	77-78
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del informe.	78

Indicadores de desempeño

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO		Páginas
Enfoque de gestión		17-18
Aspecto: desempeño económico		
Código GRI	Descripción GRI	
EC1 (P)	Valor directo generado y distribuido.	12, 70-71
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	46, 48
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	61
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	71
Aspecto: presencia en el mercado		
Código GRI	Descripción GRI	
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial y estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	60-61
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Teniendo en cuenta la legislación aplicable a la contración, así como las Instrucciones de Contración, no es posible aplicar una política o práctica de preferencia hacia proveedores locales. Debe tenerse en cuenta, sin embargo, que considerando la naturaleza, tamaño, amplitud de la presencia geográfica y otros aspectos, los proveedores locales suelen tener una cierta ventaja competitiva, sobre los situados en otros países, en las contrataciones de la Sociedad.
EC7 (P)	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	60

grupoCorreos

		Páginas
Aspecto: impactos económicos indirectos		
Código GRI	Descripción GRI	
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	33-36
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de lo impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Enfoque de gestión		17-18, 45-46
Aspecto: materiales		
Código GRI	Descripción GRI	
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.
Aspecto: energía		
Código GRI	Descripción GRI	
EN3 (P)	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	74
EN4 (P)	Consumo indirecto de energías desglosado por fuentes primarias.	75
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Actualmente Correos no calcula la huella de Carbono por producto/servicio.
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	47-48

		Páginas
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	47, 75

Aspecto: agua

Código GRI	Descripción GRI	
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	49
EN9 (A)	Fuentes de agua y afectados de manera significativa por la captación de agua.	La captación de agua proviene, en general de la red de abastecimiento municipal y por tanto, no se afecta a ningún área protegida.
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	49

Aspecto: biodiversidad

Código GRI	Descripción GRI	
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de los terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	50
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	50
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	50
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	50
EN15 (A)	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	50

Aspecto: emisión, vertidos y residuos

Código GRI	Descripción GRI	
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	76

grupoCorreos

		Páginas
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Actualmente Correos no está estimando ni midiendo los datos relativos a otras emisiones que no sean las de CO_2.
EN18 (A)	Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	47-48, 76
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	49
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Actualmente Correos no está estimando ni midiendo los datos relativos a otras emisiones que no sean las de CO_2.
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	50
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Aunque actualmente el tratamiento de todos los residuos que se producen en Correos se realiza a través de gestores autorizados o "puntos limpios".
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	50
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	En Correos todos los residuos se entregan a un gestor que se encarga del resto del proceso.
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua escorrentía de la organización informante.	50

Aspecto: productos y servicios

Código GRI	Descripción GRI	
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	49-50, 76
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	50

Aspecto: cumplimiento normativo

Código GRI	Descripción GRI	
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	En 2010, el Grupo Correos ha registrado una sanción de 6.010 euros por molestias derivadas de equipos de climatización.

		Páginas
Aspecto: transporte		
Código GRI	Descripción GRI	
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	47-49
Aspecto: general		
Código GRI	Descripción GRI	
EN30 (A)	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	76

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

Enfoque de gestión	17-18, 41, 59-63, 66-67	17-18
Aspecto: empleo		
Código GRI	Descripción GRI	
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	60, 71
LA2 (P)	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	73-74
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	61
Aspecto: relaciones empresa/ trabajadores		
Código GRI	Descripción GRI	
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	74
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificas en los convenios colectivos.	60

grupoCorreos

		Páginas
Aspecto: salud y seguridad en el trabajo		
Código GRI	Descripción GRI	
LA6 (A)	Porcentajes del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	72
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	72
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	67-69
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	67
Aspecto: formación y educación		
Código GRI	Descripción GRI	
LA10 (P)	Promedio de horas de formación, desglosado por categoría de empleado.	74
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	61-62
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	72
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades		
Código GRI	Descripción GRI	
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	58-59, 71-73
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

		Páginas
Enfoque de gestión		17-18, 53-55
Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento		
Código GRI	Descripción GRI	
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	54
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	55
HR3 (A)	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	54
Aspecto: no discriminación		
Código GRI	Descripción GRI	
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	59
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos		
Código GRI	Descripción GRI	
HR5 (P)	Actividades de la compañía en las que el derecho a asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	60
Aspecto: explotación infantil		
Código GRI	Descripción GRI	
HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Dada la actividad llevada a cabo por la compañía, no existen riesgos potenciales de incidentes por explotación infantil. Además Correos es firmante de los Principios del Pacto Mundial.

grupoCorreos

		Páginas
Aspecto: trabajos forzados		
Código GRI	Descripción GRI	
HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Dada la actividad llevada a cabo por la compañía, no existen riesgos significativos que puedan dar lugar a episodios de trabajo forzado. Además Correos es firmante de los Principios del Pacto Mundial.
Aspecto: prácticas de seguridad		
Código GRI	Descripción GRI	
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.
Aspecto: derechos de los indígenas		
Código GRI	Descripción GRI	
HR9 (A)	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Este indicador no aplica dada la actividad realizada por el Grupo Correos.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

Enfoque de gestión		17-18
Aspecto: comunidad		
Código GRI	Descripción GRI	
SO1 (P)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.
Aspecto: corrupción		
Código GRI	Descripción GRI	
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	55
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	56

		Páginas
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	54
Aspecto: política pública		
Código GRI	Descripción GRI	
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	32
SO6 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.
Aspecto: comportamiento de competencia desleal		
Código GRI	Descripción GRI	
SO7 (A)	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	57
Aspecto: cumplimiento normativo		
Código GRI	Descripción GRI	
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	57

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

Enfoque de gestión		17-18
Aspecto: salud y seguridad del cliente		
Código GRI	Descripción GRI	
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categoría de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.
PR2 (A)	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.

grupoCorreos

		Páginas
Aspecto: etiquetado de productos y servicios		
Código GRI	Descripción GRI	
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	57
PR4 (A)	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	39-40
Aspecto: comunicaciones de marketing		
Código GRI	Descripción GRI	
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.
PR7 (A)	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función de tipo de resultado de dichos incidentes.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.
Aspecto: privacidad del cliente		
Código GRI	Descripción GRI	
PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente.	57
Aspecto: cumplimiento normativo		
Código GRI	Descripción GRI	
PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo reportar en próximas ediciones.

grupoCorreos

Háganos llegar su opinión

Como ha podido leer a lo largo de las páginas anteriores, el Grupo Correos concibe la responsabilidad social corporativa como un compromiso que orienta la relación del Grupo con el entorno y los grupos de interés. Este Informe de Responsabilidad Social Corporativa pretende recoger los principales hitos y programas desarrollados por el Grupo Correos, encaminados a la mejora de esas relaciones.

El Grupo Correos entiende la asunción de los principios de la responsabilidad social corporativa como un proceso de mejora continua, en el que resulta crucial contar con la opinión de los distintos grupos de interés. Por eso, le agradeceríamos que nos hiciera llegar sus comentarios sobre este informe a:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Secretaría General y del Consejo

Subdirección de Responsabilidad Social Corporativa

C/Conde de Peñalver, 19 -2ª Planta
28070 Madrid
Tel: 913 961 968
e-mail: rsc@correos.com

FSC www.fsc.org MIXTO Papel procedente de fuentes responsables FSC® C014573

grupoCorreos

Correos TELECOM grupoCorreos

CORREOS grupoCorreos

CHRONOEXPRÉS grupoCorreos

nexea grupoCorreos