grupoCorreos

INFORME RSC 2011

Índice

CARTA DEL PRESIDENTE 3

HITOS 2011 5

RETOS 2012 13

EL GRUPO CORREOS: SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN 20

01

RETOS Y OPORTUNIDADES EN EL SECTOR POSTAL 25

02

LA SOSTENIBILIDAD EN EL GRUPO CORREOS 29
Buen gobierno y comportamiento ético 32
Grupos de interés 42
El accionista, 47 - Clientes, 50 - Empleados, 63 - Sociedad, 77
Innovación y desarrollo tecnológico 88
Medio ambiente 94
Premios y reconocimientos 103

03

TRIPLE CUENTA DE RESULTADOS 104

04

METODOLOGÍA 120
Principios de elaboración del informe 121
Global Reporting Initiative y el Pacto Mundial de Naciones Unidas 124
Índice de contenidos e indicadores GRI 125

05

Carta del Presidente

En un entorno marcado por la difícil coyuntura económica y por los retos que afectan al sector postal, en el Grupo Correos no dudamos que la integridad, la transparencia y la responsabilidad son valores necesarios para las compañías del futuro y que la sostenibilidad de las empresas está, cada vez más, relacionada con éstos y otros intangibles que no se ven reflejados en los estados financieros tradicionales. Esta es una tendencia que, a nuestro entender, se intensificará a lo largo de los próximos años, y que será una ventaja competitiva para las entidades que, como el Grupo Correos, sean capaces de adaptar sus modelos de gobierno y de gestión.

Este segundo Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011 del Grupo Correos, que actualiza y amplía la información referida a 2010, tiene el propósito de avanzar de forma progresiva en el alcance y la profundidad de la información que presentamos a nuestros grupos de interés.

En primer lugar, quisiera destacar nuestro compromiso con un comportamiento íntegro y responsable haciendo referencia a nuestras buenas prácticas de gobierno corporativo y a todas las políticas, procedimientos y herramientas de las que nos hemos dotado para garantizar que nuestras actividades, las de nuestros empleados y las de nuestros socios de negocio se desarrollen conforme a las leyes que nos son de aplicación y a los principios a los que voluntariamente nos hemos comprometido. Ejemplo de ello es nuestra adhesión, desde hace diez años, al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para promover los derechos humanos y laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En materia de gestión económica quisiera resaltar la aplicación de un riguroso plan de contención de gastos, que junto a otras medidas nos han permitido cerrar el año con un beneficio después de impuestos de 1,06 millones de euros en Correos y 0,40 millones de euros en el Grupo.

En nuestro objetivo de transformar el Grupo hacia un modelo de negocio diversificado, sin menoscabo de nuestro compromiso con la prestación del servicio postal universal, es importante adaptarnos al escenario cambiante que vivimos y escuchar a nuestros clientes para dar respuesta a sus necesidades. Me gustaría, en este punto, destacar nuestros avances en materia de comercio electrónico, marketing directo y en las redes sociales.

Asimismo, en nuestra apuesta por la I+D+i hemos aumentado nuestras inversiones respecto al pasado año incorporando las últimas tecnologías a nuestras operaciones con la finalidad de

incrementar la eficiencia, garantizar los niveles de calidad y respaldar el desarrollo de nuevas áreas de negocio.

En materia medioambiental, nuestra estrategia ha estado definida por el Plan de Actuación Medioambiental 2011-2012 que ha fijado nuestras prioridades de actuación especialmente en lo que se refiere a la reducción de las emisiones de CO_2, al uso eficiente y responsable de la energía y a la gestión integral de los residuos.

Quisiera subrayar nuestros esfuerzos por ofrecer un entorno saludable y de respeto a nuestros empleados, que nos ha llevado a ser reconocidos, por quinto año consecutivo, como "Empresa Top para Trabajar 2011". Igualmente, la Fundación Randstad volvió a reconocer nuestra labor y buenas prácticas para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar entre nuestros empleados.

Seguimos avanzando en el cumplimiento de nuestra misión de ser un facilitador de envíos de alta calidad, dando un servicio adaptado a las necesidades y demandas de los clientes y todo ello con una gestión sostenible. No hay duda de que todavía tenemos muchos retos que afrontar y avances que realizar en los próximos años, pero gracias a nuestra estrategia y a la buena gobernanza de nuestra compañía, seguiremos fortaleciendo nuestras iniciativas en este campo.

Les invito a leer nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, que refleja el esfuerzo colectivo, el compromiso y la dedicación de un equipo de más de 60.000 personas que buscan la excelencia en todas sus acciones.

Javier Cuesta Nuin

01 El Grupo Correos: Soluciones de comunicación
02 Retos y oportunidades en el sector postal
03 La sostenibilidad en el Grupo Correos
04 Triple cuenta de resultados
05 Metodología

Hitos 2011

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Buen gobierno y comportamiento ético	Elaboración y publicación del primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Distinción del Informe de Progreso de Correos con el Nivel Avanzado del Pacto Mundial Reconocimiento de dos buenas prácticas de Correos en relación con dos de los principios del Pacto Mundial 16.059 empleados formados y 455.100 horas impartidas en Prevención del Blanqueo de Capitales	Elaboración y publicación del primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo	Elaboración y publicación del primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo	Elaboración y publicación del primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Automatización del procedimiento de coordinación de actividades empresariales para el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales (mejora del procedimiento existente) Implantación de un Comité de Coordinación de proyectos de la empresa, de carácter mensual
Accionista	Beneficio de 1,06 millones de euros después de impuestos Plan de contención de gastos Mantenimiento del periodo medio de cobro de la Sociedad Estatal según los valores fijados a principio del ejercicio Incorporación de Correos a *Corporate Excellence – Centre for Reputation Leadership*, para impulsar la reputación corporativa en un grupo de grandes empresas españolas	Apertura de un nuevo centro en Sevilla Implantación de la nueva página web Plan de contención de gastos Mejoras operativas Mejora de los ratios de calidad de servicio respecto de los objetivos	Desarrollo de un plan de integración con intermediarios para Correos Plan de contención de gastos	Beneficio de 1,59 millones de euros después de impuestos Plan de contención de gastos Fortalecimiento de la posición como prestador de servicios tecnológicos al Grupo Correos

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Clientes	Paquete 48/72 horas Impulso de la internacionalización en el mercado de la correspondencia y la paquetería Firma de un nuevo acuerdo de patrocinio con Casa Asia Desarrollo de nuevas líneas de paquetería adaptadas a clientes: E-commerce, Pymes, Erasmus, Mi Tierra, etc. Desarrollo de dos aplicaciones para dispositivos móviles: E-Card y Correos Info Fijación de una tarifa postal básica un 23% inferior a la media europea Implantación del proyecto de "Pasarela de pago" que habilita la tarjeta de crédito/débito como medio de pago en oficinas de Correos Cumplimento de los objetivos de regularidad y puntualidad en la entrega Disminución en un 8% de las quejas y reclamaciones	Acuerdo estratégico institucional con el sector óptico y optometrista Lanzamiento de dos nuevos productos: Chronologística y ChronoPortugal Renovación del certificado ISO 9001 de empresa Realización de estudios de satisfacción de clientes	Gestión integral de las comunicaciones para varias entidades bancarias Plataforma Nexbaw de gestión de marketing Cumplimiento de los SLA (*Service Level Agreement*) pactados con cada cliente	Mantenimiento de los índices de calidad de servicio (SLA) con un 96,4% Índice de resolución de incidencias por encima del 95% Preparación, valoración y propuesta de adjudicación del expediente de servicios de telecomunicaciones y CSI Gestión e implantación de 900 puntos de acceso del proyecto de PDA para carteros Traslado del CPD de Chronoexprés al CPD principal del Grupo Correos

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Empleados	Firma del III Convenio Colectivo para el personal laboral y del Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo de Correos Reconocimiento de Correos como "Empresa Top para trabajar" Firma del Plan de Igualdad y del Protocolo para prevenir y hacer frente al acoso Adaptación y actualización de los itinerarios de formación Firma de la nueva política de seguridad y salud Elaboración de diversos procedimientos del Plan de Prevención y protocolos de trabajo Realización de más de 600 evaluaciones de riesgos y más de 1.000 Planes de Emergencia Reducción del 22,06% en el número de accidentes y del 18,54% en el índice de incidencia	Comunicación del Plan de Igualdad Integración de la Plataforma de formación *online* Integración de la nueva intranet y la revista corporativa Finalización del programa de auditorías establecido y resultado satisfactorio en la auditoría obligatoria de PRL	Realización de la evaluación de riesgos y el plan de evacuación Revisión y adquisición de nuevos equipos de protección individual Formación de los nuevos miembros del equipo de autoprotección en coordinación con Correos Integración en la Plataforma de formación *online* de Correos Desarrollo de un plan de formación con más de 12.000 horas impartidas	Integración de trabajadores de Chronoexprés a Correos Telecom Puesta en marcha del programa de acogida y tutelaje para nuevos trabajadores Implementación del programa de desarrollo y mejora profesional y de un proceso de evaluación 360º Cumplimiento de los objetivos de calidad de la formación y transferencia de la misma al puesto de trabajo con unas valoraciones de 8,54 y 8,52 frente a los objetivos fijados en 8 Revisión y adquisición de nuevos equipos de protección individual Revisión de todas las evaluaciones de riesgos Actualización de la formación de todos los integrantes de la organización preventiva y la de riesgos específicos Formación de los nuevos miembros del equipo de autoprotección en coordinación con Correos

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Empleados	Refuerzo de la participación de los trabajadores en las acciones en materia de prevención de riesgos laborales (PRL) habiéndose celebrado más de 80 reuniones Desarrollo del plan de formación en PRL con más de 3.800 mandos intermedios y más de 200 mandos de primera línea formados y más de 196.500 horas de formación Realización de más de 18.000 reconocimientos médicos Desarrollo del Premio Atenea a las mejores políticas de reducción del absentismo en los centros de trabajo			Índice de siniestralidad "cero" en contratas y subcontratas Homologación de todas las contratas y subcontratas

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Sociedad	Aumento de un 27% en inversión en acción social respecto a 2010 3.150 beneficiarios a través del programa "Correos reparte sonrisas" Venta de 726.433 tarjetas UNICEF en la red de oficinas Colaboración con UNICEF en la emergencia del Cuerno de África y en la campaña "dona1día" Comercialización de más de 150.000 bolígrafos de la campaña "Un juguete, una ilusión" Patrocinio de la web de la Fundación Migrar de Cruz Roja Española Colaboración con WWF para la recuperación de encinares autóctonos en Tembleque (Toledo) Recogida de más de 32.000 móviles en la campaña "Dona tu móvil" Realización de 33 exposiciones dentro del programa "Correos con el Arte" 791 colaboraciones con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado Asistencia al Aeropuerto de Barajas en la incautación de más de 400kg de droga Reducción de las incidencias en materia de seguridad en las oficinas en un 17,86%	Colaboración con Proyecto Hombre Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la investigación de ilícitos penales y con los órganos judiciales prestando soporte logístico en la tramitación de los procedimientos judiciales		Inicio del proyecto de colaboración con la Fundación Síndrome de Down de Madrid, en el ámbito de la integración laboral No se ha producido ninguna incidencia en materia de seguridad y salud en las obras realizadas por Correos Telecom Acuerdo de colaboración con el Ministerio del Interior gracias al cual la Dirección General de Tráfico, Protección Civil y Guardia Civil, utilizan emplazamientos de Correos para instalar equipos de comunicaciones, que pueden ayudar a una mejor respuesta por parte de aquellos en caso de emergencias

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Innovación y desarrollo tecnológico	Aumento de un 13,12% en la inversión en I+D+i Puesta en funcionamiento de un módulo para la integración con intermediarios Adquisición de 9.000 nuevas PDA Despliegue de más de 2.300 impresoras térmicas para etiquetas de paquetería Extensión del uso de nuevas máquinas de franquear digitales para el franqueo de alta producción Desarrollo del nuevo sistema de gestión de envíos internacionales (OCA) Participación en el Proyecto Safepost para mejorar la seguridad postal Implantación de la aplicación Contrat@ para la gestión de contratos Puesta en marcha de la nueva intranet de Correos (Conecta) Puesta en marcha del proyecto CAudinter Premio DINTEL al modelo de *Cloud Computing* de Correos	Unificación de los grupos de soporte y arquitectura tecnológica de Correos y Chronoexprés Actualización del parque de PDA Traslado del centro de proceso de datos (CPD) de Chronoexprés al CPD principal del Grupo Correos	Implantación de un sistema de automatización de procesos Desarrollo de una aplicación para generación de plataformas web	Implantación y puesta en marcha de la intranet de Correos Telecom Implantación de una herramienta colaborativa de mensajería instantánea (Psi)

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Medio ambiente	Renovación de la certificación ISO 14001 Reducción de emisiones de CO_2 un 6% en el marco del programa EMMS de IPC (SCOPE 1 y 2 de GHG) Participación en el *Workshop* de IPC para definir la metodología de medición de las emisiones SCOPE 3 Renovación de la flota con camiones Euro IV Realización de 40 cursos de conducción eficiente Instalación de dispositivos GPS en 100 vehículos de la flota Reducción del consumo eléctrico de Correos un 10% respecto a 2010 Reducción de más de 7.600.000 kWh dentro del Plan 100 de Eficiencia Energética Realización de auditorías de eficiencia energética en el centro directivo y en el centro de tratamiento automatizado de Vallecas	Desarrollo de un proyecto piloto de gestión de flotas de vehículos Medidas de eficiencia energética y planificación de una auditoría ambiental	Mejora energética respecto a las anteriores instalaciones	Gestión de los residuos procedentes de los montajes de infraestructuras Requerimiento a proveedores de certificados de entrega en vertederos Reducción de los consumos eléctricos mediante el ajuste de las potencias contratadas

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Medio ambiente	Participación en el Plan 330 y PAEE AGE y colaboración con el IDAE para la cesión de materiales formativos de cara a mejorar la gestión energética de los edificios de Correos Inclusión de una cláusula de gestión energética en el expediente de mantenimiento de edificios Aplicación de la metodología "5S" a todas las unidades de reparto Venta de 3.632.097 embalajes de la Línea Verde Desarrollo de campañas de sensibilización para el consumo eficiente Participación en "La Hora del Planeta"			

Retos 2012

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Buen gobierno y comportamiento ético	Publicar el primer Informe de Gobierno Corporativo Revisar el Código de Conducta	Implantar un modelo retributivo homogéneo para los proveedores de distribución Revisar el Código de Conducta	Revisar el Código de Conducta	Implantación del procedimiento de coordinación de actividades empresariales para el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales en un nuevo acuerdo marco de proveedores para actividades de planta externa e interna Revisar el Código de Conducta
Accionista	Cumplimiento de los objetivos de gestión aprobados por el Consejo de Administración	Cumplimiento de los objetivos de gestión aprobados por el Consejo de Administración	Puesta en marcha junto con Correos del plan de integración con intermediarios Cumplimiento de los objetivos de gestión aprobados por el Consejo de Administración	Aumentar los ingresos por la comercialización de las infraestructuras de telecomunicaciones Cumplimiento de los objetivos de gestión aprobados por el Consejo de Administración

[CONTINÚA]

01 El Grupo Correos: Soluciones de comunicación
02 Retos y oportunidades en el sector postal
03 La sostenibilidad en el Grupo Correos
04 Triple cuenta de resultados
05 Metodología

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Clientes	Continuar incrementando la presencia de Correos en mercados con mayor potencial de crecimiento: paquetería, servicios electrónicos y marketing directo Definir servicios y soluciones que incrementen la presencia de Correos en la cadena de valor de los mercados en los que opera con una orientación total al cliente y explotando las sinergias de la compañía Analizar la posibilidad de definir una estrategia de internacionalización Implantación de un nuevo modelo de relación con clientes Finalizar la implantación del cobro con tarjeta en oficinas Puesta en marcha de un nuevo asistente virtual	Rediseñar el modelo de recogidas a clientes Comercializar productos de paquetería de Correos Obtener nuevas certificaciones en materias de calidad (logística)	Consolidación de la Plataforma Nexbaw Lanzamiento de Nexmat como sistema integral de gestión de procesos Obtener nuevas certificaciones en materia de calidad	Mantener los niveles de calidad de servicio según los SLAs (Service Level Agreement) establecidos Implantación y puesta en marcha del expediente "Contratación de los servicios de telecomunicación para el Grupo Correos" Finalización de la migración del CPD de Chronoexprés al CPD principal del Grupo Correos Aprovechar las oportunidades de negocio existentes en el mercado en relación con los despliegues de las nuevas soluciones de FTTH y FTTB Apoyo a Correos en la implantación de un plan de ahorro energético en los edificios de mayor consumo (costes, telemedida y políticas de ahorro) Estudio de la oportunidad de negocio del establecimiento de Correos como Operador Móvil Virtual Gestión Global del expediente de "Contratación de un servicio de CPD para el Grupo Correos" Aprovechamiento de las necesidades actuales de ampliación de ancho de banda en fibra óptica para los operadores de televisión por cable de HD (alta definición)

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Empleados	Continuar con el desarrollo e implantación de las políticas de igualdad así como de la conciliación de la vida familiar y laboral Impulsar la contratación de personas con discapacidad Implantar un nuevo modelo de evaluación del desempeño Implantar los módulos de nóminas y evaluación del desempeño en la aplicación corporativa SAP/RRHH Desarrollar el programa de desarrollo profesional Lidera 1 y 2 Poner en marcha la escuela comercial y bancaria Dotación y formación de los mandos intermedios (distribución y oficinas) Lanzar el programa de mejora de la mentalidad competitiva: "Todos vendemos" Continuar las evaluaciones de riesgo en los centros de la compañía	Aprobar el Plan de Igualdad y creación de una comisión Desarrollar un proyecto formativo integral para el área comercial Actualizar y mejorar el plan de acogida Reducir el absentismo Implantar la cultura preventiva en la compañía a todos los niveles jerárquicos Finalizar el programa formativo específico del puesto de trabajo Iniciar un programa de formación en seguridad vial dirigido a todos los trabajadores de la compañía	Continuar con las acciones formativas Reducir el absentismo Implantar la cultura preventiva en la compañía a todos los niveles jerárquicos Desarrollar nuevos programas de formación para la asunción de nuevas funciones y responsabilidades	Poner en marcha el programa de polivalencia funcional y flexibilidad frente a los cambios organizativos Desarrollar nuevos programas de formación para la asunción de nuevas funciones y responsabilidades Mantener índices de siniestralidad "cero" en contratas y subcontratas Homologar todas las contratas y subcontratas

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Empleados	Revisar los procedimientos del Plan de Prevención y elaboración de nuevos protocolos de trabajo (sustancias químicas y biológicas, carros y jaulas, ataques de perro/ ahuyentadores) Reforzar la participación de los trabajadores en las acciones en materia de prevención de riesgos laborales (PRL) a través de los órganos existentes Reducir el número de accidentes en línea con años anteriores Desarrollar el plan de formación en PRL Implantar el procedimiento de coordinación de actividades empresariales y recopilación de datos de siniestralidad de contratistas Desarrollar del Plan de Vigilancia de la Salud Elaborar el nuevo proyecto de seguridad vial Ampliar y mejorar la información a los trabajadores a través de las herramientas de comunicación interna (*Abrecartas*, Conecta, tablones)			

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Sociedad	Iniciar alrededor de 90 obras de adaptación o reforma de locales para mejorar las condiciones de trabajo de nuestros trabajadores y un mejor servicio a nuestros clientes Programa de becarios para facilitar el acceso y la experiencia en el mundo laboral de los jóvenes talentos			Seguir colaborando con la Fundación Síndrome de Down de Madrid, en el ámbito de la integración laboral Inversión en acondicionamiento de emplazamientos, incluidos en los acuerdos de colaboración con las Administraciones, para satisfacer la prestación de servicios de interés a los ciudadanos
Innovación y desarrollo tecnológico	Poner en marcha la externalización de la infraestructura y el servicio de los sistemas de gestión (ERP) Externalizar la explotación de sistemas y del puesto de trabajo Establecer el futuro modelo de centros de proceso de datos (CPD)	Automatizar el proceso de clasificación de sobres Migrar el 100% de los sistemas del CPD de Chronoexprés al CPD principal del Grupo Correos	Diseño de una nueva arquitectura *hardware* integrada en el CPD de Correos para el servicio de diseño de documentos electrónicos Implantación de una plataforma *web-to-print*	Implantación de servicios de datos en el nuevo protocolo de comunicaciones IPv6 Elaboración de un procedimiento para pasar de las certificaciones en papel a certificaciones digitales Puesta en marcha de una solución colaborativa de video/ audioconferencia y compartición de archivos/escritorio

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Medio ambiente	Estimar la huella de carbono, apoyándose en la elaboración del mapa de emisiones para todos los alcances de GHG *Protocol* y en la participación activa en el proyecto EMMS de IPC por 5º año consecutivo Disminuir las emisiones de la flota de vehículos, así como reducir la dependencia de los combustibles fósiles Aumentar el consumo eficiente de energía en los inmuebles mediante la ampliación del Plan 100 a 200 edificios Ampliar el ámbito de medición al resto de fuentes de energía (gas natural, gasóleo C, etc.) Difundir pautas de ahorro energético a partir de la colaboración con IDAE y la extensión de la telegestión de 39 a 100 centros de trabajo Integrar indicadores del desempeño ambiental en el cuadro de mando del Grupo (emisiones de CO_2 y consumo de energía: kWh y litros de combustible)	Extender el sistema de gestión medioambiental de Correos en dos de los centros de trabajo de la filial Implantar un sistema de gestión de almacenes Certificar el sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001	Extender el sistema de gestión medioambiental de Correos en dos de los centros de trabajo de la filial Obtener la certificación ISO 14001 Requerimiento a empresas de evacuación de residuos de certificados de entrega en vertederos Reducción de los consumos eléctricos mediante el ajuste de las potencias contratadas Requerimiento a proveedores de certificados ISO 14001	Continuar con la reducción del gasto energético Mantener la línea de gestión de residuos desarrollada Colaborar con Correos en la elaboración de planes y políticas de eficiencia energética y reducción del consumo de recursos naturales

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Chronoexprés	Nexea	Correos Telecom
Medio ambiente	Definir el concepto de Eco-oficina, apoyada en la reducción de consumos (papel y energía) mediante le reingeniería de procesos y la aplicación de tecnología (tabletas y equipos más eficientes de climatización) Implantar el proyecto a nivel nacional "USE sin papel". Puesta en marcha de la primera fase: eliminación hojas de reparto Promocionar los productos de la Línea Verde Difundir los consumos a las unidades operativas a través de la Liga de la Excelencia para mejorar la información disponible y aumentar el compromiso de los trabajadores con la reducción de los consumos			

01 EL GRUPO CORREOS: SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

grupoCorreos

01 El Grupo Correos: Soluciones de comunicación
02 Retos y oportunidades en el sector postal
03 La sostenibilidad en el Grupo Correos
04 Triple cuenta de resultados
05 Metodología

El Grupo Correos: soluciones de comunicación

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. Este se define sólo a efectos comerciales y de marca, puesto que cada una de las empresas que lo integran mantiene su personalidad jurídica independiente y sus propias cuentas de resultados.

La Sociedad Estatal (Correos) es la compañía matriz del Grupo y posee una participación del 100% en las tres filiales. Su cartera comercial, integrada por servicios postales y de otros tipos, se complementa con las opciones de transporte urgente de documentos y paquetería de Chronoexprés, las soluciones de comunicación para empresas de Nexea y los servicios de 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.

Las cuatro empresas, que integran el Grupo, actúan en el sector global de las comunicaciones y desarrollan sus actividades en mercados muy exigentes, ahora liberalizados en su totalidad, y en continua transformación, debido a los avances tecnológicos y a la evolución de la demanda.

El Grupo Correos es uno de los conjuntos empresariales con mayor número de personas al servicio de la sociedad en España. Más de 60.000 profesionales trabajan para que el Grupo sea cada día más moderno, eficiente y competitivo, y ofrezca las mejores soluciones a sus clientes.

En el sector postal en España, el Grupo Correos es líder en el transporte de documentos y mercancías de carácter no urgente: en 2011 ha distribuido unos 4.700 millones de envíos y llega diariamente a 17 millones de hogares y 2 millones de empresas.

Estructura del Grupo Correos

Red Postal

Centros de trabajo	2011	2010	2009
Oficinas multiservicio	2.379	2.360	2.349
Unidades de reparto	1.804	1.837	1.813
Unidades de servicios especiales (USE)	100	100	99
Puntos de servicio de ámbito rural	7.238	7.402	7.497
Centros de admisión masiva (CAM)	6	6	6
Centros de tratamiento automatizado (CTA)	17	17	17
Centros de tratamiento postal (CTP)	36	36	36
Centros de tratamiento local	5	5	5
Vehículos			
Vehículos propios	13.277	13.175	12.829
Vehículos ajenos	1.049	1.139	1.137

Red de infraestructuras en Chronoexprés

	2011	2010	2009
Centro de operaciones	53	54	54
Rutas de distribución	1.762	1.741	1.893

Red de infraestructuras en Correos Telecom

	2011	2010	2009
Red de infraestructuras de fibra óptica (km)	1.392	1.386	1.394
Red de obra civil (km)	2.560	2.611	2.924
Municipios en los que existen infraestructuras de fibra óptica	477	480	533
Número de emplazamientos rurales	92	92	92
Número de emplazamientos urbanos	132	133	133
Centros informatizados	2.862	2.861	2.839
Circuitos de datos	3.592	3.592	3.535
Circuitos de voz	4.889	4.934	4.919
Extensiones telefónicas	8.215	8.571	8.478
Equipos de datos	8.083	7.080	4.634
Centralitas telefónicas	121	127	120

Nuestras actividades

Desde hace años, ante el incremento de la competencia y los cambios en la demanda, el Grupo Correos comenzó 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.

CORREOS 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 grupoCorreos

Chronoexprés

Chronoexprés es la empresa del Grupo Correos especializada en el transporte urgente nacional e internacional de documentación y paquetería.

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 grupoCorreos

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 adaptados 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 con carácter preferente sus demandas de servicios corporativos 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 económico complicado, de expansión de competidores privados y de nuevas formas de comunicación.

02 RETOS Y OPORTUNIDADES EN EL SECTOR POSTAL

01 El Grupo Correos: Soluciones de comunicación
02 Retos y oportunidades en el sector postal
03 La sostenibilidad en el Grupo Correos
04 Triple cuenta de resultados
05 Metodología

grupoCorreos

Los servicios postales son fundamentales para el desarrollo económico, ya que dinamizan los demás sectores productivos de la economía, además de generar, por sí mismos, riqueza y empleo. A su vez, la ley reconoce a los ciudadanos el derecho a acceder a las comunicaciones postales a un precio asequible.

Durante mucho tiempo este sector fue un monopolio natural, como consecuencia de sus características tecnológicas y económicas. En las últimas décadas, los cambios tecnológicos y sociales nos han permitido asistir a un proceso de globalización de los mercados y a liberalizaciones llevadas a cabo en gran parte de los países desarrollados. Estos cambios, junto con el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), han influido fuertemente en las costumbres de los ciudadanos y de las empresas, hasta el punto de producir cambios significativos en el tipo de servicios demandados.

Por último, el actual contexto de crisis económica y la creciente preocupación por temas relacionados con el medio ambiente, hacen que el sector postal se enfrente a una serie de desafíos en su futuro inmediato, que provocan a la vez nuevas oportunidades y generan retos emergentes.

Desde nuestro punto de vista, la evolución del mercado postal atiende fundamentalmente a las siguientes causas:

Liberalización del mercado y nuevos competidores

El proceso liberalizador del mercado postal, que ha culminado con la nueva Ley postal (Ley 43/2010), ha intensificado la presencia de nuevos competidores en el mercado español en los últimos años. Este desarrollo creciente de la competencia se ha materializado en la proliferación de proyectos de consolidación de competidores y especialmente en la toma de posiciones en el mercado postal español de los principales operadores internacionales.

Ante esta situación, el Grupo Correos debe replantearse su posición de negocio e invertir en innovación que por un lado, incorpore nuevos procesos y tecnologías que adecuen su oferta a las necesidades de los usuarios, los hábitos sociales y los nuevos entornos poblacionales y por otro, busquen la mejora en 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.

Prestación del servicio postal universal

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, que liberalizó el mercado postal español a principios de 2011, incluyó asimismo entre sus disposiciones la designación de Correos como operador encargado de la prestación del servicio postal universal durante los próximos 15 años, actividad que constituye un elemento fundamental de su objeto social.

El servicio postal universal hace referencia a la prestación de un conjunto de servicios postales, de forma permanente, en todo el territorio nacional y a un 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 de Correos 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.

Esta realidad obliga al Grupo a acomodarse a las nuevas tecnologías e incorporar nuevos procesos para favorecer la accesibilidad y adaptarse a las demandas del mercado buscando la máxima eficiencia.

Evolución tecnológica en operadores y clientes

Los avances de las TIC han abierto el mercado a nuevos productos como la mensajería y el correo electrónico en abierta competencia con los tradicionalmente proporcionados por los operadores postales. Por su parte, los clientes de los operadores, tanto a nivel individual como a nivel corporativo, han incrementado sus exigencias de servicio, demandando la aceleración y confirmación de las entregas, el seguimiento y localización en tiempo real de sus envíos, así como otros modos de comunicación y pagos basados en el intercambio electrónico de datos. Adicionalmente, se prevé una intensificación de este efecto de sustitución electrónica con el incremento de la penetración de internet en la sociedad y el relevo generacional.

Ante esta tendencia, las TIC deben considerarse como una oportunidad y una herramienta para la generación de nuevos productos y servicios, o para su actualización, que conlleven un mejor aprovechamiento y gestión de los mismos.

Globalización de los mercados

La propia globalización de los mercados, citada anteriormente como amenaza, puede considerarse una oportunidad de negocio, claramente comprendida y explotada por algunos correos públicos, que han potenciado sus unidades de negocio internacional y han buscado socios en otros países para la expansión de su negocio.

Hay sectores emergentes, como el de los servicios logísticos y el transporte de mercancías, para los que el correo está especialmente capacitado y dotado de infraestructuras, necesitándose únicamente la inyección de tecnología de control.

Efecto de la incertidumbre económica

La crisis económica está teniendo un impacto muy importante en el volumen de envíos desde finales de 2008 y está acelerando la tendencia a la sustitución electrónica.

Este cambio ha llevado a la compañía a reflexionar sobre su estrategia y definir su hoja de ruta para reducir su dependencia de negocio de la actividad postal tradicional, fomentando la diversificación y potenciando sinergias entre las empresas que configuran el Grupo, para obtener un posicionamiento en nichos de mercado estratégicos como la paquetería, los servicios bancarios, el marketing directo o los productos electrónicos.

El cambio climático y la preocupación por el medio ambiente

La preocupación ante el cambio climático y la protección del medio ambiente se han convertido, según los expertos, en una realidad para todas las empresas.

Ante estas nuevas inquietudes, los operadores postales están apostando por la sostenibilidad de sus operaciones, la mejora de sus procesos y el desarrollo de una oferta variada de productos que se adapten a las nuevas preocupaciones ambientales de sus clientes. Además, resulta clave, que se comprometan con la reducción de sus emisiones en lo referente a sus servicios de logística y transporte.

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.

03 LA SOSTENIBILIDAD EN EL 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 que se le avecinan y definir un modelo sostenible orientado a mejorar su posicionamiento en los distintos mercados donde opera.

La Política de Excelencia y Sostenibilidad está alineada con sus prioridades estratégicas y es la manifestación de un sistema de gestión basado en el establecimiento de compromisos de mejora continua del valor añadido y del incremento de la capacidad competitiva.

Los compromisos con la sostenibilidad, basados en los valores de la organización y que engloban a todo el Grupo, son los siguientes:

- 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 principios del buen gobierno y del código ético.
- Con los grupos de interés, identificando sus expectativas y demandas e integrándolas en la estrategia de la compañía. En concreto:
  - Con el accionista, desarrollando la actividad empresarial de forma eficiente y rentable, tratando de optimizar al máximo el uso de los recursos disponibles.
  - 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 e intereses.
  - 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.
  - Con la sociedad, mediante la contribución activa al desarrollo social y cultural de la sociedad en un sentido amplio.
- Con la innovación y el desarrollo tecnológico, incorporando 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 medio ambiente, mediante la integración de la gestión medioambiental en la estrategia del Grupo. Los objetivos son identificar, evaluar y gestionar 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.

El seguimiento de estos compromisos, a través de indicadores, 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 tanto interna como externa a través de, entre otros, la publicación de informes o la participación de la compañía en distintos foros, pone en valor la reputación del Grupo.

GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA EXCELENCIA Y LA SOSTENIBILIDAD EN EL GRUPO CORREOS

3.1 Buen gobierno y comportamiento ético

"Como empresa pública, Correos desea ser un referente por sus prácticas de gobierno corporativo y distinguirse por su modo de actuar íntegro, responsable y transparente."

José María Elías de Tejada Casanova, Vicesecretario General de Correos

- Distinción del Informe de Progreso de Correos con el Nivel Avanzado del Pacto Mundial, entre 40 entidades españolas firmantes (lo que supuso un 24% del total de Informes que han alcanzado esta categoría a nivel mundial)
- Reconocimiento de dos buenas prácticas de Correos en relación con dos de los Principios del Pacto Mundial
- Inclusión de los Principios del Pacto Mundial en las normas de contratación de Correos
- El Código de Conducta se incluye en los documentos de contratación de los nuevos empleados y la Dirección de Auditoría e Inspección vela por su cumplimiento
- 16.059 empleados formados y 455.100 horas impartidas en Prevención del Blanqueo de Capitales

Gobierno corporativo

Las prácticas de buen gobierno de las sociedades, independientemente sean del sector privado o público, tienen como objetivo fundamental asegurar que su gestión esté alineada con el interés a largo plazo de sus propietarios. Por ello, garantizar la eficacia y la transparencia en el funcionamiento de los órganos de gobierno es una de las prioridades del Grupo Correos.

Estructura de gobierno

El Grupo Correos, que tradicionalmente ha formado parte del Grupo Patrimonio [1], está constituido por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y sus filiales (Chronoexprés, S.A., Nexea Gestión Documental, S.A. y Correos Telecom, S.A.). La Sociedad Estatal (en adelante Correos) es la compañía matriz del Grupo y posee una participación del 100% en las tres filiales.

Los órganos de gobierno de Correos son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

La Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado, ejerce sus competencias como accionista único

(1) La Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo (BOE del 24 de marzo), integra a Correos en el Grupo SEPI

de Correos. En este contexto, la Junta General de Accionistas y por tanto, la Administración General del Estado, decide aquellos asuntos sobre los que tiene competencias atribuidas por Ley o por Estatutos.

La administración de la Sociedad Estatal corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente, y a la Comisión Ejecutiva.

El Presidente del Consejo de Administración es asimismo el Presidente Ejecutivo y es responsable de las funciones de dirección, gestión y administración, de la representación de dichos órganos, así como de la ejecución de los acuerdos que estos adopten.

El Consejo de Administración de Correos se compone de un mínimo de doce y un máximo de diecisiete miembros. [2]

El nombramiento de los consejeros y la determinación de su número dentro del máximo y del mínimo estatutario corresponden 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 periodos de la misma duración.

(2) El Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo (BOE del 6 de marzo), en su artículo 6.2, limita a 15 los miembros del Consejo para las grandes empresas públicas (grupo 1)

A fecha 31 de diciembre de 2011 la composición del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. era la siguiente:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Presidente

D. Ángel Agudo San Emeterio

Consejeros

Dª. Marta Cobo Omella
Dª. Raquel de Diego Ruiz
D. José Luis Díez García
Dª. Mercedes Díez Sánchez
D. Antonio Fernández-Paniagua Díaz-Flores
D. Aquilino González Hernando
D. Fernando Irurzun Montoro
Dª. Cristina Latorre Sancho
D. Felipe Martínez Rico
Dª. Isabel María Mena Marugán
D. Tomás Moreno Bueno
D. José Alberto Pérez Pérez
D. Eusebio Pérez Torres
D. Juan Miguel Sánchez García
D. Felipe Sivit Gañán
D. Tomás Suárez-Inclán González

Secretario no consejero

D. Jesús Moreno Vivas

Durante el año 2011 los cambios producidos en el Consejo de Administración han sido los que a continuación se indican:

- **27 de enero de 2011:**

I.-Cese de los siguientes Consejeros:

D. José Antonio Benedicto Iruiñ

D. Oscar Graefenhain de Codes

D. Justo Zambrana Pineda

D. Fernando Flores Giménez

II.- Nombramiento como nuevos Consejeros:

Dª. Raquel de Diego Ruiz

D. Felipe Martínez Rico

Dª. Isabel María Mena Marugán

D. Tomás Suárez-Inclán González

- **15 julio 2011:** cese del Presidente, D. Alberto Lafuente Félez, por incompatibilidad con nuevo cargo

- **26 de agosto de 2011:** nombramiento como Presidente de D. Ángel Agudo San Emeterio

- **29 de septiembre de 2011:** cese del Consejero D. Javier Francisco Paramio Fernández
Nombramiento de D. Aquilino González Hernando

El Consejo de Administración de 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. 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 estaba formada, a 31 de diciembre, por: D. José Luis Diez García, D. Juan Miguel Sánchez García, D. Felipe Sivit Gañán y D. Jesús Moreno Vivas, 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.

En el caso de las filiales del Grupo, el Consejo de Administración está formado por un número máximo de 8 miembros y mínimo de 4 en Nexea y Correos Telecom y por un máximo de 12 y mínimo de 6 en Chronoexprés. Sus miembros son directivos de Correos. El proceso de nombramiento valora la capacitación y experiencia exigible para entrar a formar parte de los órganos de gobierno del Grupo.

Los consejeros de las filiales de Correos a fecha 31 de diciembre de 2011 son los siguientes:

CHRONOEXPRÉS, S.A.

Presidente

D. Magín Blanco González
(Director de Operaciones de Correos)

Consejeros

Dª. Benigna Cano Pinto
(Directora Comercial y de Marketing de Correos)

Dª. Marta Fernández Estellés
(Directora de Planificación y Finanzas de Correos)

D. Luis Pérez Capitán
(Director de Recursos Humanos de Correos)

D. Manuel Rey González
(Director de la Zona 5 de Correos)

D. Domingo Eduardo Sebastián Bello
(Director de Zona 9 de Correos)

Secretario no Consejero

D. Jesús Moreno Vivas
(Secretario General y del Consejo de Administración de Correos)

Vicesecretario no Consejero

D. José María Elías de Tejada Casanova
(Vicesecretario General de Correos)

NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL, S.A.

Presidenta

Dª. Benigna Cano Pinto
(Directora Comercial y de Marketing de Correos)

Consejeros

D. José Antonio Amelibia Núñez
(Director de Auditoría e Inspección de Correos)

D. José María Elías de Tejada Casanova
(Vicesecretario General de Correos)

Dª. Marta Fernández Estellés
(Directora de Planificación y Finanzas de Correos)

D. Jesús Moreno Vivas
(Secretario General y del Consejo de Administración de Correos)

D. Luis Pérez Capitán
(Director de Recursos Humanos de Correos)

Secretario no Consejero

D. César Delgado López
(Subdirector de Asuntos Jurídicos Consultivos de Correos)

CORREOS TELECOM, S.A.

Presidente

D. Juan Jesús Torres Carbonell
(Director de Tecnología, Sistemas e Innovación de Correos)

Consejeros

D. José María Elías de Tejada Casanova
(Vicesecretario General de Correos)

Dª. Marta Fernández Estellés
(Directora de Planificación y Finanzas de Correos)

D. Jesús Moreno Vivas
(Secretario General y del Consejo de Administración de Correos)

Secretario no Consejero

D. Juan Risquete Fernández
(Subdirector de Asuntos Jurídicos Contenciosos de Correos)

El Grupo Correos cuenta con un Comité de Dirección que es el órgano colegiado responsable de proyectar, desarrollar y coordinar entre las distintas unidades y empresas las cuestiones más relevantes para la actividad. El Comité está compuesto por el Presidente de la Sociedad Estatal, los distintos Directores de la misma y los Directores Generales de las empresas filiales.

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

Cabe destacar también el papel de la Dirección de Auditoría e Inspección, que supervisa la eficacia del Sistema de Control Interno contribuyendo así al buen gobierno de la Sociedad. Igualmente vigila la gestión de los riesgos relevantes y el cumplimiento de sus objetivos, así como, entre otros, evaluar y dar respuesta a dichos riesgos, además de fijar actividades de control.

Organigrama del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2011

Para más detalles sobre la estructura de gobierno y sus funciones, se puede consultar el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2010, así como la web de Correos, disponible en www.correos.es

Desempeño del Consejo de Administración

La Sociedad Estatal tiene un único accionista, la Dirección General del Patrimonio del Estado [1]. 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. Correos remite puntualmente a la Dirección General del Patrimonio "Informes de Hechos Relevantes" que contienen la información de carácter financiero, jurídico y social de relevancia.

La Sociedad Estatal, por su parte, es accionista único de las tres empresas filiales.

Los miembros del Consejo de Administración realizan la 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.

Cumpliendo con lo establecido en la Ley de Economía Sostenible, el Grupo se ha fijado el objetivo de publicar un "Informe de Gobierno Corporativo" en 2012, que ponga de manifiesto las buenas prácticas y establezca las áreas de mejora del Grupo Correos en esta materia.

(1) La Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo (BOE del 24 de marzo), integra a Correos en el Grupo SEPI

Desempeño del Consejo de Administración	2011
Reuniones del Consejo de Administración (*)	13
% de asistencia de los consejeros	64
Reuniones de la Comisión de Auditoría e Inspección	5
Retribución total de los consejeros (euros) (**)	1.090,36

(*) Con carácter general se celebran 11 sesiones. En el año 2011 se celebraron 13 reuniones del Consejo por el cambio de Presidente del Consejo de Administración.

(**) Importe bruto mensual hasta un máximo de 11 sesiones.

Principios de la organización

El compromiso del Grupo Correos con la ética y la integridad toma forma en el conjunto de políticas, procedimientos y herramientas implantados para garantizar 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 que orientan a sus empleados en un comportamiento alineado con los principios definidos en su Código de Conducta, así como en su misión y valores.

Los órganos de gobierno del Grupo son, en último término, los responsables de supervisar el desempeño en este ámbito y de asegurar que la compañía dispone de las normas y procedimientos necesarios, así como de establecer un marco de actuación que estimule a todas las personas de la compañía a desempeñar sus responsabilidades de un modo íntegro, responsable y transparente.

Código de Conducta

El Código de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración de Correos en 2004, refleja los valores de referencia 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. A través del mismo, el Grupo Correos reconoce que sus propios intereses y los de sus trabajadores, así como el interés de los ciudadanos, dependen del cumplimiento más exigente de los requisitos de conducta ética y de las leyes que le son aplicables. 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 Dirección de Auditoría e Inspección, 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 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 2011, se produjeron 30 despidos como consecuencia de conductas asociadas a manipulaciones ilegales de objetos postales o apropiaciones económicas.

El Código de Conducta se incluye entre la información que se distribuye a las personas que se incorporan a la compañía y forma parte del plan de formación.

Corrupción y prevención del blanqueo de capitales

En su compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético, 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.

La entidad está sujeta además, a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y la Orden EHA/2619/2006, de 28 de julio, que desarrolla determinadas obligaciones en estas materias a los empleados que realicen actividades de cambio de moneda o gestión de transferencias con el exterior. A los efectos de la actividad desarrollada por Correos, la normativa define el blanqueo de capitales, como el envío o la recepción de dinero, a sabiendas de que dichos fondos provienen de una actividad delictiva, con el propósito de encubrir su origen ilícito.

La principal norma interna de Correos en relación a la prevención del blanqueo de capitales (PBC) es el "Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales". Esta norma, de obligado cumplimiento para todos los empleados y directivos de la entidad, recoge las obligaciones exigidas a la misma, así como los procedimientos definidos por ésta, para cumplir con la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales. En este sentido, la compañía dispone de diversos órganos con objeto de velar por el adecuado cumplimiento del manual:

- El Consejo de Administración de Correos, como máximo órgano de dirección de la Sociedad Estatal, ostenta las funciones y responsabilidades que establecen las Leyes y Reglamentos en materia de prevención de blanqueo de capitales, así como las establecidas en la legislación mercantil que le sean de aplicación.
- La Comisión de Control es el órgano independiente de control interno y de comunicación en materia de PBC. Se encuentra integrada dentro de la Dirección de Operaciones, con independencia funcional respecto de la misma.
- El representante ante el SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de Comisión del Blanqueo de Capitales) se encarga de la comunicación de cuanta información sea necesaria de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente y del resto de atribuciones que ésta señala.
- El área de Prevención del Blanqueo de Capitales, como una Unidad Operativa especializada.
- Los responsables de oficinas. En cada oficina, el Director o quién haga sus funciones, será el responsable encargado de velar por el cumplimiento de la normativa y será el interlocutor con la unidad operativa, todo ello con independencia de la responsabilidad propia de cada uno de los empleados de la oficina.

En 2011, la Sociedad Estatal impartió un total de 7 cursos en PBC con 455.100 horas de formación a las que asistieron 16.059 empleados, principalmente de BanCorreos.

Compromiso con el Pacto Mundial

Desde su adhesión en 2002 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. asume, como parte integral de su estrategia, los diez principios que dicho Pacto establece. La compañía adopta así, un compromiso en el campo de los derechos humanos, laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción que comunica a la sociedad a través de la elaboración anual del Informe de Progreso.

Estos Informes, así como los diez Principios del Pacto Mundial, están disponibles tanto en la web como en la intranet corporativa. Los empleados son informados además sobre la presentación del Informe de Progreso, así como sobre los mecanismos de consulta, que principalmente son notas internas y la revista *Abrecartas*.

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Reconocimiento del Pacto Mundial al Informe de Progreso 2010 de Correos

En 2011, Correos ha obtenido la distinción *Advanced Level* (nivel avanzado) por su Informe de Progreso de 2010. Este reconocimiento, introducido este año por el Pacto Mundial a nivel global, reconoce a las compañías con los informes más completos y que, en todo caso, incorporan al menos los 24 indicadores clave definidos para su elaboración anual.

Asimismo, la compañía ha sido destacada por la Red Española del Pacto Mundial por dos buenas prácticas relacionadas con dos de los principios de esta iniciativa.

El compromiso de la entidad con la infancia a través del desarrollo e implantación de políticas internas y su colaboración y participación en proyectos de ayuda a este colectivo, han sido reconocidos como una de las mejores prácticas para apoyar la erradicación del trabajo infantil entre las empresas firmantes del Pacto Mundial.

Del mismo modo, los beneficios sociales y las medidas implementadas en la compañía para favorecer el bienestar de los trabajadores, fueron seleccionados en el ámbito del principio 4 de esta iniciativa, como uno de los mejores ejemplos para promover la eliminación de toda forma de trabajo forzoso.

Para más información sobre el compromiso de Correos con el Pacto Mundial se puede consultar la web de la Red Española del Pacto Mundial www.pactomundial.org y la web de Correos www.correos.es

Extensión de principios a socios y colaboradores

El sistema de compras de la compañía, definido en las normas de contratación, recoge según lo establecido en la Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación como base para desarrollar su actividad contractual. El desarrollo de estas normas sustenta los procedimientos de compras y la evaluación de proveedores.

El Grupo pretende extender sus principios de actuación entre sus colaboradores y socios de negocio y promueve una política para la contratación de proveedores acorde a unos requisitos establecidos.

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

- 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.

La presentación de ofertas implica la manifestación expresa de la aceptación de dichos compromisos y una vez adjudicado, la firma del contrato supone su compromiso de cumplimiento.

Asimismo, con el objetivo de extender el compromiso medioambiental y social a lo largo de su cadena de valor, la Sociedad Estatal está adherida voluntariamente al Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado definido en la Orden PRE/116/2008.

Finalmente cabe destacar que Chronoexprés valora y puntúa a las empresas que tienen la condición de centro especial de empleo para personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión en todas las contrataciones de transporte.

Cumplimiento legal

El Grupo Correos tiene un firme compromiso con el cumplimiento escrupuloso de todas las normas aplicables nacionales e internacionales. En este sentido cabe destacar las siguientes:

- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, respecto a la regulación sectorial y de la competencia.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.
- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), sobre la que se ha auditado externamente a Correos.

Asimismo, cabe destacar el Principio 1 del Código de Conducta que reconoce el secreto de las comunicaciones postales y la seguridad en el uso de productos y servicios que proporciona la compañía.

El compromiso del Grupo Correos con el cumplimiento de la legislación se ha visto traducido en la ausencia de multas o sanciones a lo largo de 2011.

3.2 Grupos de interés

"En un contexto socio-económico como el actual, donde valores como la transparencia y la comunicación son elementos esenciales a la hora de generar confianza y de potenciar la sostenibilidad a largo plazo de una organización, Correos entiende que el diálogo con los grupos de interés es una pieza imprescindible dentro de su estrategia de negocio"

Óscar Medina Martín, Director de Estrategia y Desarrollo de Negocio

La identificación de las expectativas y demandas de los grupos de interés así como la integración de los mismos en la estrategia de la empresa es una de las herramientas más poderosas para el éxito y el posicionamiento de las compañías

- **Presencia de Correos en nuevas redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, Flickr, YouTube e Instagram**
- **Correos se incorporó a *Corporate Excellence – Centre for Reputation Leadership*, un laboratorio de ideas creado por grandes empresas españolas para impulsar la reputación corporativa**

Comunicación y diálogo con los grupos de interés

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. Por ello, se esfuerza por establecer con ellos relaciones transparentes, claras y cercanas, trabajando por generar confianza y conocer las demandas y necesidades sociales, de modo que pueda anticiparse a los riesgos y oportunidades que surgen en el entorno del Grupo.

Para alcanzar estos fines, el Grupo Correos considera estratégico mantener un diálogo constante con sus principales grupos de interés y enfoca su gestión desde una doble vertiente. Por un lado desde el punto de vista reputacional, para gestionar la percepción que estos grupos tienen de la compañía; y por otro, desde el punto de vista de la responsabilidad social, respondiendo a sus expectativas y necesidades.

Identificados tras un proceso de reflexión interna en el seno de la compañía, el accionista, los empleados, los clientes y la sociedad en general, son los colectivos que el Grupo Correos analiza desde el punto de vista de la relevancia para sus actividades.

Con el objetivo de conocer sus expectativas, priorizar actuaciones e informar a los grupos de interés sobre los avances conseguidos en los objetivos propuestos, el Grupo Correos establece diversos canales de comunicación y diálogo.

La información recibida a través de los distintos canales es analizada internamente con el fin de identificar los asuntos relevantes para estos colectivos y poder dirigir así, las decisiones de la compañía.

Principales Grupos de interés	Canales de comunicación	Análisis interno	Asuntos relevantes	Expectativas/Necesidades	Plan de acción/Estrategia
ACCIONISTA	❑ Junta General de Accionistas ❑ Información permanente a la Dirección General del Patrimonio del Estado		❑ Devolver valor mediante la eficiencia empresarial ❑ Conducta ética ❑ Buen gobierno corporativo		
EMPLEADOS	❑ Intranet ❑ Correo electrónico ❑ Boletines digitales ❑ Revista *Abrecartas* ❑ Notas internas ❑ Reuniones ❑ Acciones formativas ❑ Concursos y premios		❑ Empleo estable y de calidad ❑ Seguridad y salud laboral ❑ Formación y desarrollo profesional ❑ Protección social		
CLIENTES	❑ 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)		❑ Calidad y accesibilidad ❑ Satisfacción del cliente ❑ Oferta especializada y servicios con valor añadido		
SOCIEDAD	❑ Participación en asociaciones y proyectos nacionales e internacionales ❑ Encuentros y foros de opinión ❑ Memoria anual e Informe RSC ❑ Web corporativa ❑ Notas de prensa ❑ Informe de Progreso ❑ Redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn)		❑ Defensa de los derechos humanos ❑ Protección de la infancia ❑ Integración de colectivos desfavorecidos ❑ Gestión ambiental sostenible		

01 El Grupo Correos: Soluciones de comunicación
02 Retos y oportunidades en el sector postal
03 La sostenibilidad en el Grupo Correos
04 Triple cuenta de resultados
05 Metodología

Riesgos reputacionales

El Grupo Correos considera relevantes todos aquellos riesgos que puedan comprometer la viabilidad y rentabilidad de sus diferentes negocios, así como aquellos que puedan formar una opinión negativa entre los grupos de interés y afectar a la reputación de la organización. Por ello, para un buen control de este tipo de riesgos, el sistema de gestión de riesgos de la compañía trata de identificarlos de una manera rápida, valorarlos y realizar una gestión de aquellos aspectos que pueden ser un foco de amenaza para la reputación de la compañía.

El Grupo cuenta con diversos protocolos de actuación para reforzar la adecuada gestión de los riesgos, ya sean financieros o no. Algunas de estas normas internas son las siguientes:

- Estatuto de la función de Auditoría Interna
- Manual en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC)
- Manual de buenas prácticas en gestión de proyectos
- Protocolos de actuación en materia de seguridad
- Procedimientos medioambientales en control de consumos y gestión de residuos

Respuesta a expectativas y necesidades

En 2010, con la elaboración del primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa, el Grupo Correos llevó a cabo un proceso de consulta en el que se entrevistaron a representantes 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 estas entrevistas, el Grupo identificó diferentes asuntos en torno a tres cuestiones fundamentales:

- Asuntos críticos en materia de responsabilidad social para las empresas públicas y para las compañías del sector del Grupo.
- Percepción sobre el desempeño del Grupo Correos en dichos asuntos y en relación a las prácticas habituales del sector.
- Principales expectativas de información a reportar por la compañía en su Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

En 2011, para la elaboración de este Informe, además de las conclusiones de las entrevistas realizadas en 2010, se han tomado en consideración los asuntos tratados en los informes de compañías líderes del sector, la información requerida por el *Dow Jones Sustainability Index* y las cuestiones incluidas en la nueva versión de la Guía del *Global Reporting Initiative* G3.1 con el fin de responder a otras demandas de la sociedad.

Asimismo, con objeto de integrar las consideraciones de los grupos de interés dentro de la estrategia y gestión de la compañía, hacer partícipes a sus responsables de las expectativas de los grupos de interés y de identificar otros asuntos relevantes desde el punto de vista interno, en 2011 se llevaron a cabo reuniones con todas las áreas de la compañía afectadas por estas cuestiones.

Como resultado de todo este proceso, este segundo Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Correos incluye algunos temas nuevos como son la estrategia de austeridad seguida por la compañía para hacer frente al actual contexto financiero, los principales productos ofrecidos al mercado, información sobre la gestión de la flota o la inversión en acción social, entre otros.

Finalmente cabe destacar la web corporativa como una de las vías de comunicación más importantes del Grupo para informar a sus grupos de interés.

Posicionamiento en redes sociales

El Grupo Correos desarrolla de forma continua nuevos canales de comunicación, adaptándose a las tecnologías y a la evolución de la sociedad. En este sentido, las redes sociales se han convertido en una herramienta de gran importancia para conocer en tiempo real las expectativas de los grupos de interés.

Desde 2010, el Grupo Correos cuenta con un perfil en Facebook y Twitter, con los que ha apoyado actividades y eventos de la compañía, con el objetivo de crear conocimiento de la marca y los productos, así como para detectar demandas de los clientes y aspectos de mejora.

En cuanto al contenido y a los temas más comentados durante estos meses, estos han sido los relacionados con el estado y el seguimiento de envíos, las consultas sobre aduanas y los problemas con envíos que se han extraviado.

Igualmente, cabe destacar el lanzamiento del blog de *e-commerce* con información sobre las oportunidades que ofrece el comercio electrónico.

Red social	Perfil	Presencia
Facebook	www.facebook.com/correos.es	5.552 seguidores
Twitter	@CORREOS	3.864 seguidores
Instagram		76 fotografías
LinkedIn	Correos	1.317 seguidores
Flickr	Correos_es	280 fotografías
YouTube	Canal Correos	16 vídeos

Correos se une a *Corporate Excellence*

La Sociedad Estatal se incorporó en junio de 2011 a *Corporate Excellence - Centre for Reputation Leadership*, una fundación creada para impulsar la reputación corporativa en las grandes empresas españolas, promoviendo la gestión de los intangibles como valor estratégico para la excelencia empresarial.

Corporate Excellence aspira a convertirse en un referente nacional e internacional de innovación, profesionalidad, rigor técnico y ético, con una triple vocación de servicio: ayudar a las empresas a desarrollar esquemas de gestión de sus intangibles, contribuir al desarrollo social elevando la consideración del largo plazo en la gestión empresarial y propiciar un nuevo modelo de relación entre las corporaciones y los medios de comunicación social.

Asimismo, este laboratorio de ideas, que desarrolla sus actividades a través de seis áreas (reputación, marca, comunicación, asuntos públicos, métricas y formación), cuenta desde su inicio con una importante actividad internacional mediante alianzas estratégicas con las principales universidades, escuelas de negocios, consultoras, etc. dedicadas al análisis y gestión de intangibles.

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

- Instituto de Auditores Internos
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- *Corporate Excellence –Centre for Reputation Leadership*
- Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios (C.E.U.S.S.)
- Centro Europeo de Empresas Públicas y Servicios Públicos
- Asociación Española de Presupuesto Público
- Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC)
- Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones (AUTELSI)
- Asociación de 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

3.2.1 El accionista

"Correos ha adoptado criterios de austeridad y control del gasto, conforme a las directrices del Gobierno, y al mismo tiempo ha buscado fortalecer sus fuentes de ingresos, mediante la inversión en proyectos con potencial de crecimiento, como la paquetería ligada al comercio electrónico y los servicios digitales, y en la mejora de procesos que permitan obtener mayores niveles de ahorro y eficiencia"

Javier Cuesta Nuin, Presidente de Correos, en la presentación de los Presupuestos para 2012

Las compañías deben desarrollar una estrategia que cree valor para todos sus grupos de interés mediante el crecimiento, la excelencia y la eficiencia operacional

- **Plan de contención de gastos en el Grupo**
- **Un beneficio de 1,06 millones de euros después de impuestos en Correos y de 0,40 millones en el Grupo**
- **Procedimiento de información financiera para filiales del Grupo Correos**

Creación de valor

En un entorno marcado por la complejidad económica, el aumento de la competencia derivado de los cambios normativos y las nuevas demandas de los clientes, los objetivos de actuación del Grupo Correos tienen como finalidad garantizar la sostenibilidad de la empresa y la adecuada prestación del servicio postal universal.

Eficiencia y rentabilidad son dos conceptos directamente relacionados con los recursos disponibles y el modo como estos están organizados. Por este motivo, y siempre teniendo en cuenta el compromiso con la rentabilidad social, el Grupo Correos tiene como uno de sus principales objetivos la creación de valor a un coste eficiente y a través del consumo óptimo de los recursos.

Mediante la definición del Plan de Empresa, el Grupo pretende aprovechar las fortalezas derivadas de las sinergias de la actividad combinada de las cuatro empresas que lo forman, para actuar sobre los ingresos, competir con éxito en el mercado y generar el mayor valor posible para sus grupos de interés.

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

	2011	2010	2009
Valor económico directo creado			
Ventas netas	2.085.496	2.112.688	2.186.990
Ingresos de inversiones financieras	7.501	2.425	4.968
Ingresos por venta de activos	1.124	23.237	446
Valor económico distribuido			
Costes operativos	611.365	657.283	656.364
Salarios y beneficios sociales para los empleados	1.562.153	1.592.912	1.646.055
Pagos a proveedores de capital	49.758	82.123	158.540
Tasas e impuestos brutos	9.702	16.606	14.744
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad / Donaciones	237	104	108
Valor económico retenido			
Reservas	858.498	852.227	879.840
Amortizaciones	105.940	114.329	123.838
Depreciaciones	2.363	43.409	48.185

Eficiencia, rentabilidad y austeridad

Ante la actual situación económica global, unida a las amenazas particulares del sector postal como son la sustitución de la correspondencia física por la electrónica, la liberalización total del mercado postal español y la aparición de nuevos actores, el Grupos Correos ha tomado como medida fundamental la aplicación de un riguroso plan de contención de gastos, que junto a otras medidas, han permitido que la Sociedad Estatal haya cerrado el ejercicio 2011 con un beneficio después de impuestos de 1,06 millones de euros y el Grupo con 0,40 millones.

El importe neto de la cifra de negocio del Grupo Correos el año 2011 fue de 2.085,50 millones de euros, lo que supone un descenso del 1,3% respecto al anterior ejercicio. Ello es consecuencia, fundamentalmente, de la bajada en las ventas de la empresa matriz, Correos, que aporta el 92,8% de la cifra de negocio del Grupo y que facturó 1.946,10 millones de euros en 2011, un 1,2% menos que en 2010. A su vez, esa menor facturación refleja la caída experimentada por los volúmenes de envíos postales (un -7,9%) provocada por los factores ya señalados.

Ante esta situación el Grupo ha aplicado una política para controlar los gastos y hacer frente, de este modo, al descenso de los ingresos sufridos en los últimos años. Así, la principal partida de gasto (gastos de personal), alcanzó en 2011 los 1.562,15 millones de euros, frente a los 1.592,91 millones del año anterior, es decir, un 1,9% menos. También se han visto afectadas, en alguna medida, las inversiones del Grupo que en 2011 han sido 54,6 millones de euros frente a los 54,1 millones de 2010.

Finalmente, la diferencia entre los ingresos y los gastos del Grupo Correos arrojó en 2011 un saldo positivo de 0,40 millones de euros después de impuestos, en tanto que en 2010 cerró con unos beneficios de 6,27 millones de euros.

Cabe subrayar además, que a pesar de las circunstancias económicas sufridas a lo largo de 2011, Correos llevó a cabo las acciones necesarias para mantener, de acuerdo con la normativa vigente, un plazo de pago de 80 días.

Según propone el Plan de Empresa 2011-2014, la estrategia para los próximos años es mejorar los resultados con políticas proactivas que contribuyan a aumentar los ingresos mediante la diversificación, una mayor cuota en mercados relevantes como el marketing directo y la paquetería, y el posicionamiento en negocios emergentes como el derivado del comercio electrónico. Pero ese impulso a los ingresos seguirá apoyándose en la continuidad de los principios generales de austeridad y contención de costes. Finalmente cabe destacar la existencia de un procedimiento de información financiera para las filiales del Grupo Correos, que establece la mecánica y las reglas de actuación de las mismas.

Evolución de las principales magnitudes financieras del Grupo (datos consolidados)

Financiero (miles de euros)	2011	2010	2009
Cifra de negocios	2.085.496	2.112,69	2.186,99
Resultado de explotación	- 9.815	- 4.562	- 9.067
Resultado antes de impuestos	1.879	2.033	- 384
Resultado después de impuestos	401	6.275	2.962
Inversiones	54.646	54.091	119.448

3.2.2 Clientes

"En el Grupo Correos trabajamos continuamente en hacer nuestro servicio accesible a los ciudadanos y en desarrollar propuestas y soluciones personalizadas y segmentadas según la necesidad de cada mercado o cliente, dirigiendo nuestro esfuerzo a alcanzar las máximas cotas de satisfacción."

Benigna Cano Pinto, Directora Comercial y Marketing de Correos

En un mundo que evoluciona tan rápido es imprescindible la capacidad de reacción y adaptación a las nuevas necesidades y a los cambios tecnológicos

- Producto de paquetería Postal 48/72
- Desarrollo de soluciones específicas e integrales para pymes
- Estrategia de internacionalización en el mercado de la correspondencia y la paquetería
- Nuevas líneas de paquetería adaptadas a clientes: E-commerce, Urgente, Exportación, Pymes, Erasmus, Mi Tierra
- Desarrollo de dos aplicaciones para dispositivos móviles: E-Card y Correos Info
- 2.379 oficinas y una de cada cuatro con horario ininterrumpido de mañana y tarde
- Tarifa un 23% más barata que la media europea
- Disminución en un 8% de las quejas y reclamaciones

Estrategia de negocio

Como operador designado por ley para prestar el servicio postal universal en España y con el objetivo 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 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. Propone una gestión integral de la compañía y dirige su política comercial hacia una estrategia específica para cada uno de los mercados atendidos.

El punto de partida del Plan es aprovechar las fortalezas del Grupo mediante la explotación de las sinergias derivadas de la actividad combinada de las cuatro empresas que lo forman.

El modo de hacerlo y la base del Plan es un cambio de visión que desplaza el foco desde los productos hacia los clientes, para ofrecerles soluciones integrales, sencillas y adaptadas a sus necesidades, en cada mercado y por segmentos, teniendo en cuenta que las demandas de los particulares, las pymes y autónomos, los clientes institucionales o los grandes emisores de envíos son diferentes y requieren respuestas específicas y soluciones a medida.

Cabe destacar que con objeto de mejorar la satisfacción de los clientes en los distintos mercados donde opera la compañía, Correos está llevando a cabo un proceso de segmentación estratégica de clientes. Esta segmentación será la base para implantar un nuevo modelo de relación con el cliente, que fomente relaciones duraderas y de mayor valor para éstos. El proyecto quedará concluido en 2012.

Posicionamiento en mercados relevantes

El Grupo Correos centra sus operaciones en cuatro mercados relevantes diferenciados: el mercado postal tradicional, la paquetería, el marketing directo y los servicios ligados a las nuevas tecnologías.

Para cada uno de estos mercados, el Grupo Correos ha establecido actuaciones encaminadas a la consecución de los objetivos definidos en su Plan de Empresa, determinando así la oferta comercial que mejor satisface las necesidades de los clientes.

En consonancia con el Plan Estratégico, la compañía desarrolló las siguientes acciones con objeto de reforzar su posicionamiento en los mercados en los que tiene presencia y fortalecer su servicio en el mercado internacional.

Refuerzo en los mercados de mayor crecimiento

Aunque la comercialización del producto de paquetería Postal 48/72 se inició a finales de 2010, el año 2011 ha sido el de la consolidación de este producto. Su configuración en cuatro modalidades (entrega a domicilio, entrega en oficina de referencia, entrega en oficina elegida y logística inversa) permite satisfacer las necesidades de todo tipo de clientes.

La compañía está desarrollando nuevos servicios de intercambio seguro de información a través del medio electrónico. De este modo, responde a la demanda de instituciones públicas y otros grandes emisores de correo tradicional, como son los bancos y *utilities*, que motivan a sus usuarios para que consulten en sus páginas web sus extractos y facturas. Asimismo, ha avanzando en el desarrollo e implantación de la factura electrónica.

Dentro del marketing directo se ha definido un plan de trabajo para potenciar la presencia de Correos en la cadena de valor de este mercado. En este sentido, junto con Nexea y prestando especial atención al segmento pymes, se está poniendo en marcha la plataforma de marketing *online* para que cualquier empresa o autónomo pueda gestionar de forma íntegra su campaña de comunicación.

Con más de 3 millones de pymes y empresarios autónomos en España y a fin de promover productos y servicios *ad hoc* para las pequeñas y medianas empresas, Correos también ha tenido presencia en los eventos organizados por estos colectivos, patrocinando cinco Congresos Nacionales de pymes que han tenido lugar en Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao y Sevilla, entre otras ciudades.

Asimismo, a través del convenio firmado por el Grupo Correos con la Cámara de Comercio de Santa Cruz de Tenerife más de 65.000 pymes y autónomos de la provincia se pueden beneficiar de descuentos de hasta un 20% en los envíos de paquetería a cualquier punto del país. Se trata de un acuerdo pionero en el territorio nacional que tiene como objetivo abaratar costes y fomentar el tránsito de mercancías desde Canarias hacia el resto de España. El Cabildo de Tenerife también se ha sumado, con la intención de desarrollar nuevas vías de promoción turística y de internacionalización. Además, este acuerdo se extenderá al resto del país a través de las 88 Cámaras de Comercio existentes.

En esta línea, Correos es una de las 17 compañías que se ha unido a la iniciativa "Impulsando Pymes", fundamentada en aportar estrategias y servicios a pequeñas y medianas empresas que les permitan encontrar nuevas formas para hacer más eficaz y rentable su modelo de negocio. "Impulsando Pymes" cuenta con una plataforma *online* y con un *roadshow* que recorrerá 20 ciudades en seis meses. A los eventos presenciales se estima que acudirán 10.000 pymes, que podrán compartir conocimiento y experiencias con las empresas impulsoras, así como lo más innovador en materia tecnológica, recursos humanos, financiación e internacionalización.

En 2011, son también reseñables los acuerdos realizados por Chronoexprés con agentes del sector óptico y optometrista. La firma de estos acuerdos de colaboración realizados con FEDAO (Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico), CNOO (Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas, Organización Colegial Óptico-Optométrica) y su órgano de comunicación (Grupo ICM de Comunicación) han permitido a Chronoexprés fomentar, promocionar, fortalecer y mejorar el posicionamiento de la compañía en el sector, a través de soportes físicos y digitales.

Correos y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación

Para Correos, los eventos sobre comercio electrónico, marketing directo y redes sociales son una excelente plataforma para dar a conocer sus soluciones integrales, a través de mesas redondas, charlas y ponencias.

Uno de los espacios patrocinados por la compañía ha sido ESET *Internet Meeting Point* 2011, que en su 4ª edición abordó el futuro de las industrias culturales y el nacimiento de nuevas empresas en internet, la manera de afrontar las campañas políticas desde una visión 2.0 o los cambios sociales en clave digital.

Con el mismo telón de fondo, el I Congreso de Redes Sociales para Profesionales y Directivos, ofreció una visión clara sobre las posibilidades que éstas abren en el ámbito profesional y empresarial. Correos pudo comprobar cómo determinadas estrategias aplicadas a LinkedIn, Facebook, Twitter, Tuenti, Google+ o YouTube pueden contribuir a mejorar los resultados y el posicionamiento frente a la competencia, mediante la captación de nuevos clientes, la búsqueda de contactos comerciales o el desarrollo de acciones de fidelización.

Asimismo, Correos asistió a la 3ª edición de *Ecomm-Marketing*, el salón profesional del comercio electrónico y el marketing *online*, que bajo el lema *Very Internet People*, contó con más de 120 expositores y 250 ponencias y casos de éxito, entre ellos Facebook, Google, Media Markt, Pixmania, Real Madrid, Let's Bonus, Ebay o Carlos Jean. Correos presentó también aquí el primer estudio español sobre *social commerce*.

Uno de los últimos actos patrocinados por la compañía ha sido la 6ª edición de Expopyme Sevilla 2011, el mayor salón profesional de productos y servicios para pymes, que bajo el lema "Las pymes, motor de la recuperación económica", analizó desde la financiación a tecnología y a los retos de la logística vinculada al comercio electrónico, un sector en crecimiento que plantea nuevas necesidades para atender las demandas de los, cada vez más numerosos, compradores *online*.

Con su presencia en éste y otros eventos punteros, Correos busca conquistar el mercado *e-commerce* y posicionarse como el operador logístico de referencia. Para ello, apostará por un marketing de calidad dirigido a entender las necesidades de sus clientes, reinventando fórmulas de productos y servicios que satisfagan las necesidades del mercado *online* y ofrezcan así, una imagen más innovadora de la compañía.

Mercado internacional

Posicionarse como operador especializado en el mercado internacional de correspondencia y de paquetería es uno de los objetivos de Correos. Para ello dispone de una cartera de productos y servicios específicos destinados a atender las necesidades de particulares y empresas en sus intercambios con el exterior.

Mercado de correspondencia

En cuanto a la correspondencia, los intercambios tienen su principal destino y origen en países europeos.

Por lo que respecta a la exportación, aproximadamente el 68% de los tráficos se dirigen a países europeos. La tendencia de los tráficos es descendente y sólo se aprecian tráficos crecientes a países de Europa del Este.

En cuanto a los tráficos de importación, se aprecia además un cambio en la procedencia de la correspondencia de importación ya que desciende la importancia relativa de los tráficos europeos que alcanzan un 63% del total y aumentan significativamente los tráficos procedentes de países del sudeste asiático.

Por otro lado, ha aumentado el número de clientes de productos registrados y vinculados al sector del comercio electrónico europeo. Los principales volúmenes provienen de Europa y Estados Unidos, aunque comienza a observarse un incremento en la importancia relativa de tráficos con origen en Asia.

Mercado de la paquetería

En cuanto a la paquetería y productos exprés con salida internacional se registran descensos en los tráficos y no se recuperan volúmenes de exportación. Los destinos principales continúan siendo los países europeos, Estados Unidos y los destinos latinoamericanos.

Con el fin de aumentar el tráfico internacional y de conseguir fidelizar a los clientes, durante 2011, Correos ha mantenido reuniones estratégicas con diferentes operadores postales, tanto públicos como privados.

Asimismo, ha organizado reuniones con operadores logísticos a nivel mundial al objeto de aumentar los flujos de paquetería hacia España y mejorar las vías de encaminamiento de la paquetería desde España para el exterior.

Cabe destacar la presidencia, en 2011, de Correos en el Grupo Kahala; una alianza especializada en la paquetería urgente con flujos de y hacia Asia y Estados Unidos.

Además, con el objetivo de mejorar e incentivar los tráficos de paquetería, Correos forma parte del "*European Parcel Group*"(EPG). Esta organización constituida por IPC (*International Post Corporation*) agrupa a 27 operadores postales de Europa y Estados Unidos para fomentar la distribución de paquetería prioritaria.

Finalmente y para facilitar las devoluciones de los clientes de comercio electrónico, potenciando el negocio *e-commerce* y hacerlo más sencillo y competitivo, Correos se integrará en 2012 en el proyecto ERS (*Easy Returns Solution*).

Acuerdo de patrocinio con Casa Asia

Correos ha firmado un nuevo acuerdo de patrocinio con la Casa Asia, una de las instituciones más dinámicas de Europa en el intercambio económico, cultural y social entre la región asiática y europea. A través de este acuerdo, la compañía participa de la institución como Miembro del Alto Patronato y le permitirá colaborar de manera decisiva en el diseño de sus actividades.

Este acuerdo facilitará a Correos posicionarse firmemente en el mercado asiático y ofrecer su oferta de productos y servicios de paquetería a nuevos clientes y empresas que comercian y colaboran en los mercados de Asia Central, China, India y Oceanía.

Oferta comercial

La Sociedad Estatal junto a las tres filiales que componen el Grupo Correos trabajan en la configuración de una cartera de servicios global, que permita una mejor integración con los procesos de negocio de las empresas.

La paquetería, los productos telemáticos y los productos de marketing directo son las líneas en las cuales se han producido innovaciones con el objetivo de dar respuesta a las demandas de los clientes.

Paquetería

Durante 2011, la compañía ha diseñado soluciones específicas para clientes con demandas diferentes:

- Paquetería e-Commerce (Venta *online*)
- Paquetería Pymes (Pequeñas empresas)
- Paquetería Erasmus (Estudiantes)
- Paquetería Mi tierra (Inmigración)

PAQUETERÍA 360º | Solución global para necesidades a medida

e-Commerce

Para los pedidos hechos por internet, todo tipo de productos pero en especial Postal 48/72, que ofrece a todas las empresas servicios diversos y únicos.

Urgencia

Para los envíos que requieren un plazo breve de entrega, los productos de Chronoexprés: Chrono 10 y 14 (máxima urgencia), y Chrono 24 y Postal Exprés (con urgencia).

Exportación

Empresas que operan en el extranjero, productos basados en la urgencia (Postal Exprés Internacional e Internacional Exprés), precio (Paquete Internacional Económico e Internacional Estandar), calidad/precio (Paquete Int. Prioritario).

Mi Tierra

Para los envíos de residentes en España a sus países de origen y con un coste económico, el Paquete Internacional Económico.

Erasmus

Para los estudiantes que deban estudiar en el extranjero, Postal Exprés Internacional, diseñado para enviar todo aquello que el estudiante o su familia tengan que enviar mientras dure el curso.

Pymes

Para cualquier necesidad de una empresa, productos pymes como Chrono 10 y 14 (máxima urgencia), Chrono 24 y Postal Exprés (con urgencia), Postal 48/72 (calidad precio) y Paquete Azul (precio).

Asimismo, se adaptó el producto Postal Exprés como paquete urgente de Correos, añadiéndose a los atributos de rapidez y seguridad, un conjunto de modalidades de entrega y de servicios a fin de posicionarlo como producto estrella de Correos en el ámbito de la paquetería. Según la urgencia que tenga el destinatario del paquete, la empresa postal ofrece diferentes tipos de soluciones. Desde una entrega con máxima urgencia antes de las 10 de la mañana (*Chrono 10*), pasando por la de las dos de la tarde (*Chrono 14*), o hasta la entrega en 24 horas (*Chrono 24*).

Cabe señalar también los servicios de paquetería orientados a atender las necesidades de particulares y empresas en sus intercambios con el exterior.

En 2011, Chronoexprés ha lanzado al mercado dos nuevos productos considerados estratégicos para la compañía. ChronoPortugal, es un servicio de envíos de documentación y paquetería a Portugal con entrega a lo largo del día siguiente hábil a la recogida en las principales poblaciones. Chronologística es un servicio integral para todo aquello que requiera un proceso antes de la entrega, desde almacenaje, manipulación, preparación o gestión, hasta retirada y procesado de mercancía devuelta, todo ello realizado por personal altamente especializado y bajo riguroso control.

Productos telemáticos

En cuanto a los productos telemáticos ofertados por la compañía cabe destacar los siguientes:

Servicio de Notificaciones Electrónicas (SNE)

El Servicio de Notificaciones Electrónicas se ha diseñado como la evolución del Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras (SNTS). Durante el año 2011, se finalizó el desarrollo de la Modalidad 3 de dicho servicio que permite al emisor de las Notificaciones Electrónicas almacenar su contenido en sus propios sistemas.

Nueva Oficina Virtual de Correos (OV2)

Durante 2011, ha continuado el desarrollo de la nueva Oficina Virtual de Correos (OV2). Una vez concluida, estarán disponibles los módulos de correo digital, preparación de envíos y servicios de envío de burofax y telegramas desde la OV2. Ello favorecerá la disponibilidad y permitirá a cualquier usuario realizar de forma más ágil sus envíos de cartas ordinarias y certificadas así como preparar sus envíos registrados, obteniendo los documentos necesarios para su admisión, curso y entrega.

Igualmente, se están mejorando los servicios de envíos de burofax y telegramas *online*, para dar respuesta a las necesidades planteadas por clientes con grandes volúmenes de envíos. Como clara apuesta por un canal de futuro, se incrementarán los servicios prestados a través del canal *online*.

Correos Mobile

Desde principios de 2012, la nueva web de Correos incluye un nuevo site, Correos Mobile, que incluye dos aplicaciones con las que los usuarios tienen la posibilidad de consultar el estado de un envío desde su teléfono y enviar sus propias tarjetas personalizadas insertando una fotografía hecha con su móvil.

Correos Info es la aplicación desarrollada para *smartphones* y tabletas que permite al usuario conocer dónde se encuentra un envío realizado a través de Correos o de Chronoexprés, con sólo escanear el código de barras con la cámara del móvil o introducir el código del resguardo en la web.

Por otra parte, Correos eCard es una aplicación para *smartphones* que facilita el diseño de postales a partir de una fotografía hecha en el momento o cualquier otra imagen de la galería del dispositivo. Correos se encarga de postalizar dichas tarjetas y de hacerlas llegar al destinatario.

Para acceder a Correos Mobile, tan sólo hay que dirigirse a http://www.correos.es/comun/correosmobile/index.asp o capturar con el móvil el siguiente código QR. Igualmente desde el site se pueden escanear con el teléfono móvil los códigos QR que redirigen a estas dos aplicaciones.

Marketing Directo

Los principales productos cuyo desarrollo se ha iniciado en 2011, en esta línea de negocio, son los siguientes:

- Confección del primer Diccionario de Marketing Directo e Interactivo.
- Adaptación del producto Publicorreo a las nuevas necesidades del mercado, mediante el desarrollo de una gama de servicios añadidos.
- Creación de una Base de Datos propia de Correos.

Otros productos

Durante el año 2011, las filiales Nexea y Chronoexprés y la red de ventas de Correos han trabajado conjuntamente para mejorar la oferta de productos del Grupo, dando una respuesta única a través de la oferta de soluciones integrales demandadas por los clientes del sector financiero, institucional y de venta *online* en materia de distribución urgente, impresión y manipulado de envíos.

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.

Accesibilidad

En los últimos años, la accesibilidad a todos los niveles ha sido uno de los ejes de actuación prioritaria de Correos. A ese objetivo de máxima accesibilidad responde la supresión de barreras físicas, la creación de nuevas oficinas y reubicación de algunas existentes, la extensión de los horarios de atención al público y la ampliación del catálogo de productos y servicios que ofertan estas oficinas postales multiservicio.

Al finalizar 2011, la red estaba integrada por 2.379 oficinas, de las que una de cada cuatro, contaba con horario de atención al público ininterrumpido de mañana y tarde.

Este conjunto de acciones han contribuido a configurar una red de oficinas accesibles, para que todos los ciudadanos puedan acudir a una de ellas con el mínimo desplazamiento, en el menor tiempo posible y resolver cada vez más gestiones, de forma rápida y cómoda.

Asimismo, la distribución de los envíos está encomendada a 1.804 unidades de reparto o carterías (entrega ordinaria), 100 unidades de servicios especiales (reparto urgente) y 7.238 servicios rurales, que garantizan la completa cobertura del territorio nacional.

Igualmente cabe destacar que, con objeto de facilitar el pago de las transacciones a los clientes, Correos ha comenzado a implantar en sus oficinas un sistema para el cobro con tarjeta que finalizará en 2012.

Asequibilidad

A pesar de la actualización de las tarifas postales en enero de 2011, la diferencia entre la tarifa de Correos para las cartas y tarjetas normalizadas de hasta 20 gramos, y la media de los países de la Unión Europea es de un 23%, manteniéndose como una de las diez más económicas de Europa.

Regularidad y puntualidad en la entrega

Además de los requerimientos establecidos por la Ley Postal y su Reglamento en cuanto a los plazos de expedición de los productos, la Sociedad Estatal evalúa el cumplimiento de los objetivos de entrega y las posibles áreas de mejora mediante diversos modelos de medición.

Las principales iniciativas desarrolladas por Correos durante los últimos años para cumplir con los objetivos en cuanto a la regularidad y puntualidad en la entrega son las siguientes:

- Automatización de la clasificación en los centros de tratamiento.
- Automatización del control de la recogida de buzones.
- Gestión y control de los procesos logísticos a través de radiofrecuencia (RFID).
- Normalización y estandarización de los procesos a través de la implantación de sistemas de gestión.

En 2011, Correos ha obtenido 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, según sus propios sistemas de medición.

La puntualidad de las rutas, esencial en el cumplimiento de los plazos de entrega, alcanzó en 2011 el 97,1% en los horarios de llegada a los centros y el 99,1% en los de salida.

Control de la calidad por radiofrecuencia

Correos se ha convertido en el servicio postal pionero en Europa en el uso de etiquetas por radiofrecuencia al poner en marcha uno de los mayores proyectos de aplicación de esta tecnología en todo el continente.

Desde 2007, todos los centros de tratamiento cuentan con esta nueva tecnología denominada de identificación por radiofrecuencia (RFID, según sus siglas en inglés), que permiten no sólo almacenar y emitir toda clase de información sobre un objeto o envío, sino conocer su ubicación en cada momento. Ello supone un enorme salto cualitativo en la mejora del servicio al aportar mayor información sobre los plazos de entrega.

Este sistema basado en una etiqueta que envía señales de radio, sustituirá, según los expertos, a los actuales códigos de barras en el futuro. Gracias a esa trazabilidad, la compañía obtiene mediciones intermedias que permiten conocer el tiempo de tránsito real de una carta en cada etapa del proceso.

Calidad del servicio

El Grupo Correos se apoya en los grandes modelos de gestión en el ámbito de la calidad (modelo EFQM y norma UNE-EN ISO 9001:2008) para mejorar y alcanzar la excelencia en los procesos, productos y servicios de la organización.

La Sociedad Estatal utiliza el modelo europeo EFQM para identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión de sus actividades. 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 para la admisión, pre-tratamiento y entrega de productos postales y de telecomunicaciones en la red de oficinas postales. Este modelo de gestión 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 2.274, es decir, el 44,8% del total.

Además de recurrir a los estándares y modelos internacionales más exigentes para la gestión de la calidad, Correos ha definido un modelo 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.
- 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

La compañía pone a disposición de los clientes diferentes canales para formular sus sugerencias o notificar cualquier tipo de incidencia. Los principales son:

- Canal telefónico. En 2011 se han atendido en Correos un total de 1.466.735 llamadas, incrementándose un 7,92% respecto al año anterior. Dicho incremento es debido al aumento del número de consultas sobre el Servicio de Notificaciones Electrónicas, que ha supuesto a su vez un alto crecimiento en el número de las mismas.
- Canal web. Este canal, que ha experimentado un alto crecimiento en los últimos años, ha ofrecido información a 124.264 consultas. Ello supone un incremento del 106% respecto a 2010.

En cuanto a las quejas y reclamaciones, en 2011, se ha producido una disminución de las mismas en un 8%, pasando de 230.269 en 2010 a 211.808 (82.217 quejas, 64.077 reclamaciones nacionales y 65.514 reclamaciones internacionales)

Satisfacción del cliente

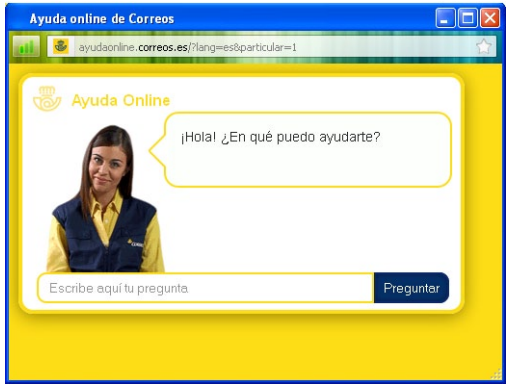
Con objeto de proporcionar un servicio de calidad y saber la medida en la que se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes, resulta clave conocer su opinión acerca de los productos y servicios ofrecidos por la compañía. Con este fin, el Grupo Correos lleva a cabo encuestas de satisfacción en las diferentes áreas de negocio.

Chronoexprés realiza una encuesta anual de satisfacción de clientes a través de la cual, conoce de primera mano y con información actualizada los niveles de satisfacción de los clientes de la compañía en todas las áreas que la componen. Estos resultados se evalúan en el comité de mejora, desde donde se realizan los planes y propuestas de mejora emanados de los resultados obtenidos. En 2011 el nivel de satisfacción ha alcanzado un valor de 7. Los aspectos mejor valorados fueron los relacionados con el trato dispensado por los conductores de la red de distribución y el servicio de recogidas, ambos enmarcados en el ámbito de operaciones. En el lado opuesto, se situaron la liquidación de siniestros, al igual que la incidencia en la resolución de reclamaciones por parte del servicio de Atención al Cliente solicitándose una mejora en la agilidad y rapidez de las gestiones. La filial se ha fijado alcanzar para el próximo año un nivel de satisfacción del 7,5.

Igualmente Correos Telecom realiza una encuesta de satisfacción anual que permite conocer la adecuación de los servicios prestados a las necesidades del cliente. En dicha encuesta se evalúan aspectos como la disponibilidad, la eficacia, la atención, la calidad, la flexibilidad, el cumplimiento, la información, la proactividad, la consideración y finalmente la satisfacción general del servicio prestado. En 2011, el resultado fue de 8,25 de media, siendo el aspecto mejor valorado la flexibilidad y el cumplimiento y el peor, lo referente a la información sobre el servicio prestado.

Un proyecto desarrollado en 2011, que verá la luz a principios de 2012, es la tarjeta cliente. Mediante el desarrollo de esta iniciativa, Correos pretende obtener información acerca de los clientes y sus hábitos de consumo y mejorar con ello, los productos y servicios prestados.

Sara, un asistente virtual a disposición del público



Con el fin de acercar los productos y servicios a clientes y usuarios, durante 2011, Correos ha trabajado en la implantación de una ayuda *online* en la página web, disponible desde el año 2012.

Esta ayuda *online*, con la apariencia de una empleada postal de reparto, llamada Sara, se suma de este modo a otros canales de la compañía, como el servicio de atención telefónica, la web o las redes sociales, para facilitar a clientes y usuarios la búsqueda de información sobre Correos.

El uso de esta aplicación es muy sencillo. Sólo hay que introducir las palabras clave sobre el asunto que se quiere consultar y, en unos segundos, Sara mostrará la página o páginas que contienen dicha información. Como en otros buscadores, en caso de que la asistente no entienda la cuestión planteada solicitará al usuario que la reformule utilizando distintos términos.

Cada día, Correos recibe una media de 900 consultas en la web y 6.000 llamadas al servicio de atención telefónica; además de las canalizadas a través de redes sociales, en concreto Twitter y Facebook. Las solicitudes de información más habituales son las referidas al localizador de envíos, al buscador de códigos postales y al localizador de oficinas.

Con el fin de mejorar la efectividad del asistente virtual, está previsto realizar un seguimiento de las consultas para conocer cuáles son los principales intereses de los usuarios y, posteriormente, poder desarrollar respuestas directas e incluir información adicional en algunos conceptos.

Esta iniciativa se enmarca dentro de la filosofía de modernización de la imagen de la compañía y como nueva vía de comunicación con clientes y el público en general.

3.2.3 Empleados

"En Correos, la gestión de los recursos humanos tiene como eje fundamental conciliar los intereses de sus empleados con los objetivos de la entidad. Por ello, tratamos de ofrecer un buen ambiente de trabajo, seguro y atractivo que ofrezca incentivos y oportunidades de desarrollo profesional."

José Antonio Garrido Martín, Subdirector de Gestión de Personal de Correos

Las personas son la pieza clave de las organizaciones, gracias a ellas es posible garantizar la excelencia y el éxito de los servicios prestados

- Correos elegida "Empresa TOP para trabajar" por CRF Institute y Premio Randstad 2011 por conciliación laboral
- Firma del III Convenio Colectivo y del Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo de Correos
- El 80% de la plantilla dispone de un contrato fijo
- Firma del Plan de Igualdad y del Protocolo para prevenir y hacer frente al acoso
- El 47,3 % de la plantilla de Correos son mujeres y un 32,2% de los cargos directivos y mandos intermedios
- 1.603.112 horas de formación impartidas
- Reducción del 22,06% en el número de accidentes y del 18,54% en el índice de incidencia
- 609 evaluaciones de riesgo y más de 1.000 planes de emergencia realizados
- Más de 18.000 reconocimientos médicos a lo largo del año

Calidad en el empleo y estabilidad laboral

Las personas son el principal activo del Grupo Correos. Gracias a su esfuerzo, compromiso y dedicación hacen posible que la compañía alcance sus objetivos y continúe creando valor para la sociedad.

Contar con una plantilla de calidad constituye una prioridad estratégica para el Grupo Correos. Por ello promueve continuamente el desarrollo de iniciativas y actuaciones enfocadas a garantizar un empleo de calidad y mantener la estabilidad laboral.

Este compromiso con los empleados se ha visto consolidado con la firma, el 5 de Abril de 2011, del III Convenio Colectivo para el personal laboral y el Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo de Correos para el personal funcionario. Ambos acuerdos regulan las condiciones de trabajo y empleo hasta 2013 y establecen un nuevo marco en las relaciones laborales que aúnan la garantía de los derechos de los trabajadores con la responsabilidad de una gestión eficaz necesariamente vinculada a la productividad y al negocio.

Igualdad, acción social y conciliación, desarrollo profesional, formación, prevención y promoción de la salud son las principales apuestas de la compañía para mejorar y fortalecer su política de calidad en el empleo.

Por otra parte, cabe señalar que, por quinto año consecutivo, Correos ha sido reconocida por la organización internacional CRF Institute como "Empresa TOP para Trabajar". Este sello de calidad se otorga a las compañías que destacan por sus políticas laborales, las posibilidades de crecimiento profesional y los beneficios sociales que brindan a sus trabajadores, la formación y el reconocimiento del talento, entre otros valores.

Finalmente, según el II Informe Randstad, Correos fue destacada, entre un grupo de 150 empresas entre las que se encontraban las más importantes del país, como una de las compañías más valoradas por los españoles para trabajar, obteniendo el primer premio en "Conciliación de trabajo y vida privada", uno de los aspectos más importantes para las personas encuestadas a la hora de elegir dónde trabajar. El Informe subraya que los aspectos más apreciados por los españoles al evaluar una empresa, en todos los grupos de edad y sin distinción de sexos, son la seguridad laboral, que sigue siendo el factor determinante, las condiciones económicas, la conciliación con la vida personal, el ambiente de trabajo y las perspectivas de futuro.

Representación sindical y libertad de asociación

La aprobación del III Convenio Colectivo y del Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo de Correos por la mayoría de las organizaciones sindicales, muestra las diferentes actuaciones para dotar a la compañía de la estabilidad necesaria para apostar por la viabilidad empresarial, el empleo, y el desarrollo profesional, así como para desarrollar su estrategia de futuro.

El Grupo Correos respeta el derecho a la libertad de asociación y a la representación sindical. Por ello todas las compañías que forman el Grupo Correos cuentan con representantes de los trabajadores elegidos libremente. La Unidad de Negociación es la encargada de velar por el cumplimiento y el respeto escrupuloso de la libertad de asociación de los empleados.

Los empleados tienen presencia a través de sus representantes en los órganos de negociación y participación (Comisión Negociadora para el personal laboral y Mesa Sectorial para el personal funcionario), y en las diferentes mesas técnicas de trabajo (Comisión Paritaria, Comisión de Empleo, Comisión de Tiempo de Trabajo, Comisión Estatal de Salud Laboral, Comisión de Acción Social y Comisión de Formación).

Asimismo, la compañía tiene un interés permanente en mantener cauces de relación estables y productivos con sus trabajadores.

Tanto el Convenio como el Acuerdo se han difundido a través de la revista para empleados *Abrecartas*, de notas internas y, además, pueden ser consultados en la intranet corporativa. Igualmente, ante cualquier duda en su interpretación, los empleados pueden dirigirse a las diferentes unidades de Recursos Humanos y de Relaciones Laborales.

Condiciones laborales y retribución

La Sociedad Estatal se rige por un amplio marco regulador donde las cuestiones relacionadas con el tiempo de trabajo y su retribución están reguladas en el correspondiente Convenio Colectivo y en el Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo de Correos.

Como muestra del compromiso del Grupo con la estabilidad en el empleo, y a pesar del contexto actual de crisis económica, se ha experimentado un ligero aumento del empleo fijo respecto al pasado año, representando el 80% de la plantilla.

Respecto a la política retributiva, no existe discriminación por sexo. Además, la compañía entiende que una adecuada remuneración garantiza la satisfacción de los empleados y la retención del talento. En este sentido, todas las empresas del Grupo reciben un salario inicial estándar muy superior al salario mínimo interprofesional.

Además, la compañía tiene establecido un sistema de retribución variable basado en el cumplimiento de los objetivos corporativos y de desempeño individual, para empleados con responsabilidad sobre el negocio y/o sobre personas.

En la Sociedad Estatal, alrededor de 5.000 personas tienen una retribución variable en concepto de productividad que, a su vez, está determinada por una evaluación individualizada de los jefes de unidad.

Asimismo, se han establecido dos complementos más de retribución variable. Un complemento universal llamado de producción y asistencia y otro complemento de permanencia y desempeño, vinculado a la permanencia en un grupo profesional, ambos matizados por la presencia del empleado en el trabajo.

Los principios establecidos para la retribución variable en Chronoexprés, están relacionados en un 20% con los resultados de la compañía y en un 80% con los objetivos particulares y de departamento.

En Correos Telecom se aplican dos variables sobre el salario bruto del empleado. El variable por objetivos, articulado en base a los objetivos de empresa y departamento; y el variable por la realización de la evaluación de rendimiento, que se obtiene tras valorar la presencia o no de los comportamientos establecidos para cada competencia.

Igualdad, diversidad e integración

Promover la igualdad de oportunidades y favorecer la integración y la diversidad, constituyen los principios básicos en los modelos de gestión de las personas del Grupo Correos.

La compañía rechaza la discriminación por cualquier motivo. Este compromiso se extiende a los procesos de selección y promoción, basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual.

La apuesta del Grupo Correos por la incorporación de la mujer al mercado laboral, se plasma en la presencia femenina en su plantilla. En Correos, el 47,3% de la plantilla son mujeres y su representación en puestos directivos supone el 32,2%. En el Grupo, los porcentajes son, respectivamente, el 46,8% y el 31,9%.

La promoción de la igualdad entre mujeres y hombres se ha consolidado, en la Sociedad Estatal, con la firma del Plan de Igualdad y de un protocolo para prevenir y hacer frente al acoso.

El Plan de Igualdad recoge las acciones que la compañía venía ya realizando desde hace años en este ámbito así como una detallada relación de nuevas medidas. Por ejemplo, se diseña un sistema de seguimiento y evaluación, que estará constituido por indicadores que posibiliten, a tenor de los resultados obtenidos y de las circunstancias específicas y reales, calibrar y valorar el desarrollo e influencia de las medidas adoptadas. Con objeto de realizar un seguimiento que verifique la aplicación, desarrollo y cumplimiento de los objetivos descritos en el Plan, la compañía dispone de una Comisión de Igualdad.

Adicionalmente, la Sociedad Estatal ha formalizado un protocolo específico para tratar las situaciones de acoso sexual y moral o laboral.

En 2011, no se ha registrado ningún incidente en materia de discriminación. Sin embargo, sí se han recibido algunas denuncias por supuestos de acoso, que han sido investigadas conforme al protocolo específico del que se ha dotado Correos.

Con objeto de transmitir a los trabajadores la preocupación y compromiso del Grupo en estos temas, se ha realizado un importante esfuerzo de comunicación interna. Por ejemplo, en materia de igualdad, se han diseñado módulos formativos orientados a los distintos grupos profesionales de la compañía.

En línea con años anteriores, el Grupo continuó con la implementación de acciones para favorecer la integración de colectivos en riesgo de exclusión social.

Dentro del III Convenio Colectivo se han recogido medidas en materia de prevención de la violencia de género así como para contribuir a la integración y contratación de personas con discapacidad, en este último caso, a través de métodos diferentes a los establecidos con carácter general y mediante la colaboración con asociaciones o instituciones especializadas en la inserción laboral de este colectivo. A 31 de diciembre de 2011, había en Correos un total de 759 personas con discapacidad en plantilla, un 4,5% más que en 2010. En el Grupo ascendían a 777, un 5,3% más que en el año anterior.

En materia de violencia de género, la compañía gestionó eficientemente, con carácter de urgencia y bajo la máxima confidencialidad, las solicitudes de traslado de las víctimas. A finales de año, nueve trabajadoras se encontraban desplazadas por esta causa a distintos puestos de su ubicación original.

Asimismo, cabe señalar la elaboración de un protocolo de actuación para trabajadoras en situación de embarazo, lactancia o parto reciente.

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.

Prestaciones sociales para empleados

En el Grupo Correos, la acción social se entiende como una serie de actividades, enmarcadas dentro de un plan general, que tienen como objetivo incrementar el grado de bienestar de los trabajadores dentro de su entorno socio-laboral, cuya importancia destaca más en una situación de crisis.

Entre los beneficios sociales que la Sociedad Estatal ofrece a sus empleados y familiares destacan entre otros, los anticipos a cuenta y préstamos personales sin interés para necesidades puntuales, las ayudas para estudios y para hijos con discapacidad (dando preferencia en todos estos casos a los trabajadores con retribuciones más bajas), así como las ayudas para tratamientos sanitarios.

Asimismo, Correos complementa las prestaciones de sus empleados con un plan de pensiones, al que destinó 12,9 millones de euros en 2011. A 31 de diciembre, había 40.740 empleados adheridos y el patrimonio total del fondo era de 175,4 millones de euros, de los que 125,6 corresponden a la aportación directa de la compañía.

La Sociedad Estatal en razón de su disponibilidad presupuestaria, ha llevado a cabo un programa de excedencia voluntaria incentivada, orientado preferentemente al personal de puestos excedentarios, con edades comprendidas entre 57 y 64 años. En 2011, se ha concedido a 499 trabajadores de la compañía el pase a esta situación, que comporta su baja en el servicio activo antes de cumplir la edad de jubilación forzosa, con abono de una indemnización según edad.

Ayudas a empleados

Tipos de ayudas	2011 Nº de ayudas	2011 Importe total (euros)
SALUD		
Tratamientos sanitarios	6.610	687.510
FORMACIÓN		
Ayudas al estudio para hijos (libros y material escolar)	5.938	593.860
Ayudas al estudio para hijos con discapacidad	617	232.296
Educación infantil	813	181.200
Estudios universitarios	161	20.971
ÁREA DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA		
Ayuda por fallecimiento	12	60.802
Homenaje al jubilado	n.a.	151.842
Anticipos y préstamos sin interés	2.561	10.347.900
Ayudas por fallecimiento	15	74.700

Flexibilidad y conciliación

Dentro del Plan de Igualdad, así como en la normativa interna específica de la Sociedad Estatal, existe un importante número de permisos y medidas para favorecer la conciliación de la vida personal y laboral, mejorando en numerosos casos la regulación legal vigente. Destacan los siguientes:

- Supresión de la jornada de los sábados en reparto ordinario (alrededor de 37.000 trabajadores beneficiados).
- Permiso por nacimiento de 23 días naturales al personal funcionario (10 días + 13).
- Mejora del permiso por enfermedad grave y hospitalización: comprende el parto y la posibilidad de disfrute en días no consecutivos.
- Ampliación a doce meses (en lugar de nueve) de la reducción de jornada por lactancia e incremento a una hora de disfrute (en lugar de media).
- Derecho a una hora de ausencia del trabajo, que podrán dividir en dos fracciones, para las empleadas por lactancia de un hijo menor de doce meses.
- Reducción de jornada para cuidado de hijo con cáncer sin límite de edad.
- Reducción de jornada para aquellos que tengan a su cuidado directo hijos menores de doce años (en lugar de ocho que contempla la normativa laboral), o precise encargarse del cuidado directo de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo y que no desempeñe actividad retribuida. En este último caso también se contempla la excedencia para una duración no superior a tres años.
- Reducción de jornada de hasta el 50% por cuidado directo de un familiar de primer grado por razón de enfermedad muy grave, por el plazo máximo de un mes.
- Excedencia por cuidado de familiares hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad con un límite máximo de tres años, en lugar de los dos que contempla la norma.
- Excedencia voluntaria por interés particular sin límite máximo de años.

Desarrollo profesional y gestión del talento

El Grupo Correos emplea modelos de gestión de competencias para mejorar los conocimientos y habilidades de sus empleados y utiliza la formación como herramienta para alcanzar dicho objetivo.

Desde 2006, la Sociedad Estatal trabaja con un manual estratificado con tres tipos de competencias: corporativas, transversales y específicas del puesto. Este modelo, está nivelado y abarca todos los grupos profesionales definidos en el Convenio Colectivo. Además es lo suficientemente flexible para poder ir adaptándose a los nuevos requerimientos organizativos, permitiendo gestionar los recursos humanos desde un modelo sistémico integral.

En Correos Telecom el modelo para la gestión de competencias está basado en las mismas aptitudes que en la Sociedad matriz del Grupo. En Chronoexprés, el mapa de competencias valora dos tipos de habilidades, generales y particulares del puesto.

Igualmente, Correos mide el desempeño de sus empleados con objeto de identificar sus carencias y fortalezas y ofrecerles de este modo oportunidades para su desarrollo profesional.

El sistema de evaluación del desempeño en Correos Telecom consta de un programa de objetivos y otro de evaluación del rendimiento. Ambos programas se aplican a todos los empleados de la filial. En 2011, Correos Telecom ha implantado un proceso de evaluación 360º, mediante el cual también los empleados evalúan a sus responsables (hasta el momento estaba sólo implantada la 180º, en la que sólo se evaluaba a los empleados).

Dentro de los planes de desarrollo de la Sociedad Estatal cabe destacar el Programa Lidera que identifica el potencial de los empleados de la compañía y permite su desarrollo profesional mediante un programa formativo, tanto teórico como práctico, para la ocupación de puestos de responsabilidad. A estos efectos, más de 800 empleados participaron en un proceso de evaluación de su trayectoria profesional, siendo finalmente 31 los que superaron tanto la fase selectiva como la formativa y, o bien se han incorporado ya a un puesto de responsabilidad, o están a la espera de ello.

Otro concepto clave para asegurar el desarrollo profesional es la promoción interna y el concurso permanente de traslados. Con estas medidas se pretende también cubrir las necesidades de empleo de la compañía. En 2011, la Sociedad Estatal promocionó a 1.226 personas, casi un 38% más que el año anterior. En conjunto, hubo 1.237 promociones internas en el Grupo.

Formación

El Grupo Correos dispone de programas de formación y desarrollo de habilidades, orientados a cubrir las carencias y necesidades formativas de sus empleados, que se identifican durante el año y que están en línea con las competencias establecidas en los modelos de gestión. No obstante, a nivel organizativo, y con carácter anual, se realiza el análisis de las necesidades formativas de los servicios centrales y zonas, a través de un proceso interno y conocido por toda la organización.

Con el fin de adaptarse a las necesidades de los empleados, la compañía cuenta con diversas modalidades de formación: interna, externa financiada por la compañía, presencial y *online*.

Un elevado porcentaje de la formación es interna, contando para ello con un colectivo de monitores de más de 1.000 personas de la propia compañía. Dentro de la formación *online* cabe destacar el Campus Virtual de Correos. Asimismo, se acude a la financiación de subvenciones oficiales de formación, como la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE) y las promovidas dentro del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP). La normativa interna establece además distintos tipos de permisos como licencias y excedencias que permiten la formación de los empleados.

La formación y el desarrollo profesional se han visto también beneficiados por la firma del III Convenio Colectivo y Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo de Correos.

El plan de formación anual desarrollado a lo largo de 2011 por la Sociedad Estatal impartió 304 acciones formativas (en las modalidades *online*, presencial, a distancia y mixta), con un total de 1.603.112 horas de formación, que han contado con 122.498 asistentes, con la finalidad de ampliar sus conocimientos, afrontar los cambios y desempeñar nuevas funciones dentro de la compañía. La valoración de los cursos obtuvo una puntuación de 8,2 sobre 10.

De acuerdo con la estrategia de diversificación diseñada en el Plan de Empresa 2011-2014, el contenido de los cursos se ha dirigido principalmente a la formación en negocio -paquetería, marketing y procesos- comercial y bancario. La prevención en riesgos laborales ha tenido también un peso importante dentro del plan de formación.

Cabe destacar que, durante los últimos años, se ha observado un aumento del porcentaje de mujeres inscritas en cursos formativos. Dicho resultado es consecuencia del progresivo aumento del número de mujeres en la compañía, que ha provocado una tendencia positiva hacia la igualdad entre géneros.

Finalmente, durante el curso 2010-2011, el Centro Asociado a la Universidad de Educación a Distancia (UNED) de Correos tutorizó los estudios correspondientes a diferentes licenciaturas y grados, además de los cursos de acceso para mayores de 25 y 45 años. Asimismo, el Centro ha concedido en 2011 ayudas económicas por un importe superior a 30.000 euros, que beneficiaron a 134 alumnos, a los que se les reintegró el 75% del importe de la matrícula.

Correos, un referente en la formación *e-learning* en España y Europa

Correos continua su apuesta por el fomento y uso mayoritario de las nuevas tecnologías, internet y recursos *online*, como herramienta estratégica para facilitar la formación y el desarrollo profesional de la totalidad de sus empleados ya se encuentren en entornos urbanos o rurales.

De este modo, en 2011, la formación *online* estrenó una versión renovada de la plataforma virtual de *e-learning*. El nuevo "Campus Virtual", que se ha rediseñado para hacerlo más práctico y accesible, incrementa la calidad y la eficiencia en la formación de los empleados.

Esta accesibilidad, junto a una extensa oferta y desarrollo de contenidos, se alinea con las políticas más avanzadas de recursos humanos y sitúa a Correos como referente en la formación *e-learning* para empresas e instituciones españolas y europeas.

Satisfacción de empleados

Debido al dimensionamiento de la plantilla y a la experiencia, Correos ha optado por desarrollar encuestas dirigidas a muestras estructuradas, seleccionadas por temas y a grupos específicos, para medir la satisfacción de sus empleados. Su objetivo, de esta manera, es obtener resultados más rápidamente y tomar medidas correctoras lo antes posible.

Seguridad y salud laboral

Para el Grupo Correos, la seguridad y la salud de sus empleados es una prioridad. Por ello, junto al estricto cumplimiento de la legislación vigente, la compañía está comprometida con la concienciación y la responsabilidad individual y colectiva de todos sus empleados en la promoción de un modelo de prevención y gestión de riesgos que alcance el objetivo último de un nivel de accidentalidad igual a cero.

Este compromiso con la seguridad y la salud laboral lo asume también, con todos aquellos que intervienen en su cadena de valor implicando a proveedores, contratistas y colaboradores en la cultura preventiva del Grupo.

Modelo de gestión

La integración de la prevención es objetivo prioritario en la compañía. Por ello, se están elaborando procedimientos para cada una de las actuaciones en la materia, de manera que se atribuyan responsabilidades a toda la cadena de mando de la organización.

La Subdirección de Promoción de la Salud ostenta la responsabilidad de integrar la prevención dentro de la estrategia de la compañía, con el fin de convertir la protección y el fomento de la salud en una acción transversal de su 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.

La apuesta de la compañía por alcanzar la accidentalidad cero se muestra en la inclusión de la reducción de accidentes laborales como objetivo retribuido para los mandos intermedios.

Asimismo cabe subrayar la convocatoria interna para empleados del premio "Atenea", en el que desde su creación se ha reconocido la disminución de la accidentalidad y el absentismo mediante la aplicación de las mejores prácticas.

Prevención y evaluación de 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.

En 2011 se han elaborado diferentes procedimientos del plan de prevención. Destacan los siguientes:

- Procedimiento de trabajadores especialmente sensibles. Define las actuaciones específicas para proteger a los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos, o aquellos que se encuentren en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de su puesto de trabajo.

- Procedimiento de actuación para trabajadoras en situación de embarazo, lactancia o parto reciente. Tiene como finalidad garantizar la protección de estas trabajadoras, frente a los posibles riesgos laborales en su puesto de trabajo.
- Procedimiento de gestión de Equipos de Protección Individual (EPI). Pretende garantizar que los trabajadores de Correos dispongan de los equipos de protección individual, establecidos como necesarios, para el desempeño de su puesto de trabajo.
- Plan de emergencia. Establece la operativa a seguir para la elaboración e implantación de estos planes en los centros de trabajo, cumpliendo con la normativa en materia de autoprotección.

La 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, en 2011, la Sociedad Estatal ha realizado 609 evaluaciones de riesgo que afectan al 13,4% de la plantilla. Estos estudios permitieron la identificación y la planificación de acciones correctoras y el desarrollo de planes de emergencia.

En 2011 se han desarrollado y revisado más de 1.000 Planes de Emergencia en colaboración con el Área de Seguridad de la Dirección de Auditoría e Inspección.

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, archivo y tratamiento de los datos de seguridad y salud laboral se realiza a través de la aplicación SEHTRA-MEDTRA.

Actualmente se obtiene información mensual sobre la accidentalidad y el avance en los objetivos. El recién elaborado procedimiento de controles e indicadores define los informes a elaborar en esta materia (cuadro de mando e informes de siniestralidad) y establece la información mensual a reportar a los responsables de primera línea y a los trabajadores. La información obtenida sirve de base para poner en marcha acciones valoradas como necesarias.

Igualmente, se facilita información continua a través de los canales de comunicación interna de la organización, así como la difusión de recomendaciones básicas a lo largo del año para prevenir los efectos nocivos de la climatología (gripe, alergias, calor, frío, etc.).

Como resultado de todas las acciones preventivas desarrolladas por Correos, a lo largo de 2011, se ha reducido el número de accidentes en un 22,1% respecto a 2010. Asimismo, no se ha producido ningún accidente muy grave ni mortal en 2011, mientras que los accidentes leves se han reducido un 22,0% y los graves un 35,7%. Se ha logrado también una reducción del índice de incidencia en un 18,5%.

Participación de los representantes de los trabajadores

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: Comisión Estatal de Salud Laboral (CESL)
- Provincial: Comités Provinciales de Seguridad y Salud (CPSS)

Adicionalmente, se ha reforzado la participación de los trabajadores a través de órganos de consulta, celebrándose más de 80 reuniones a lo largo de 2011.

Los aspectos relativos a la salud laboral y prevención de riesgos están regulados en el Convenio Colectivo y en el Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo de Correos. En ambos 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.

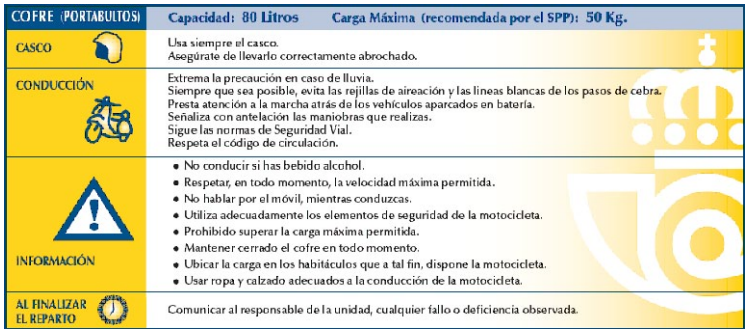
Formación y sensibilización en seguridad y salud

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.

En 2011, la Sociedad Estatal desarrolló el plan de formación en PRL definido en 2010. Este plan provee formación generalizada en materia de seguridad y salud a todos los empleados del Grupo e imparte formación más específica atendiendo a las características de su puesto de trabajo y en función de los riesgos identificados en cada posición. Además se atribuye a los mandos de la compañía un papel destacado en la información a los trabajadores como primera figura de referencia.

Igualmente, se han desarrollado campañas de sensibilización para la prevención y control de riesgos entre los empleados. Cabe destacar las siguientes:

- Colocación de pegatinas en los cofres traseros de las motos de la flota de Correos para concienciar sobre el transporte adecuado de mercancías en el reparto en moto, así como las normas de conducción seguras. En este sentido, se repartieron 11.000 pegatinas sobre seguridad en las motocicletas, que incluían ciertas medidas de carácter preventivo para evitar correr riesgos innecesarios y posibles accidentes.
- Difusión de recomendaciones básicas en épocas estivales para prevenir los efectos nocivos de las altas temperaturas.



COFRE (PORTABULTOS)	Capacidad: 80 Litros Carga Máxima (recomendada por el SPP): 50 Kg.
CASCO	Usa siempre el casco. Asegúrate de llevarlo correctamente abrochado.
CONDUCCIÓN	Extrema la precaución en caso de lluvia. Siempre que sea posible, evita las rejillas de aireación y las lineas blancas de los pasos de cebra. Presta atención a la marcha atrás de los vehículos aparcados en batería. Señaliza con antelación las maniobras que realizas. Sigue las normas de Seguridad Vial. Respeta el código de circulación.
INFORMACIÓN	• No conducir si has bebido alcohol. • Respetar, en todo momento, la velocidad máxima permitida. • No hablar por el móvil, mientras conduzcas. • Utiliza adecuadamente los elementos de seguridad de la motocicleta. • Prohibido superar la carga máxima permitida. • Mantener cerrado el cofre en todo momento. • Ubicar la carga en los habitáculos que a tal fin, dispone la motocicleta. • Usar ropa y calzado adecuados a la conducción de la motocicleta.
AL FINALIZAR EL REPARTO	Comunicar al responsable de la unidad, cualquier fallo o deficiencia observada.

Desarrollo del plan de formación en materia de PRL en Correos

En 2011, se desarrolló en Correos el plan de formación en prevención de riesgos laborales, entendiéndose como la herramienta fundamental para crear la cultura preventiva necesaria en la organización. Aunque el Plan cubre a la totalidad de los trabajadores, se atribuye una especial atención a los responsables de estas materias para asegurar el cumplimento de los objetivos de la compañía. De este modo, la formación impartida actualmente responde a lo siguiente:

- Mandos intermedios: formación básica *online* (50h) y presencial en materia de integración de la prevención.
- Responsables de primera línea: reciben la misma formación que los mandos pero con una visión más estratégica de la integración en la compañía.
- Miembros de los Comités Provinciales de Seguridad y Salud (CPSS): formación básica *online* (30h)
- Todos los trabajadores: formación a distancia de acogida, formación específica en función del puesto ocupado (preventiva, práctica y en cuanto a la sensibilización en riesgos específicos y medidas preventivas del puesto, entre otras) y formación en emergencias.

En 2011, más de 3.800 mandos intermedios y más de 200 mandos de primera línea recibieron formación en los asuntos mencionados y se impartieron más de 196.500 horas a trabajadores.

Cultura preventiva en la cadena de valor

La difusión de la cultura preventiva entre proveedores, contratistas y empresas colaboradoras es otra de las líneas básicas de actuación del Grupo en materia de seguridad y salud laboral.

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.

Las contratas y subcontratas que firman un contrato con Correos Telecom tienen la obligación de poner en su conocimiento todos los incidentes y accidentes, independientemente de su nivel de gravedad; siendo la no comunicación de los mismos un incumplimiento grave.

Cabe señalar que en el compromiso de la compañía por extender su cultura preventiva, el nuevo procedimiento para la coordinación de actividades empresariales, que será implantado en Correos a lo largo del 2012, contempla la recopilación de los datos de siniestralidad de los contratistas.

Salud laboral

El Grupo Correos lleva a cabo iniciativas dirigidas a vigilar el estado de salud de sus empleados y concienciarlos en aspectos relacionados con la protección de su salud.

A través las Unidades Básicas de Salud (UBS), la Sociedad Estatal ofrece reconocimientos médicos periódicos adaptados a los diferentes puestos mediante la aplicación de protocolos específicos. A lo largo de 2011 se han realizado más de 18.000. En el desarrollo de los mismos, el personal médico realiza también una importante labor de orientación y asesoramiento sobre las prácticas recomendables para una vida saludable, tanto en el ámbito laboral como privado. Asimismo, desde las UBS se llevan a cabo campañas de vacunación anuales, principalmente contra la gripe estacional.

En cuanto a la promoción de hábitos saludables, en la revista interna *Abrecartas* se publican periódicamente artículos relacionados con la materia. Del mismo modo, se realizan campañas específicas para la prevención del frío y del calor, donde se dan pautas de actuación para proteger la salud de los trabajadores.

Los principales centros de trabajo de la Sociedad Estatal disponen de salas específicamente habilitadas para el descanso de los trabajadores.

Comunicación interna y participación de los empleados

Con objeto de fomentar el orgullo de pertenencia a la compañía y 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 nueva intranet corporativa. Desde septiembre de 2011 está disponible un nuevo portal para los empleados, que ofrece una mayor autonomía, transparencia y participación de los mismos. Esta intranet facilita la colaboración, a la vez que permite compartir conocimientos a través de grupos de trabajo, así como comentarios y valoraciones asociados a los contenidos publicados en la misma.

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 buzón de sugerencias en la intranet, 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 diversos premios internos. Anualmente, Correos convoca los premios "Atenea", al "Compromiso Ambiental" y a la "Excelencia".

- El premio "Atenea" reconoce a las personas y los equipos que destacan por su compromiso con las políticas y valores de capital humano, poniendo el acento en la reducción del absentismo. La primera edición de estos premios permitió confeccionar un manual de mejores prácticas para reducir el absentismo, basado en las fichas remitidas por las unidades preseleccionadas por sus buenos resultados.
- El premio al "Compromiso Ambiental" es una distinción que se otorga a aquellos centros que sobresalen por contribuir al descenso del impacto medioambiental de la empresa, mediante el ahorro de consumos energéticos o una mejor administración y reducción de residuos, para disminuir la emisión de CO_2.
- El premio nacional a la "Excelencia" tiene como objetivo reforzar la cultura de la excelencia entre las unidades operativas de Correos, premiando a aquellas que emplean sus recursos con eficiencia, destacando por la corrección de sus procesos y sus buenos resultados, y a sus equipos humanos que trabajan para ofrecer la mejor calidad de servicio.

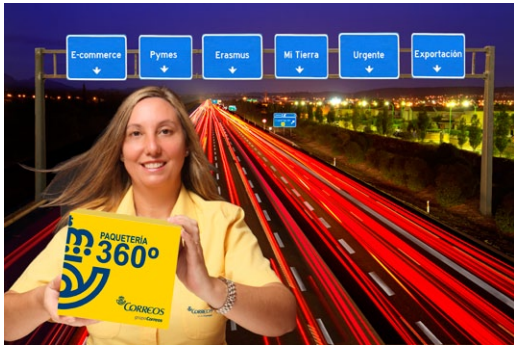
En la edición de 2011 han sido galardonados los equipos humanos de 21 centros de trabajo en las distintas categorías de los premios nacionales a la "Excelencia", los premios "Atenea" a las personas y sus mejores prácticas, así como los premios al "Compromiso Ambiental".

Por otra parte, con el fin de fomentar la creatividad y el desarrollo de actividades culturales que plasmen las líneas de negocio de la empresa en una imagen o en un microrrelato, en 2011, Correos, de acuerdo con el lema de la Paquetería 360º, ha "reinventado la fórmula" del certamen de Fotografía y Literatura. Además, por primera vez, se ha abierto a la participación del público en general, estableciéndose dos categorías en cada modalidad: categoría público externo y categoría empleados del Grupo Correos.

Más de 860 fotografías, alrededor de 200 presentadas a la categoría empleados y el resto a la de público externo, han optado a los premios en esta modalidad; mientras que en el de literatura han competido más de 420 relatos, de los cuales una cuarta parte correspondía a trabajadores que participaban en la categoría empleados.

"Chrono 10. Con frescura"
José Reyes Belzunce (USE 4 Barcelona)
Primer premio categoría empleados

"Paquetería Erasmus"
Mª del Carmen Guadix Jiménez (Granada)
Primer premio categoría público externo



"Autopista hacia el mundo"
Mª José Saez Ramírez (CTA de Palma de Mallorca)
Accésit categoría empleados

"Circular line of back of the future"
Alberto Cabero García (Burgos)
Accésit categoría público externo

3.2.4 Sociedad

"El Grupo Correos tiene la voluntad de potenciar sus actividades sociales con el objetivo de contribuir al desarrollo y bienestar de la sociedad."

Jesús V. Evangelio Rodríguez, Subdirector de RSC de Correos

Las compañías, con el desarrollo de su propia actividad, deben fortalecer la sociedad de la que forman parte y contribuir, en definitiva, a la mejora de la calidad de vida de las personas

- 632.639 euros en inversión social, un 23,6% más que en 2010
- 3.150 beneficiarios en la campaña infantil "Correos reparte sonrisas"
- Colaboración con UNICEF en la emergencia del Cuerno de África y en la campaña "dona1día"
- Patrocinio del portal migrar.org de Cruz Roja Española, que ha registrado 1.328 nuevos usuarios y ha gestionado 5.597 consultas
- Correos es la empresa que más aporta a la campaña "Dona tu móvil" con más de 32.000 móviles recogidos en 2011
- 791 colaboraciones con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
- Reducción del 34,68% de los billetes falsos introducidos en la red postal
- Descenso de las incidencias en materia de seguridad en un 17,86% respecto a 2010

Responsabilidad con la comunidad

Dentro de las actuaciones en materia de excelencia y sostenibilidad del Grupo Correos, uno de los pilares básicos 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:** Invierte en proyectos de ayuda a la infancia para contribuir a la constitución de una sociedad más justa e igualitaria para todos.
- **Personas con discapacidad:** Apoya la integración social de las personas con discapacidad en su compromiso de promover la igualdad de oportunidades.
- **Inmigración:** Colabora con distintas entidades para satisfacer necesidades específicas del colectivo inmigrante.
- **Medio ambiente:** Desarrolla 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:** Patrocina y colabora en actividades culturales y deportivas, como una herramienta que permite extender a la sociedad valores compartidos por el Grupo.
- **Valores cívicos:** Como empresa pública, el Grupo Correos 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 la compañía aplica en su modo de actuar.

Junto a los programas sociales propios del Grupo Correos, la compañía 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.

Inversión social de Correos por áreas de actuación (euros)

	2011	2010	2009
Infancia	94.289	104.504	136.722
Personas con discapacidad	17.500	15.000	4.263
Inmigración	45.000	47.500	29.222
Medio ambiente	30.850	89.680	100.440
Deporte y cultura	305.000	255.000	205.000
Valores cívicos (Donación a Lorca)	140.000	n.d.	n.d.
Total	**632.639**	**511.684**	**475.647**

El Grupo Correos lleva a cabo un seguimiento del impacto de sus acciones sociales, a través de los informes que periódicamente recibe de las organizaciones, ONG y fundaciones con que colabora. Estos documentos recogen diferentes indicadores como el número de beneficiarios o el impacto en los medios de comunicación, que permiten obtener una valoración de los proyectos.

Infancia

CORREOS reparte sonrisas

Correos en colaboración con la ONG Payasos sin Fronteras contribuye, desde hace trece años, a través de este programa a favorecer la mejora y calidad de vida de 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, inmigración o vivir en las cárceles con sus madres, necesitan refuerzo psicológico y emocional.

En la edición de 2011, un total de 3.150 beneficiarios han disfrutado de 40 fiestas-espectáculo, en las que han colaborado alrededor de 60 deportistas y personajes populares. En el marco de este programa, Correos ha organizado talleres de formación para 60 voluntarios y educadores de diferentes ONG y asociaciones sin ánimo de lucro que colaboran con esta iniciativa solidaria.

Campañas UNICEF

A través de la red de oficinas se han vendido 726.433 tarjetas de UNICEF (674.300 en ventanilla y 52.133 por catálogo), 37.658 llaveros y 21.298 tazas de cerámica, entre otros artículos, por importe de 1.203.725 euros, para recaudar fondos destinados a este organismo de Naciones Unidas especializado en la defensa y protección de los derechos de la infancia.

Igualmente, Correos colaboró en la acción de emergencia desplegada por UNICEF en el Cuerno de África, distribuyendo en la red de oficinas 3.000 carteles informativos de esta campaña y se sumó a la iniciativa "dona1dia" de UNICEF con el objetivo de luchar contra la desnutrición infantil, invitando, a través de un *microsite* insertado en la intranet y en la web corporativas, tanto a empleados como a clientes, a contribuir a que millones de niños y sus familias tengan días mejores, combatiendo la desnutrición.

Un juguete, una ilusión

La Sociedad Estatal ha colaborado con la comercialización en oficinas de 152.591 bolígrafos de la XII edición de la campaña "Un juguete, una ilusión". Iniciativa de la Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España (RNE) que en 2011 ha recaudado fondos para enviar 500.000 juguetes a la infancia más desfavorecida de 21 países de África, Asia y América Latina y crear ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios.

Buzones para cartas a los Reyes Magos y Cabalgata

Correos instaló 174 buzones especiales en distintas provincias destinados a las cartas a los Reyes Magos. Además, participó en la tradicional Cabalgata de Reyes de Madrid con una carroza bajo el lema "El regalo de la inocencia", así como en las Cabalgatas de las principales ciudades españolas.

Otras acciones solidarias

Como en años anteriores, oficinas postales de diferentes ciudades prestaron sus espacios a la ONG Aldeas Infantiles a fin de dar a conocer su labor con los niños y jóvenes en situación de riesgo social.

Por cuarto año consecutivo, 18 oficinas de Correos de Zaragoza capital fueron punto de recogida de juguetes solidarios para el Rastro de Navidad que celebra Intermon Oxfam, bajo el lema "Mucho más que un juguete", al objeto de recaudar fondos y destinarlos, en esta edición, a paliar la situación de emergencia alimentaria en el Cuerno de África, donde más de 13 millones de personas están sufriendo los efectos devastadores de la peor sequía registrada en los últimos 60 años en Somalia, Kenia, Etiopía y Uganda. En 2011, se han recogido más de 150 cajas de juguetes, así como más de 40 bolsas grandes de peluches.

Un total de 49 oficinas de Las Palmas participaron, durante la campaña navideña, en el programa "Correos transporta tu solidaridad" facilitando a los ciudadanos el depósito de alimentos imperecederos, juguetes no bélicos, ropa para bebés, etc. a más de 64.000 personas necesitadas de ayuda que atiende Casa de Galicia en la provincia canaria.

En este sentido, en Zaragoza, Correos ha colaborado en la campaña de donación de alimentos que, en las semanas de Navidad, organiza la Asociación Donantes de Sangre de la capital aragonesa. En 2011, se han recogido más de 500 kilos de alimentos para su reparto entre las personas sin recursos.

Personas con discapacidad

Fundación Pardo Valcarce

Hace más de 20 años que Correos colabora con esta Fundación, a través de la adquisición de diferentes servicios entre los que destacan la clasificación de sacas nacionales y extranjeras (un total de 198 países); el lavado y reparación de sacas de tela nacional o de bolsas de reparto, bolsas de alcance y carteras rurales; el lavado, desinfección y reparación de bandejas de plástico; así como el lavado y desinfección de los cascos de los motoristas. Igualmente, esta Fundación prepara los envíos de los nuevos sellos emitidos que se destinan a más de 53.000 clientes abonados al servicio filatélico de la Sociedad Estatal.

Centro de Negocios Ocón

Con este Centro se contratan servicios de recogida, reparto y retorno de correspondencia de determinadas rutas interprovinciales en La Rioja, Navarra, País Vasco, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura, Andalucía y Madrid.

Integración laboral

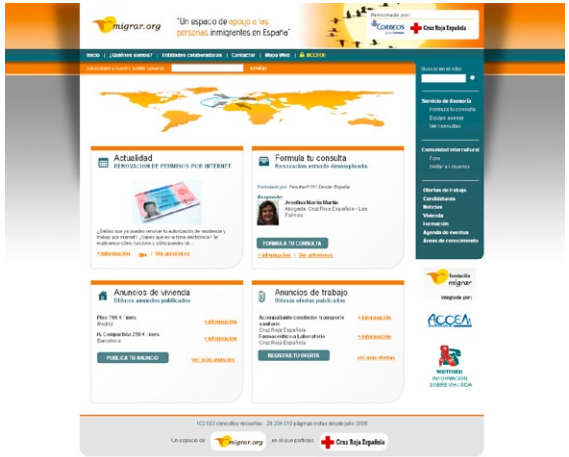
En cuanto a la integración laboral de personas con discapacidad, Correos continúa su colaboración con el Programa "Incorpora" de La Caixa, y mantiene vínculos profesionales con la Fundación APAI, Ibermail-Fundación Juan XXIII, la Fundación Ginesta o la Fundación "Dales la palabra", así como con diferentes Centros Especiales de Empleo.

Inmigración

Patrocinio de la página web de la Fundación Migrar de Cruz Roja Española

Desde hace cuatro años, Correos financia como patrocinador, y mediante convenio firmado con Cruz Roja Española, el desarrollo del portal en internet www.migrar.org, con el objetivo de favorecer la integración de los inmigrantes en España, informar a las personas que deseen residir en nuestro país y sensibilizar a la sociedad española para lograr una convivencia basada en el enriquecimiento mutuo.

En 2011 se atendieron 1.328 solicitudes de nuevos usuarios y se gestionaron 5.597 consultas.



Nuevo servicio para el envío de remesas a Colombia y Cuba

Atender las demandas específicas de los inmigrantes es una prioridad para Correos, a los que ofrece actualmente productos y servicios diseñados para brindarles soluciones a la medida de sus necesidades: envío de dinero en minutos; tarifas con descuentos especiales, según las zonas de destino, para el envío de paquetes y remesas; y productos financieros de BanCorreos para apoyar sus nuevos proyectos en nuestro país.

En el marco del acuerdo firmado por España y la Unión Postal Universal (UPU) en 2007, a fin de impulsar las transferencias de dinero por medios electrónicos a los países de Sudamérica y el Norte de África, a través de la red financiera internacional de la UPU, y ampliar la cooperación y el despliegue de los servicios postales, Correos ha desarrollado el servicio de giro postal internacional urgente, comercializado como CorreoGiros. Este servicio permite que los ciudadanos de todos los países firmantes puedan transferirse dinero de forma rápida, fiable y segura, con pago al destinatario en un plazo máximo de 15 minutos y en metálico en cualquier oficina de la red postal, y con unas tarifas muy ventajosas respecto a las grandes remesadoras internacionales, haciéndolo accesible al mayor número de clientes y usuarios.

En 2011, Correos ha ampliado a Colombia y a Cuba la prestación de este servicio de envío de remesas dirigido a los inmigrantes residentes en España. Con la puesta en marcha de este servicio el número de beneficiarios se extiende a los casi 300.000 colombianos, así como a más de 54.400 cubanos que residen en España, a la vez que a todos los ciudadanos que envíen dinero a estos países o viceversa.

Medio Ambiente

Recuperación de encinares en La Mancha toledana

En el marco del convenio de colaboración con WWF España, en 2011 se ha llevado a cabo un proyecto de recuperación de encinares autóctonos en Tembleque (Toledo), en una Zona de Especial Protección de las Aves (ZEPA), concretamente en el Área Esteparia de La Mancha, a fin de promover la conectividad del territorio y contribuir a que éste sea más resistente a posibles futuros impactos medioambientales.

Esta acción ha tenido como objetivos generales garantizar la conservación del suelo previniendo fenómenos erosivos, a la vez que facilitar la creación de un corredor verde que proporcione hábitat y refugio a la fauna. Además, para maximizar las probabilidades de éxito del proyecto, se ha potenciado la implicación de todos los agentes -gestores, usuarios y población local- dinamizándoles y sensibilizándoles a través de la realización de un taller sobre medidas agroambientales en las explotaciones agrarias, que permitan compatibilizar la producción de alimentos con la conservación de la naturaleza, mediante el fomento de buenas prácticas agrícolas.

La superficie total reforestada comprende aproximadamente 5 hectáreas en las que se han plantado 4.000 árboles.

Finalmente, WWF ha contado en el proceso de evaluación con todos los sectores implicados en el proyecto, directa o indirectamente, para conocer los posibles perjuicios o beneficios derivados de la realización del proyecto.

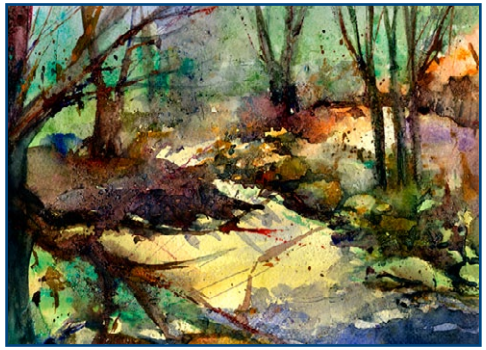
Dona tu móvil

Correos se ha consolidado como la compañía que más aporta a la campaña de reciclaje solidario "Dona tu móvil" de todas las entidades que colaboran en esta campaña promovida por Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas, recogiendo 32.642 teléfonos móviles durante 2011 (40,58% del total de terminales recogidos), lo que equivale a un importe de 48.354 euros (39,36% del total recaudado por esta campaña). Los móviles recogidos son posteriormente reciclados y destruidos de forma controlada y ecológica, reduciéndose así la producción de residuos peligrosos, salvo aquellos susceptibles de ser reparados para su reutilización y venta. Los fondos obtenidos se destinan a proyectos humanitarios, educativos, de desarrollo e integración.

Concurso de dibujo con motivo del "Año Internacional de los Bosques"

A fin de difundir el "Año Internacional de los Bosques" y fomentar la reflexión sobre la importancia de conservar el medio ambiente y la biosfera entre la sociedad así como entre los alumnos de centros educativos, Correos convocó el certamen "Dibuja tu bosque", de ámbito nacional, en el que se recibieron más de 6.000 diseños.

Las obras ganadoras están disponibles en la web de la compañía: http://www.correos.es/comun/informacionCorporativa/1092-bosque-Lugo.asp



Declive Otoñal
Ganadora de la categoría libre
Idoia Lasagabaster Tricio (Castro Urdiales)

El bosc més bonic del mon - Ganador de la categoría A
Roc Bellostas Carreras (Lleida)
Escola de Practiques 1. Edad 8 años

Juego de luz - Ganador de la categoría B
Víctor Herrezuelo Paredes (Zamora)
IES Claudio Moyano. Edad 12 años

Sin título - Ganadora de la categoría C
Cristina González Torralba (Sevilla)
IES Ramón Carande. Edad 18 años

Deporte y Cultura

Programa ADO

Correos colabora económicamente en el desarrollo de los deportistas olímpicos españoles y en su preparación para los próximos juegos de Londres. Este patrocinio, que comenzó en 2009 con una aportación de 200.000 euros (en 2010 y 2011 fueron 250.000 y 300.00 respectivamente) y finalizará tras las Olimpiadas de Londres 2012, aportará una cifra total de más de un millón de euros para apoyar a nuestros deportistas.

Además, fomenta la difusión de este programa publicitando su logotipo en establecimientos postales, vehículos y en la web postal.

Copa del Mundo Paralímpica de Ciclismo

Correos ha patrocinado por cuarto año consecutivo esta prueba ciclista, organizada por la Unión Ciclista Cantimpalos, que se celebró en las localidades segovianas de Valverde de Majano, Cuellar y Escalona del Prado, con una participación de 280 ciclistas con discapacidad procedentes de 33 países.

Exposición tarjetas postales "Homenaje a Lorca"

Correos organizó una muestra epistolar de las "postalicas" de Lorca, creadas por 288 artistas en homenaje al poeta granadino, en la Oficina Principal de Madrid, situada en el Palacio de Comunicaciones de la capital.

Estas tarjetas postales han sido donadas por sus creadores al Museo Postal y Telegráfico de Correos y están firmadas por artistas plásticos, diseñadores, fotógrafos, etc. de la talla de Tàpies, Pérez Villalta, Úrculo, Barjola, Albacete, Bellver, Canogar, Feito, Genovés, Gordillo, Cristina García Rodero, García Alix, Isabel Muñoz, Ouka Lele, Pérez Mínguez, Nazario y Alberto Corazón, entre otros. Las obras han sido realizadas con distintas técnicas pictóricas y gráficas aplicadas a uno de los más conocidos retratos de Federico García Lorca.

Correos con el Arte

Durante 2011, en el marco de Correos con el Arte se han organizado 33 exposiciones de pintura, escultura, miniaturas, cerámica, tapices, *collage* y fotografía, en las oficinas postales de nueve ciudades: A Coruña, Bilbao, Puerto de la Cruz, Salamanca, San Lorenzo de El Escorial, San Sebastián, Vigo, León y Zamora.

A través de la iniciativa Correos con el Arte, la compañía facilita a artistas y artesanos locales la exposición gratuita de sus obras en los vestíbulos de las oficinas postales a fin de difundir sus creaciones entre el público que las visita diariamente. Además un equipo de empleados voluntarios colabora en el montaje y desmontaje de dichas muestras.

Universidad Carlos III

Correos firmó un convenio de investigación con la Universidad Carlos III de Madrid, a fin de impulsar un estudio para determinar el impacto económico del servicio postal en el crecimiento a largo plazo de la economía española que, desde una perspectiva macroeconómica, servirá para especificar la contribución que ha realizado Correos a la constitución del mercado español.

Valores cívicos

Cruz Roja Española

Correos también ha colaborado con Cruz Roja Española en el Sorteo Extraordinario de Navidad, comercializando a través de la red de oficinas postales un total de 1.216.402 participaciones que reportaron 3.649.206 euros. Asimismo, y por décimo año consecutivo, Correos vendió 342.658 boletos del "Sorteo del Oro" y obtuvo una recaudación de 1.713.290 euros.

Por otra parte, la Sociedad Estatal ha participado en la campaña organizada por Cruz Roja Española para luchar contra la desnutrición que sufren un gran número de personas desplazadas en el Cuerno de África, así como cubrir necesidades básicas como el agua, el saneamiento, la salud y el refugio. Correos ha facilitado la recogida de fondos a través de un *microsite* en la web corporativa que permitía la donación directamente en una cuenta bancaria de Cruz Roja Española habilitada a tal efecto.

Por último, en 2011 los empleados de Correos han colaborado, como en años anteriores, en diversas jornadas de donación de sangre realizadas en los centros de trabajo y organizadas por Cruz Roja Española, así como por varias Asociaciones de Donantes y Centros de Transfusiones.

Valores cívicos a través de los sellos

Dentro de la serie "Valores Cívicos", Correos ha emitido en 2011 cuatro sellos bajo los siguientes lemas: "Soy lo que hago, protejamos a las personas con discapacidad", "Por el respeto en la red", "Por lo que más quieres, usa el cinturón" y "No te olvides, por una ciudad más limpia", a fin de difundir mensajes a la sociedad sobre los derechos a la no discriminación y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, la utilización responsable de la red informática, el uso obligatorio del cinturón de seguridad en los vehículos y la promoción de pautas de convivencia para mantener limpia la ciudad.

Asimismo, coincidiendo con el Día Internacional de la Mujer, que se celebra el 8 de marzo, Correos emitió el sello conmemorativo "Igualdad en la empresa" con el que quiso poner de relieve los avances realizados para conseguir la igualdad de la mujer en todas las esferas de la sociedad.

A través de la imagen de dos senderistas por un antiguo trazado de tren, el sello "Vías Verdes" simboliza el proyecto que lleva este nombre cuyo objeto es acondicionar antiguas infraestructuras ferroviarias con fines ecoturísticos, para caminantes, cicloturistas y personas de movilidad reducida. Este programa está coordinado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE) y cuenta con la colaboración del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, las Comunidades Autónomas, Diputaciones, Ayuntamientos y otros colectivos.

El año 2011 fue declarado por las Naciones Unidas como "Año Internacional de los Bosques" y, uniéndose a esta Declaración Universal, los países miembros de PostEurop dedicaron la serie de sellos "Europa" a los bosques. Para ello, Correos eligió al Hayedo de la Pedrosa (Segovia) por sus singulares características, ya que es uno de los bosques de hayas más meridionales del continente europeo.

Asociación Española de Fundraising (AEF)

Desde hace ya varios años, Correos destina fondos a las actividades de la Asociación Española de Fundraising (AEF), integrada por las principales Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y No Lucrativas (ONL) que operan en España, con el objetivo de promover la sensibilización con las causas sociales. Además de destinarse a actividades que fomenten la colaboración y la solidaridad de los ciudadanos hacia las ONG –educación, derechos humanos, salud, bienestar social, medio ambiente, cooperación al desarrollo, investigación, ocio y cultura-, Correos contribuye a la financiación de la página web de la AEF.

De este modo, Correos colabora a que estas organizaciones cumplan con sus fines, a la vez que apoya la difusión de las buenas prácticas del marketing y la comunicación, aplicadas a la gestión y la recaudación de fondos para causas solidarias y proyectos para llevar a cabo obras sociales y benéficas.

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 circulan sin franquicia en el ámbito nacional e internacional siempre y cuando sean expedidas por un instituto de personas ciegas formalmente reconocido.

Colaboración con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Correos colabora activamente 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.

En 2011, se han acometido 791 colaboraciones de este tipo que han aportado imágenes y/o datos para el esclarecimiento de delitos de diversa índole.

Asimismo, en colaboración con la Compañía de Especialistas Fiscales de la Guardia Civil del aeropuerto de Barajas, se han interceptado 589 envíos con la incautación aproximada de 408,35 kg de droga.

Seguridad en las oficinas

Con el fin de controlar las operaciones que se realizan en las oficinas así como de proteger a las personas que hacen uso de sus instalaciones, la compañía desarrolla distintas acciones para velar por la seguridad en sus establecimientos postales.

En este sentido, se han realizado más de 366 millones de inspecciones de envíos postales por radioscopia, que han dado lugar a la consideración de "correspondencia de riesgo" al 9,15% de los mismos.

Además, gracias a los procedimientos y sistemas implantados en las oficinas para controlar la presencia de billetes falsos, se ha reducido un 34,68% el número de los mismos respecto al año anterior.

Respecto a las incidencias en materia de seguridad se han reducido un 17,86% el número de robos, atracos, incendios o intentos de robo.

Igualmente cabe destacar la gestión y resolución de 7.553 actuaciones de mantenimiento correctivo y 10.006 acciones preventivas sobre los sistemas electrónicos instalados, así como 1.338 sobre cajas fuertes y submostradores.

Otras actuaciones desarrolladas en materia de seguridad son las más de un millón de alarmas gestionadas por el Centro Operativo de Seguridad (COS) y las 133.559 llamadas atendidas por este organismo.

Asimismo, a lo largo de 2011, se llevaron a cabo 73 actuaciones por un importe total de 9.135.982 euros para mejorar las condiciones de trabajo y facilitar la accesibilidad y la comodidad de las oficinas.

Compromiso con el desarrollo del servicio 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 de la Comisión de Cooperación y 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 Comité de Dirección.
- ***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 Post 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. En 2011 Correos ha ostentado la presidencia de este Grupo.

Asimismo Correos participa en los procesos regulatorios a través de las consultas que se realizan a la empresa en materia de contratación, regulación del mercado y medio ambiente.

3.3 Innovación y desarrollo tecnológico

"Los cambios derivados de la liberalización del sector, la globalización de los mercados, o la competencia de otros modos de comunicación consolidados o emergentes, hacen de la innovación y el desarrollo tecnológico elementos clave en la estrategia del Grupo Correos"

Jordi Escruela Soldevila, Subdirector de Innovación y E-Business

La innovación es la única forma de sobrevivir en un escenario comercial cada vez más global y competitivo

- Inversión de 14,14 M€ en I+D+i, un 13,12% más que en 2010
- Adquisición de 9.000 nuevas PDA para mejorar el servicio de reparto
- Despliegue de 2.300 impresoras térmicas para la impresión de etiquetas de paquetería
- Máquinas de franquear digitales en 19 unidades de admisión masiva
- Nuevo sistema de gestión de envíos internacionales OCA3
- Participación en el proyecto Safepost para mejorar la seguridad postal
- Implantación de la aplicación Contrat@ de generación automática de información para remitir al Ministerio correspondiente
- Externalización de la infraestructura de los sistemas de gestión comercial, financiera y de recursos humanos (ERP, *Enterprise Resource Planning*)

Plan de Excelencia e Innovación

Eficiencia e innovación son dos prioridades básicas para todas las áreas del Grupo Correos. Por ello, la estrategia de la compañía se enfoca en ofrecer nuevas y mejores opciones en el mercado, poner en marcha procesos eficientes que reduzcan los costes de operación, y aprovechar sinergias integrando unidades.

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 esfuerzos que se originan en las distintas unidades, bajo un modelo integrado y corporativo.

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.

Gestión de la innovación y del desarrollo tecnológico

El Grupo Correos realiza importantes inversiones para la incorporación de las últimas tecnologías a sus operaciones, con la finalidad de incrementar la eficiencia, garantizar elevados niveles de calidad y respaldar el desarrollo de nuevas áreas de negocio.

A lo largo de 2011 la Dirección de Tecnología, Sistemas e Innovación (DTSI) ha puesto su foco en satisfacer las necesidades y requerimientos de las distintas áreas de Correos, y en proporcionar un servicio adecuado al nivel de exigencia de las diferentes Direcciones y Unidades de la compañía. Asimismo, ha fomentado la colaboración con el resto de empresas del Grupo Correos.

La inversión total a lo largo de 2011 ha sido de 14,14 millones de euros. A continuación se describen los sistemas de información y proyectos más importantes desarrollados en el presente año clasificados en los siguientes grupos:

- Orientados al negocio.
- Enfocados a la mejora de la gestión interna.
- Infraestructuras tecnológicas para el soporte de los sistemas y servicios de la compañía.

Orientados al negocio

Dentro de los proyectos y sistemas informáticos desarrollados con objeto de mejorar y generar nuevas oportunidades de negocio que aseguren el crecimiento del Grupo, cabe distinguir las siguientes categorías:

Nuevos servicios

Módulo de control de admisión para la integración con intermediarios

El objetivo de este nuevo módulo, puesto en funcionamiento en 2011 y que se inició con un proyecto piloto con Nexea, es el de certificar los procesos de admisión en Correos. Con esta nueva herramienta, Correos contrasta únicamente que los envíos físicos se corresponden con la información recibida, desencadenando así los procesos de envío de información a todos los sistemas (trazabilidad, admisión, facturación, distribución, etc.) y reportando, de manera detallada, al intermediario sobre la admisión realizada.

La puesta en marcha de este nuevo sistema agilizará y mejorará la calidad de los procesos, tanto para Correos como para los intermediarios implicados.

Logística

SGIE

El sistema de gestión integral de envíos (SGIE), que fue implantado en 2008, es utilizado para la correspondencia registrada, desde su tratamiento hasta la entrega al destinatario. El sistema ofrece además, un completo seguimiento y control de los mismos, genera informes de actividad, de calidad y de soporte, e intercambia datos con otros sistemas de Correos.

SGIE da servicio a cerca de 11.500 unidades de Correos, es utilizado por 42.000 usuarios y gestiona alrededor de 1,9 millones de envíos al día, registrando una media de 7 eventos por envío.

En 2011 se han introducido mejoras dirigidas principalmente a la mejora de la productividad y al incremento de la calidad del servicio. Entre otras, cabe destacar la introducción de nuevos controles y listados para mejorar la gestión de los envíos, la simplificación de los procesos de cierre o personalización de la información facilitada a través de mensajes SMS.

PDA

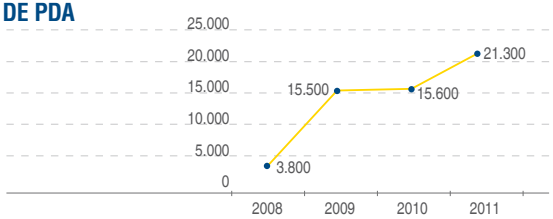
Para favorecer la productividad de los empleados de reparto y mejorar así el servicio al cliente, la Sociedad Estatal cuenta con asistentes digitales portátiles (PDA) que sirven de apoyo en las tareas de distribución. Estos terminales resultan especialmente eficientes para gestionar los envíos certificados.

En 2011 se han adquirido 9.000 nuevas PDA de las cuales 5.067 terminales se han desplegado en 592 unidades de reparto y 3.950 se implantarán en 2012 una vez completado el proceso de formación. Las que no se han desplegado, se destinarán a los carteros rurales cuando los sistemas de información estén adaptados para tal fin, previsiblemente en 2012.

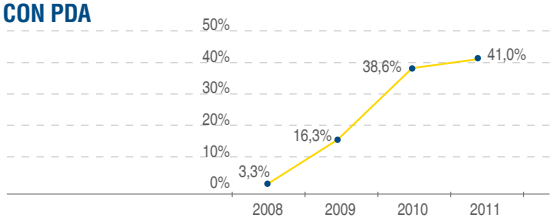
Cabe señalar además, que en 2011, se han incorporado los datos de trazabilidad que se recogen automáticamente con los dispositivos PDA al sistema de información geográfica GISC. Esta incorporación facilita el análisis y optimización de las rutas de reparto de productos urgentes, mejorando de este modo la calidad en la entrega.

Igualmente, Chronoexprés ha actualizado todo el parque de las PDA (2.200 dispositivos) de sus conductores con un terminal (Motorola MC75) de última generación que incorpora las últimas tecnologías de comunicación.

EVOLUCIÓN DEL Nº DE USUARIOS DE PDA



ENVÍOS GESTIONADOS CON PDA



Nota: Los porcentajes representados en la gráfica hacen referencia al número de envios registrados y no al total de envíos de Correos.

Impresoras térmicas

Estas impresoras fueron adquiridas a finales de 2010 con el propósito de imprimir etiquetas de paquetería, completando en 2011 el despliegue de más de 2.300 unidades. Esto posibilita la generación de etiquetas en formato único para la correcta identificación de los envíos de paquetería a lo largo de toda la cadena logística. Además, las impresoras adquiridas tienen un consumo energético muy reducido y se pueden gestionar de manera remota.

El nuevo sistema optimiza el trabajo de los centros de Correos, reduce los posibles errores, mejora la eficiencia del servicio y logra una mayor sencillez operativa.

Maquinas de franquear

En 2011 se ha extendido el uso de máquinas de franquear digitales, llegando a un total de 19 unidades de admisión masiva (UAM) y que han sustituido a las antiguas máquinas utilizadas para el franqueo de alta producción.

El *software* de control de estas nuevas máquinas imprime los albaranes con una nube de puntos, que permiten su captura por el sistema IRIS mejorando así la gestión del proceso de franqueo.

Oficinas

IRIS

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.

En 2011, se han introducido diversas mejoras orientadas a un mejor servicio al cliente y a un aumento de la calidad en todo el proceso logístico. Entre ellas:

- Integración del sistema IRIS con el nuevo sistema de clasificación de paquetería.
- Domiciliación de recibos de renovación de apartados postales.
- Inclusión del detalle de impuestos en facturas de cobro al contado.
- Facilidad para generar facturas correspondientes a conceptos de pago en destino.
- Integración de IRIS con Chronoexprés para la venta en oficinas de Chrono 10 y Chrono 14.

OCA

El sistema OCA3, que comenzó a implantarse en 2010, sustituyó finalmente al sistema OCA en 2011. Este nuevo sistema de gestión de envíos internacionales, que al igual que su predecesor, incorpora en un único sistema la gestión completa tanto de los envíos de exportación como de importación, mejora y optimiza al anterior, técnica y funcionalmente, y ofrece una mayor versatilidad y rendimiento para necesidades futuras.

GECO

En 2011 se ha incorporado el paquete postal internacional prioritario al sistema de generación de etiquetas de Correos, GECO, junto con Postal Exprés Internacional y el paquete 48/72, para que los clientes con contrato puedan generar los manifiestos detallados por paquete y que cada uno sea admitido y posteriormente facturado de manera individual. Esta facilidad permite asimismo la trazabilidad completa e individual de cada envío de manera independiente.

Seguridad postal

Proyecto Safepost

Este proyecto, incluido dentro del VII Programa Marco Europeo de Investigación y Desarrollo, tiene por objetivo elevar el nivel actual de la seguridad postal mediante la integración de soluciones innovadoras que, sin interrumpir el flujo en los procesos operativos de los correos, permitan llevar a cabo labores de inteligencia con el fin de evitar la utilización de las redes postales para el contrabando, el tráfico de drogas, el blanqueo de dinero o el terrorismo.

Mediante este proyecto, se trata de establecer una arquitectura común de intercambio de información entre los operadores postales europeos y las autoridades aduaneras.

La principal ventaja que presenta para Correos, es la de participar en un programa de I+D+i donde se van a desarrollar sistemas de prevención contra la violación de la seguridad en los servicios postales, a través de modelos genéricos de seguridad postal que se integrarán en otros programas marco de cadenas de suministro actualmente en desarrollo a través de una serie de iniciativas de la Unión Europea.

Servicios enfocados al cliente

Apartado Postal Electrónico

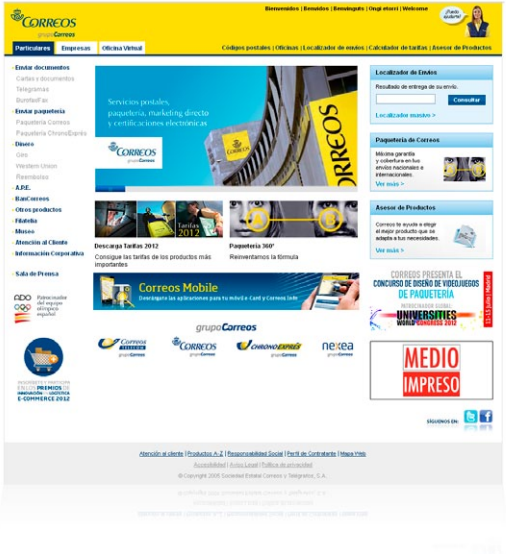
Desde enero de 2011 Correos crea de oficio en el sistema Apartado Postal Electrónico los códigos de usuario de las empresas receptoras de notificaciones de la Agencia Tributaria (AEAT) que dicha agencia indica, tienen la obligación de recibir notificaciones por medios electrónicos.

Web de Correos

En 2011 se comenzó el proyecto SEO (*Search Engine Optimization*) para mejorar el posicionamiento de la web de Correos en los buscadores de internet. El proyecto consta de varias fases que se extenderán a 2012.

Mensajes a móviles SMS

A lo largo de 2011, el número de mensajes informativos enviados a través de SMS a móviles fue de 3.657.000 frente a los 844.000 enviados en 2010. Esto supone un aumento del 333% y una mejora de la comunicación de la compañía con sus clientes.



Enfocados a la mejora de la gestión interna

Contrat@

Este año, la Dirección de Recursos Humanos ha implantado la aplicación Contrat@ que incorpora automáticamente la información de los contratos a la web del Ministerio de Trabajo. Esta nueva herramienta, al sustituir el sistema anterior que requería la introducción manual de la información, aporta agilidad y seguridad al proceso y disminuye la posibilidad de error.

Conecta

En 2011 se ha puesto en marcha la nueva intranet de Correos, llamada Conecta. Esta nueva herramienta servirá, entre otras, para que todos los empleados y departamentos de la compañía estén conectados entre sí y las gestiones diarias sean más productivas y eficientes, ahorrando costes y tiempo.

La nueva intranet, que se caracteriza por ser una plataforma participativa, personalizable, dinámica, accesible y versátil, incorpora además nuevos servicios para la atención al usuario de sistemas de información. Destacan entre ellos, la mejora de la sección del Centro de Atención al Usuario (CAU) y la disponibilidad

de una nueva herramienta que informa de manera esquemática sobre el estado de las aplicaciones y servicios más importantes de la organización.

CAudinter

A lo largo del año 2011, la Dirección de Auditoría e Inspección puso en marcha el proyecto de implantación de un nuevo sistema informático de soporte a los diversos tipos de auditorías que tiene que realizar.

El concurso para la implantación de este nuevo sistema, se articuló mediante la Dirección de Tecnología, y se denominó "Suministro e implantación de herramienta informática de soporte a las auditorías". Esta iniciativa se enfocó hacia la selección de una herramienta global del mundo de la Auditoría, a fin de construir un sistema informático global de soporte a esta función.

Este sistema, denominado CAudinter, sustituirá a las aplicaciones y herramientas anteriores: Audinter, Team Mate e Idea. Se prevé empezar a utilizar este nuevo sistema a principios de 2012 y será el sistema informático principal de la dirección, cuya utilización afectará a todos los departamentos centrales y territoriales.

Infraestructuras tecnológicas

Centros de proceso de datos

Tras unificar en 2010 las infraestructuras de TI del Grupo Correos en dos únicos centros de proceso de datos (CPD), uno principal y otro de respaldo, en 2011 se ha completado la migración de todas las bases de datos y servidores de ficheros de usuarios y aplicaciones al CPD principal, concluyendo de este modo la migración prevista.

Por otra parte, se está analizando la posibilidad de migrar del modelo actual basado en la compra de equipamiento, licencias, soporte, etc. a un modelo integral de servicio y pago por uso con los matices que apliquen al Grupo Correos.

Externalización de la infraestructura de los sistemas de gestión (ERP)

En 2011 se ha contratado una solución integral para la externalización de los sistemas ERP de Correos, que comprenden los sistemas de Recursos Humanos, Comercial y Económico Financiero, contemplándose no solo el desarrollo y mantenimiento de los sistemas, sino también la infraestructura (principal y de respaldo) y su administración. Los principales objetivos que se persiguen con este nuevo enfoque son la mejora de la calidad y la reducción de costes.

Premio DINTEL al modelo *Cloud Computing* de Correos

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos ha sido galardonada por el proyecto "Implantación Cloud de la Notificación Electrónica", junto a la Agencia Estatal de Administración Tributaria y el Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas, en el marco de los Premios DINTEL 2011 a las Mejores Iniciativas y Casos de Éxito en *Cloud Computing*.

El Servicio de Notificaciones Electrónicas de Correos facilita y agiliza la relación entre ciudadanos y Administraciones con la máxima seguridad, confidencialidad y pleno valor jurídico, dentro del modelo *Cloud Computing*, un concepto que prioriza la rentabilidad económica y la calidad del servicio, frente a la solución tecnológica que lo soporta.

Por parte de Correos, el premio fue recogido por el director de Tecnología, Sistemas e Innovación, quien destacó que dentro del Plan de Empresa de la compañía, esta distinción es una muestra del esfuerzo realizado para desarrollar servicios de intercambio seguro de información por medios electrónicos.

3.4 Medio ambiente

"Minimizar el impacto de nuestras operaciones es una de las principales líneas de actuación de la estrategia de sostenibilidad de Correos, compromiso que cada año impulsamos en nuestra Zona."

María Paz Ansotegui Olcoz, Directora Territorial de la Zona 4 de Correos

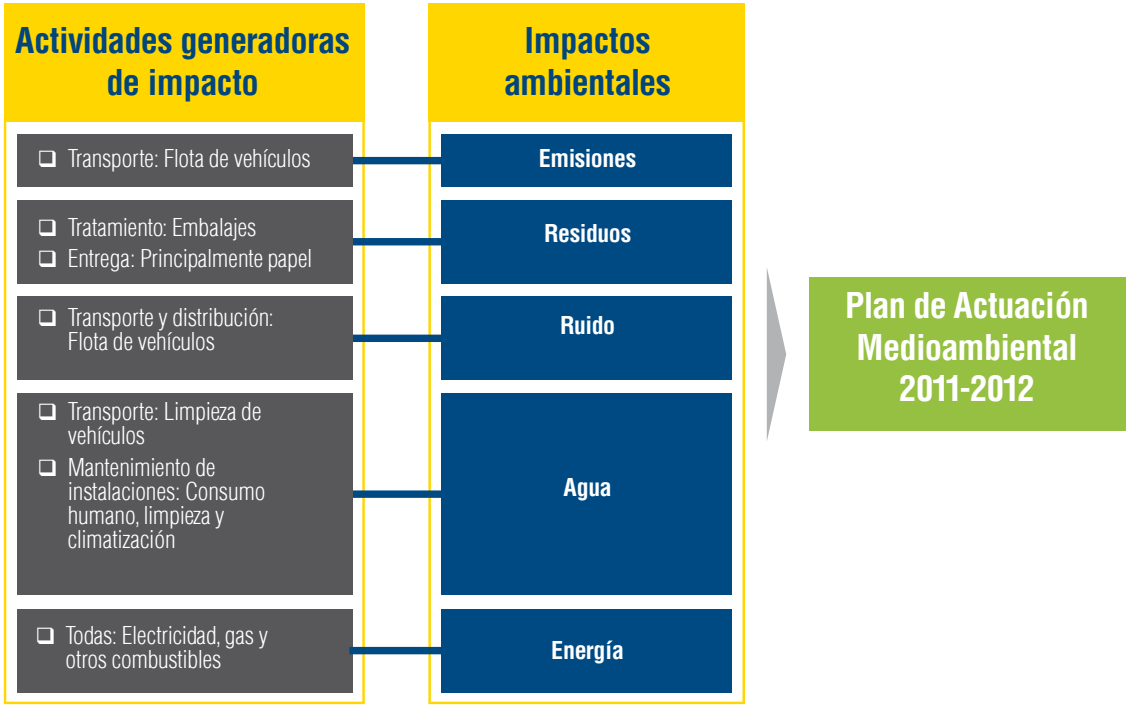
La conservación del medio ambiente es un factor que cobra cada vez más importancia en el bienestar de los ciudadanos

- Reducción del 6% de las emisiones respecto a 2010 y de un 7% en el consumo eléctrico
- Una flota con 200 vehículos eléctricos
- Reducción del 4% de las emisiones gracias a la política de optimización de rutas de transporte
- Reducción de más de 7.600.000 kWh dentro del Plan 100 de Eficiencia Energética
- Inclusión de una cláusula de gestión energética en el expediente de mantenimiento de edificios
- Colaboración con el IDAE y participación en el Plan 330
- 40 cursos de conducción responsable con 1.260 horas impartidas a 267 empleados
- Participación de 1.500 dependencias postales en "La Hora del Planeta" frente a las 250 que lo hicieron en 2010

Estrategia y gestión ambiental

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.

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



Plan de actuación Medioambiental de Correos 2011-2012

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

La estrategia medioambiental de Correos está definida en el Plan Director Medioambiental, que fija las líneas de actuación a medio y largo plazo. De este documento, que contiene cinco áreas de trabajo y 16 líneas de actuación, deriva el Plan de Actuación Medioambiental (PAM) 2011-2012 que fija las prioridades de actuación en siete proyectos concretos a desarrollar para conseguir los objetivos establecido en el Plan Director.

El seguimiento del PAM se realiza en el Comité de Medio Ambiente, donde se expone el grado de avance y logros conseguidos.

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. Este Comité está compuesto por representantes de diferentes direcciones y áreas que pueden ejercer influencia sobre la reducción del impacto ambiental de la compañía.

La alta dirección, a través del conocimiento de los resultados en materia medioambiental, es en último término responsable de la supervisión del desempeño de la compañía.

Durante 2012 se prevé integrar los indicadores del desempeño ambiental en el cuadro de mando del Grupo para mejorar la información disponible. Por otra parte se ha establecido que cada unidad reporte sus datos (Liga de la Excelencia) para incrementar el grado de compromiso de los trabajadores.

El sistema de gestión ambiental de Correos sigue la norma ISO 14001. En la Sociedad Estatal, 33 centros de trabajo tienen sus sistemas de gestión medioambiental certificados conforme a dicha norma. 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 y emisiones

El Grupo Correos es consciente de la importancia del cambio climático para la organización. Por ello la compañía ha evaluado los potenciales impactos que este fenómeno podría producir en el negocio de la compañía y ha detectado los siguientes riesgos y oportunidades en el medio y largo plazo:

- Reducir la dependencia de los combustibles fósiles para la principal actividad de Correos, el transporte, pues pueden aumentar mucho los costes y se verán cada vez más afectados por la legislación.
- Cambios en la legislación y posibles penalizaciones por emisión o contaminación.
- Aumento en la regulación de las emisiones (obligación de reporte, mercado de emisiones del sector difuso) que afectará a los procesos y sistemas de información.
- Necesidad de cambiar el modelo de abastecimiento energético de instalaciones de combustibles fósiles por otras fuentes de energía locales no contaminantes.
- Fomentar la reducción de los consumos energéticos y promocionar la eficiencia.
- Desarrollar productos verdes como alternativa para un mercado emergente más comprometido con el medio ambiente.
- Demanda cada vez más creciente de los clientes para informar de la huella de CO_2 de los productos y servicios suministrados.
- Mejorar la recuperación de residuos y potenciar su reutilización como potencial materia prima.

En este sentido, Correos mantiene su objetivo de reducción de emisiones establecido en 2010: "Lograr en 2020 la reducción del 20% de emisiones de CO_2 respecto de las emisiones de 2008". Este objetivo, viene del compromiso que Correos asumió junto con el resto de operadores de *International Post Corporation* (IPC) en la pasada cumbre del clima de Copenhague.

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 postal y consolida una herramienta para identificar, medir y reducir sus emisiones de CO_2. Además, los resultados obtenidos sirven de base para elaborar anualmente 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, junto con el resto de operadores participantes, está en la línea de cumplimiento del objetivo de este proyecto. Según el Informe IPC de Sostenibilidad del Sector Postal 2010 se han reducido 597.000 toneladas de CO_2 entre todos los miembros de este colectivo.

A estos efectos, la medición de las emisiones producidas por la compañía contempla como punto de partida los datos de 2008, considerando inicialmente sólo los alcances (scope) 1 y 2 del GHG *Protocol* (*Greenhouse Gas Protocol*). En 2011 la medición de las emisiones incluye, por primera vez, el ámbito rural.

Actualmente, la Sociedad Estatal puede estimar las emisiones de alcance 3 en lo relativo al transporte subcontratado por carretera y aéreo, así como el generado por el desplazamiento de los trabajadores a los centros de trabajo y las generadas por los viajes de negocio.

Respecto al desplazamiento de los trabajadores a los centros de trabajo cabe destacar el servicio gratuito de rutas ofertado por Correos a sus trabajadores por el que fomenta el transporte colectivo para reducir las emisiones de CO_2. Postal-Bus se presta en 13 ciudades, con un total de 20 rutas diferentes y es utilizado por 3.543 empleados.

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 flotas 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). Actualmente Correos exige en los pliegos de licitación de transportes que los nuevos vehículos sean al menos de clase Euro5.

Además, la compañía ha empezado a incorporar el vehículo eléctrico en su flota con la intención de lograr un triple objetivo: reducir el consumo de combustibles fósiles, la contaminación atmosférica y la acústica siendo con ello menos agresivos, especialmente, en los cascos históricos protegidos y los centros urbanos peatonalizados. Actualmente Correos cuenta con una flota eléctrica compuesta por 80 bicicletas, 100 motocicletas y 20 coches eléctricos.

Asimismo, a lo largo de 2011 se han instalado dispositivos para el seguimiento por GPS de las rutas en 100 vehículos. Ello favorecerá la optimización de las mismas y un aumento en la exactitud de los datos de medida para calcular las emisiones de CO_2. Como consecuencia de la política de optimización de rutas se han reducido un 6% los kilómetros totales de las rutas subcontratadas y se han reducido las emisiones en un 4%.

Finalmente cabe destacar el desarrollo en 2011 de 40 cursos para empleados en materia de conducción responsable. Ello supuso 1.260 horas de formación para un total de 267 trabajadores.

Consumo de recursos energéticos

Una de las principales líneas de actuación diseñadas en el PAM para alcanzar los objetivos medioambientales de la compañía, está orientada a favorecer la eficiencia energética en los edificios e instalaciones de Correos y contempla una serie de iniciativas que a su vez integran el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de la Administración General del Estado (PAEE-AGE).

El Plan 100 de Eficiencia Energética, 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, junto con un exhaustivo sistema de seguimiento del consumo con mediciones individualizadas por inmueble y proyecciones para evaluar el resultado de las acciones tomadas.

Respecto a las medidas en el mantenimiento de edificios, desde finales de 2011 Correos ha incluido una cláusula de gestión energética en el expediente de mantenimiento de los edificios asociados al Centro Directivo. Por ella, se comparten con el adjudicatario del contrato de mantenimiento los beneficios obtenidos por la gestión eficiente del mantenimiento y de la energía mediante bonificaciones en base a los ahorros logrados, y alinea a ambas empresas hacia el objetivo de reducción del consumo energético.

Asimismo, desde hace años, Correos aplica distintas mejoras en la fase de diseño de sus instalaciones, tanto en las nuevas obras como en las reformas. La colocación de termostatos orientados al ahorro energético, la instalación de interruptores de proximidad en aseos, pasillos y zonas de tránsito, calderas de baja temperatura o climatizadores con ventiladores de alto rendimiento y provistos de variadores, son algunas de estas medidas. En cuanto al aislamiento y cerramiento de las instalaciones, Correos cumple con el Código Técnico de la Edificación y el RITE (Reglamento de Instalaciones Térmicas de los Edificios).

Para supervisar la implantación de estas medidas, Correos ha formado un equipo multidisciplinar para que convierta las directivas del Plan 100 en normas de obligado cumplimiento.

En 2011 este Plan 100 de Eficiencia Energética ha conllevado una reducción de 7.645.660 kWh. Ello supone haber evitado la emisión de 2.674 Tm de CO_2. En total, desde que se puso en marcha el Plan 100 en agosto de 2010, Correos ha evitado la emisión de 3.593 Tm de CO_2.

Asimismo cabe destacar la realización de auditorías de eficiencia energética en el Centro Directivo de Correos y en el centro de tratamiento automatizado (CTA) de Vallecas. Consecuencia de las medidas tomadas tras estas actuaciones y junto con la participación del CTA en el Plan 100, se redujeron, entre ambos edificios, 579.609 kWh a finales de noviembre de 2011, equivalentes a 203 Tm de CO_2.

Por otra parte, Correos ha participado en el Plan 330 del Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), elaborando un diagnóstico en colaboración con aquél, con el fin de mejorar la eficiencia energética en el CTA de Vallecas de Madrid. Con este plan se pretende lograr, para 2016, una reducción del 20% en el consumo de energía en 330 edificios de la Administración, grandes consumidores, tal y como establece el PAEE-AGE, mediante la aplicación de medidas de ahorro y eficiencia energética.

Otra iniciativa desarrollada por la Sociedad Estatal, 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. En 2011, como novedad, este premio se unió al Plan 100 de Eficiencia Energética en un mismo programa, de manera que los ganadores de este galardón fueron seleccionados de entre los 100 edificios que, registrando el mayor consumo de energía eléctrica en 2010, trabajaron más activamente por reducirlo en 2011.

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.

Gestión de residuos

Dentro del PAM 2011-2012 otra línea de actuación es la minimización y gestión de los residuos de papel mediante su destrucción, reutilización, reciclado y valoración. Este proceso se integra dentro del proyecto de las 5S, que se ha empezado a aplicar en las unidades de distribución y en las mixtas para retirar aquellos elementos innecesarios de las unidades de reparto y, posteriormente, implantar procedimientos eficientes de archivo y documentación. Todo ello con la finalidad de sistematizar el esquema de gestión de residuos, de manera que se habiliten los canales y sistemas adecuados para dar salida de forma controlada a aquello que ya no es necesario.

Entre las medidas implantadas para reducir el consumo de papel, ya en 2010 Correos procedió 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. Igualmente, la compañía tiene previsto desarrollar durante 2012 el programa ECO-Oficina.

Asimismo, dentro de la estrategia medioambiental de Correos desde la unidad de formación se han puesto en marcha distintas iniciativas a fin de reducir el consumo de papel. La formación *online* y el diseño y elaboración de materiales formativos con un menor uso de papel agrupan las acciones desarrolladas en este campo.

Los principales residuos generados por la Sociedad Estatal son los de embalaje, de cuyo tratamiento se encargan gestores autorizados. En este sentido, Correos estudia también introducir mejoras en el envasado, fomentar el empleo de material reciclado en la fabricación de sus productos y definir criterios de buenas prácticas para la minimización de embalajes y residuos en el envío de publicidad por correo. La comercialización de embalajes de la Línea Verde se enmarca dentro de las iniciativas para las mejoras en cuanto al envasado.

Con objeto de recuperar los materiales de embalaje al final de su vida útil, Correos ha proporcionado contenedores logísticos a clientes para evitar la paletización y el retractilado en la preparación de los envíos y promueve la recuperación de embalajes en las oficinas.

Aplicación de las "5S" en todas las unidades de reparto

A principios de 2010 se inició en 190 unidades de reparto de la Comunidad de Madrid la implantación de la Metodología de Calidad "5S" con el objetivo de lograr centros mejor organizados y limpios donde, a su vez, mejoren las condiciones de trabajo, la seguridad, la eficiencia y la calidad en los procesos.

La metodología "5S" es una herramienta de gestión basada en cinco palabras de origen japonés: *Seiri* (clasificar), *Seiton* (orden), *Seiso* (limpieza), *Seiketsu* (estandarización/ control visual) y *Shitsuke* (disciplina y hábito).

Esta estrategia brinda una excelente oportunidad de mejora continua y se basa en un concepto sencillo que permite reducir las causas de accidentes, mejorar el ambiente de trabajo, agilizar los procesos y aumentar la conciencia de cuidado y conservación de los recursos de la empresa. Es una metodología conjunta y de conjunto: conjunta porque no se puede finalizar la misma sin cumplir cada una de sus cinco fases, y de conjunto porque supone un trabajo de equipo.

Durante las primeras fases de implantación de las 5S en las unidades de reparto, se han identificado activos, además de residuos y antiguo mobiliario, que ya no eran necesarios para el servicio. Parte se trasladó a otras unidades con necesidad de alguno de estos activos, mientras que otra parte fue desechada desde las distintas unidades a través de gestores autorizados. Esta gestión permitió ingresar por la valorización de parte de estos residuos la cantidad de 36.700 euros.

Tras los buenos resultados obtenidos en las 190 unidades de reparto de la Zona 9 gracias a su implantación a principios de 2010, esta Metodología de Calidad se ha extendido a los centros de distribución y unidades mixtas de toda España.

Consumo de agua y tratamiento de vertidos

El uso eficiente del agua es también un aspecto considerado dentro de la estrategia ambiental de la compañía. 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 algunas instalaciones de la compañía se han instalado grifería temporizada y se han implantado un sistema de red de retorno en el agua sanitaria cuando la distancia de los puntos de consumo lo ha requerido. Igualmente para la sensibilización de los empleados se han distribuido etiquetas para la reducción del consumo y durante 2012 se empezará a suministrar información de consumo de agua en el ámbito de la Liga de la Excelencia.

En 2011 se produjo un vertido accidental de un depósito de diesel. Además de este vertido puntual, en los centros de tratamiento se producen a veces derrames del líquido de las baterías. A pesar de que dada la extensión de las instalaciones de Correos estos derrames no son considerados materiales, la gestión de estos incidentes se hace en consonancia con los procedimientos del sistema de gestión medioambiental establecidos en la compañía gestionándose como residuos peligrosos.

Sensibilización y comunicación ambiental

La sensibilización y la comunicación en el campo del desarrollo sostenible tanto de los propios empleados como de los proveedores, clientes o de la sociedad en general, es otra de las principales líneas de actuación dentro del PAM.

Una de las vías para lograr este objetivo es ofrecer a los trabajadores formación en materia medioambiental y por ello, se están estudiando, entre otras, las posibilidades que brinda el Campus Virtual de Correos. De la misma forma, estas acciones formativas se completan con campañas de sensibilización sobre la reducción de consumos.

Durante 2011, Correos ha desarrollado un marco de colaboración con el IDAE mediante el cual se produce una cesión de información para la formación del personal de la compañía en materias de eficiencia energética y reducción de consumos. Gracias a este acuerdo, se han incorporado los materiales de ocho cursos del IDAE a la plataforma *e-learning* de Correos.

La extensión del compromiso medioambiental a lo largo de la cadena de valor de la compañía se formaliza con la adhesión voluntaria de Correos al Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado, incluyendo de esta manera en sus procesos de licitación criterios de valoración que distinguen a los proveedores y socios tecnológicos más respetuosos con el entorno.

Igualmente, en los Pliegos de Condiciones de los concursos para la adquisición de bienes y servicios, Correos incluye la obligación de garantizar la observancia de los Diez Principios del Pacto Mundial y requiere la manifestación de su aceptación como condición para la materialización del contrato.

Participación de Correos en "La Hora del Planeta"

Mientras que en la pasada edición de La Hora del Planeta fueron 250 los edificios los que se unieron esta iniciativa, durante 2011 Correos multiplicó por seis su participación y apagaron sus fachadas 1.500 dependencias postales. Un crecimiento exponencial que, en esta ocasión, contó con la implicación directa de los empleados a quienes Correos pidió que se involucraran desde sus puestos de trabajo y apagaran los ordenadores y aparatos eléctricos.

Bajo el lema "Apaga la luz, enciende el planeta" esta campaña promovida por el Fondo Mundial para la Naturaleza WWF pretende mostrar que es posible una actuación conjunta orientada a la construcción de un futuro sostenible.

En España, junto a todas las oficinas principales, sucursales, sedes territoriales y centros de tratamiento automatizado de Correos, apagaron la luz establecimientos de 500 empresas y monumentos y edificios emblemáticos de 250 ciudades, batiendo un récord de participación al lograr ser el segundo país del mundo con más localidades inscritas en esta acción de lucha contra el cambio climático, por lo que ha conseguido la Medalla de Plata.

Además, las redes sociales, internet y los medios de comunicación han sido una pieza clave en la difusión de la campaña por todo el mundo. En este sentido, Correos ha apoyado la iniciativa a través de su página en Facebook y de su perfil oficial en Twitter, donde los usuarios al entrar pudieron comprobar cómo su fondo de pantalla se oscureció en el momento del apagón. También publicó un *banner* en la web y en la intranet corporativas con la cuenta atrás del reloj y un *link* de acceso al portal www.horadelplaneta.es.

3.5 Premios y reconocimientos

Los principales premios y reconocimientos obtenidos por la compañía en 2011 en los ámbitos social, ambiental, económico y de gobierno corporativo son los siguientes:

Premio Top Employer por quinto año consecutivo

Por quinto año consecutivo Correos fue seleccionada como "Empresa Top para Trabajar" por la organización internacional CRF Institute, que otorga este sello de calidad en España desde 2006 a aquellas compañías que destacan por sus políticas laborales, las posibilidades de crecimiento profesional y los beneficios sociales que brindan a sus trabajadores, la formación y el reconocimiento del talento, entre otros valores.

Premio internacional para el sello de Francisco Ayala

En el concurso anual "Grandes premios del arte filatélico Belga y Europeo", el sello dedicado a Francisco Ayala alzó a Correos, por segundo año consecutivo, con el segundo premio al mejor sello calcográfico emitido en Europa de entre los 138 que optaban a premio.

Premio DINTEL 2011 por el servicio de notificación electrónica

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos fue galardonada por el proyecto "Implantación CLOUD de la Notificación Electrónica", junto a la Agencia Estatal de Administración Tributaria y el Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas, en el marco de los Premios DINTEL 2011 a las Mejores Iniciativas y Casos de Éxito en *CLOUD Computing*.

Premio Randstad 2011 a la "Conciliación de trabajo y vida privada"

La Fundación Randstad volvió a reconocer la labor y las buenas prácticas implantadas por Correos para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar entre sus empleados.

Placa de Oro de la Real Orden del Mérito Deportivo

Correos fue galardonada con la Placa de Oro de la Real Orden del Mérito Deportivo por su contribución al deporte, especialmente activa desde 2009 como empresa patrocinadora del Plan ADO (Asociación de Deportistas Olímpicos), de cara a los próximos JJ OO de 2012 en Londres.

04 TRIPLE CUENTA DE RESULTADOS

grupoCorreos

Indicadores Económicos

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Principales magnitudes financieras (miles de euros)												
Cifra de negocios	1.946.100	1.969.743	2.043.701	129.248	132.056	132.518	13.916	13.547	12.797	7.150	7.154	7.298
Resultado de explotación	- 2.208	2.999	- 4.347	- 6.970	- 8.130	- 4.714	- 1.151	326	- 503	2.275	245	497
Resultado antes de impuestos	2.811	- 2.568	- 5.230	- 6.710	- 7.847	- 4.659	- 1.457	8	- 935	2.287	225	500
Resultado después de impuestos	1.057	1.742	- 2.020	- 6.710	- 7.847	- 4.659	- 1.020	5	- 654	1.597	158	355
Creación de valor a la sociedad (EC1) (miles de euros)												
Valor económico directo creado												
Ventas netas	1.946.100	1.969.743	2.043.701	129.248	132.056	132.518	13.916	13.547	12.797	7.150	7.154	7.298
Ingresos de inversiones financieras	7.363	2.181	4.972	445	400	0	0	0	1	42	10	32
Ingresos por venta de activos	1.124	23.237	203	0	0	2	0	0	241	0	0	0
Valor económico distribuido												
Costes operativos	510.768	552.823	553.101	98.855	101.640	100.294	9.750	7.998	7.608	1.922	3.289	3.231
Salarios y beneficios sociales para los empleados	1.514.903	1.544.987	1.598.387	38.817	39.038	38.179	5.452	5.241	5.969	2.981	3.646	3.522
Pagos a proveedores de capital	47.114	75.618	155.339	1.608	2.470	1.367	620	3.357	1.066	788	678	768
Tasas e impuestos brutos	8.892	16.134	14.200	38	350	313	30	15	16	742	107	215
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad / Donaciones	223	100	100	14	4	8	0	0	0	0	0	0
Valor económico retenido												
Reservas	856.252	854.510	886.595	11.129	8.977	7.637	5.300	-353	301	1.814	2.487	2.132
Amortizaciones	101.933	110.100	119.791	2.254	2.750	2.658	1.478	1.282	1.220	276	201	168
Depreciaciones	8.901	43.172	47.790	105	257	333	12	-128	-39	55	108	101
Ayudas financieras recibidas del gobierno (EC4) (miles de euros)												
Incentivos / bonificaciones fiscales	433	3.120	1.435	0	0	4	0	0	0	0	1	4
Subvenciones a la inversión y otro tipo de ayudas financieras	0	4.900	10.234	57	94	0	0	0	0	0	0	0

Indicadores Sociales

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
		2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Evolución de la plantilla por sexo(LA1)													
Mujeres		28.008	28.824	29.513	354	367	371	77	78	77	10	12	14
Hombres		31.255	32.995	34.524	915	942	953	103	108	118	48	37	42
	Total de trabajadores propios	**59.263**	**61.819**	**64.037**	**1.269**	**1.309**	**1.324**	**180**	**186**	**195**	**58**	**49**	**56**
Evolución de la plantilla por tipo de contrato y sexo (LA1) (nº de empleados)													
Mujeres	Indefinido	20.677	20.875	21.290	334	362	363	68	68	67	10	12	14
	Temporal	7.331	7.949	8.223	20	5	8	9	10	10	0	0	0
	Total	**28.008**	**28.824**	**29.513**	**354**	**367**	**371**	**77**	**78**	**77**	**10**	**12**	**14**
Hombres	Indefinido	26.704	28.144	29.645	873	914	922	96	99	103	48	37	42
	Temporal	4.551	4.851	4.879	42	28	31	7	9	15	0	0	0
	Total	**31.255**	**32.995**	**34.524**	**915**	**942**	**953**	**103**	**108**	**118**	**48**	**37**	**42**
Evolución de la plantilla por tipo de jornada y sexo (LA1) (nº de empleados)													
Mujeres	Jornada completa	26.812	27.363	27.877	250	256	266	76	78	77	10	12	14
	Tiempo parcial	1.196	1.460	1.636	104	111	105	1	0	0	0	0	0
	Total	**28.008**	**28.823**	**29.513**	**354**	**367**	**371**	**77**	**78**	**77**	**10**	**12**	**14**
Hombres	Jornada completa	30.823	32.351	33.725	741	769	783	103	108	118	48	37	42
	Tiempo parcial	432	645	799	174	173	170	0	0	0	0	0	0
	Total	**31.255**	**32.996**	**34.524**	**915**	**942**	**953**	**103**	**108**	**118**	**48**	**37**	**42**

[CONTINÚA]

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
		2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Nuevas contrataciones desglosado por sexo y grupo de edad (LA2) (nº de empleados)													
Mujeres	< 30 años	10	2	297	9	4	9	2	0	4	0	0	1
	30-50 años	24	15	1.258	18	3	12	7	2	4	0	0	0
	> 50 años	0	0	139	2	1	1	2	0	0	0	0	0
	Total	**34**	**17**	**1.694**	**29**	**8**	**22**	**11**	**2**	**8**	**0**	**0**	**1**
Hombres	< 30 años	10	2	397	46	26	52	1	5	1	5	0	0
	30-50 años	19	22	928	37	38	55	3	3	3	12	0	1
	> 50 años	0	1	84	8	2	3	1	0	0	0	0	0
	Total	**29**	**25**	**1.409**	**91**	**66**	**110**	**5**	**8**	**4**	**17**	**0**	**1**
Total	< 30 años	20	4	694	55	30	61	3	5	5	5	0	1
	30-50 años	43	37	2.186	55	41	67	10	5	7	12	0	1
	> 50 años	0	1	223	10	3	4	3	0	0	0	0	0
	Total	**63**	**42**	**3.103**	**120**	**74**	**132**	**16**	**10**	**12**	**17**	**0**	**2**
Tasa de nuevas contrataciones desglosado por sexo y grupo de edad (LA2) (Índice de altas)													
Mujeres	< 30 años	0,0	0,0	1,0	2,5	1,1	2,4	2,6	0,0	5,2	0,0	0,0	7,1
	30-50 años	0,0	0,0	4,2	5,1	0,8	3,2	9,1	2,6	5,2	0,0	0,0	0,0
	> 50 años	0,0	0,0	0,5	0,6	0,3	0,3	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Total	**0,0**	**0,0**	**5,7**	**8,2**	**2,2**	**5,9**	**14,3**	**2,6**	**10,4**	**0,0**	**0,0**	**7,1**
Hombres	< 30 años	0,0	0,0	1,1	5,0	2,8	5,4	1,0	4,6	0,8	10,4	0,0	0,0
	30-50 años	0,1	0,0	2,7	4,0	4,0	5,8	2,9	2,8	2,5	25,0	0,0	2,4
	> 50 años	0,0	0,0	0,2	0,9	0,2	0,3	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Total	**0,1**	**0,0**	**4,1**	**9,9**	**7,0**	**11,5**	**4,9**	**7,4**	**3,3**	**35,4**	**0,0**	**2,4**
Total	< 30 años	0,0	0,0	1,1	4,3	2,3	4,6	1,7	2,7	2,6	8,6	0,0	1,8
	30-50 años	0,0	0,0	3,4	4,3	3,1	5,1	5,6	2,7	3,6	20,7	0,0	1,8
	> 50 años	0,0	0,0	0,3	0,8	0,2	0,3	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Total	**0,1**	**0,1**	**4,8**	**9,4**	**5,6**	**10,0**	**8,9**	**5,4**	**6,2**	**29,3**	**0,0**	**3,6**

[CONTINÚA]

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
		2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Empleados que dejan de trabajar desglosado por sexo y grupo de edad (LA2) (nº de empleados)													
Mujeres	< 30 años	7	11	n.d.	4	4	7	5	8	9	0	0	0
	30-50 años	426	456	n.d.	25	10	18	6	1	14	2	2	0
	> 50 años	444	380	n.d.	4	2	1	1	2	1	0	0	0
	Total	**877**	**847**	**871**	**33**	**16**	**26**	**12**	**11**	**24**	**2**	**2**	**0**
Hombres	< 30 años	14	27	n.d.	24	29	31	5	8	15	3	0	0
	30-50 años	627	545	n.d.	70	45	57	5	12	14	3	5	1
	> 50 años	1.446	1.232	n.d.	27	15	6	0	1	2	0	0	0
	Total	**2.087**	**1.804**	**1.798**	**121**	**89**	**94**	**10**	**21**	**31**	**6**	**5**	**1**
Total	< 30 años	21	38	n.d.	28	33	38	10	16	24	3	0	0
	30-50 años	1.054	1.001	n.d.	95	55	75	11	13	28	5	7	1
	> 50 años	1.890	1.612	n.d.	31	17	7	1	3	3	0	0	0
	Total	**2.964**	**2.651**	**2.669**	**154**	**105**	**120**	**22**	**34**	**55**	**8**	**7**	**1**
Tasa de bajas desglosado por sexo y grupo de edad (LA2) (Índice de bajas) (LA2)													
Mujeres	< 30 años	0,0	0,0	n.d.	1,1	1,1	1,9	6,5	10,3	11,7	0,0	0,0	0,0
	30-50 años	1,5	1,6	n.d.	7,1	2,7	4,8	7,8	1,3	18,2	20,0	16,7	0,0
	> 50 años	1,6	1,3	n.d.	1,1	0,5	0,3	1,3	2,6	1,3	0,0	0,0	0,0
	Total	**3,1**	**2,9**	**3,0**	**9,3**	**4,3**	**7,0**	**15,6**	**14,1**	**31,2**	**20,0**	**16,7**	**0,0**
Hombres	< 30 años	0,0	0,1	n.d.	2,6	3,1	3,3	4,9	7,4	12,7	6,2	0,0	0,0
	30-50 años	2,0	1,6	n.d.	7,7	4,8	6,0	4,9	11,1	11,9	6,2	13,5	2,4
	> 50 años	4,6	3,7	n.d.	2,9	1,6	0,6	0,0	0,9	1,7	0,0	0,0	0,0
	Total	**6,6**	**5,5**	**5,2**	**13,2**	**9,5**	**9,9**	**9,7**	**19,4**	**26,3**	**12,5**	**13,5**	**2,4**
Total	< 30 años	0,0	0,0	n.d.	2,2	2,5	2,9	5,6	8,6	12,3	5,2	0,0	0,0
	30-50 años	1,8	1,6	n.d.	7,5	4,2	5,7	6,1	7,0	14,4	8,6	14,3	1,8
	> 50 años	3,2	2,6	n.d.	2,4	1,3	0,5	0,6	1,6	1,5	0,0	0,0	0,0
	Total	**5,0**	**4,3**	**4,2**	**12,1**	**8,0**	**9,1**	**12,2**	**18,3**	**28,2**	**13,8**	**14,3**	**1,8**

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo (LA15)												
Mujeres	398	458	497	24	14	22	3	n.d.	n.d.	1	0	1
Hombres	71	67	78	31	26	45	2	n.d.	n.d.	2	1	3
Total	**469**	**525**	**575**	**55**	**40**	**67**	**5**	**n.d.**	**n.d.**	**3**	**1**	**4**
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo (LA15)												
Mujeres	398	458	497	24	14	22	3	n.d.	n.d.	1	0	0
Hombres	71	67	78	31	26	45	2	n.d.	n.d.	2	1	3
Total	**469**	**525**	**575**	**55**	**40**	**67**	**5**	**n.d.**	**n.d.**	**3**	**1**	**3**
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo desglosado por sexo (LA15)												
Mujeres	274 [1]	330 [1]	360 [1]	24	14	22	3	n.d.	n.d.	1	0	0
Hombres	46 [1]	50 [1]	53 [1]	30	26	45	2	n.d.	n.d.	2	1	3
Total	**320 [1]**	**380[1]**	**413 [1]**	**54**	**40**	**67**	**5**	**n.d.**	**n.d.**	**3**	**1**	**3**

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Plantilla por categoría profesional y sexo (LA13) (Nº de empleados)												
Directoras / Subdirectoras - Mujeres	8	10	10	1	1	1	2	0	0	0	0	0
Directores / Subdirectores - Hombres	51	58	60	6	7	7	3	1	1	1	1	4
Total	**59**	**68**	**70**	**7**	**8**	**8**	**5**	**1**	**1**	**1**	**1**	**4**
Técnicos y mandos intermedios - Mujeres	1.992	2.127	1.797	42	52	58	8	8	8	8	10	11
Técnicos y mandos intermedios - Hombres	4.568	4.895	4.080	127	167	151	16	17	15	47	36	38
Total	**6.560**	**7.022**	**5.877**	**169**	**219**	**209**	**24**	**25**	**23**	**55**	**46**	**49**
Administrativas - Mujeres	736	791	895	172	171	219	15	10	10	2	2	3
Administrativos - Hombres	797	945	1.145	143	143	87	3	2	2	0	0	0
Total	**1.533**	**1.736**	**2.040**	**315**	**314**	**306**	**18**	**12**	**12**	**2**	**2**	**3**
Operativos - Mujeres	25.272	25.895	26.812	148	144	104	52	60	60	0	0	0
Operativos - Hombres	25.839	27.098	29.238	630	624	697	81	88	99	0	0	0
Total	**51.111**	**52.993**	**56.050**	**778**	**768**	**801**	**133**	**148**	**159**	**0**	**0**	**0**

[CONTINÚA]

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
		2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Plantilla por categoría profesional desglosada por edad (LA13) (%)													
Directores / Subdirectores	< 30 años	0,0	0,0	n.d.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	30-50 años	0,1	0,1	n.d.	0,3	0,3	0,3	2,8	2,7	3,1	1,7	5,9	5,1
	> 50 años	0,1	0,1	n.d.	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	1,7
	Total	**0,1**	**0,2**	**n.d.**	**0,5**	**0,5**	**0,5**	**2,8**	**2,7**	**3,1**	**1,7**	**7,9**	**6,8**
Técnicos y mandos intermedios	< 30 años	0,1	0,1	n.d.	0,3	0,5	1,1	2,2	3,2	2,1	6,9	10,1	12,8
	30-50 años	4,9	5,3	n.d.	11,2	14,1	12,1	7,2	5,4	6,2	82,8	71,5	69,5
	> 50 años	6,1	6,0	n.d.	2,3	2,7	2,6	0,0	0,0	0,0	5,2	6,0	4,9
	Total	**11,1**	**11,4**	**n.d.**	**13,8**	**17,3**	**15,8**	**9,4**	**8,6**	**8,2**	**94,9**	**87,6**	**87,2**
Administrativos	< 30 años	0,1	0,1	n.d.	2,9	2,9	3,4	3,3	3,8	4,1	1,7	2,2	2,0
	30-50 años	1,1	1,2	n.d.	18,5	18,4	17,9	6,1	3,8	2,1	1,7	2,3	4,0
	> 50 años	1,4	1,5	n.d.	2,5	2.0	1,8	1,1	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0
	Total	**2,6**	**2,8**	**n.d.**	**23,9**	**23,3**	**23,1**	**10,5**	**8,1**	**6,7**	**3,4**	**4,5**	**6,0**
Operativos	< 30 años	6,7	7,7	n.d.	10,9	9,9	11,1	15,0	20,4	24,6	0,0	0,0	0,0
	30-50 años	55,2	55,9	n.d.	39,2	38,2	39,3	52,3	53,7	50,7	0,0	0,0	0,0
	> 50 años	24,3	22,1	n.d.	11,7	10,8	10,2	10,0	6,5	6,7	0,0	0,0	0,0
	Total	**86,2**	**85,7**	**n.d.**	**61,8**	**58,9**	**60,6**	**77,3**	**80,6**	**82,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**
Composición de los órganos de gobierno desglosado por sexo (LA13) (%)													
Mujeres		29,4	17,6	29,4	33,3	12,5	12,5	33,3	n.d.	n.d.	25,0	25,0	20,0
Hombres		70,6	82,4	70,6	66,7	87,5	87,5	66,7	n.d.	n.d.	75,0	75,0	80,0
Composición de los órganos de gobierno desglosado por grupo de edad (LA13) (%)													
	< 30 años	n.d.	n.d.	n.d.	0,0	0,0	0,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
	30-50 años	n.d.	n.d.	n.d.	57,0	50,0	50,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
	> 50 años	n.d.	n.d.	n.d.	43,0	50,0	50,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Personal con discapacidad (LA13)												
Nº de personas con discapacidad en plantilla	759	726	713	12	9	9	5	2	2	1	1	1
Personal inmigrante (LA13)												
Nº de personas inmigrantes en plantilla	176	188	230	43	37	42	0	0	0	0	0	0
Empleados cubiertos por convenio colectivo (LA4)												
Nº empleados cubiertos por un convenio colectivo	36.433	36.613	n.d.	1.269	1.309	1.324	180	186	195	n.a	n.a	n.a
Empleados cubiertos por un convenio colectivo (%)	61,5	59,2	n.d.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	n.a	n.a	n.a
Horas de formación por categoría de empleado (LA10)												
Directores / Subdirectores	n.d.	n.d.	n.d.	668	207	80	0	0	0	91	70	212
Técnicos y mandos intermedios	n.d.	n.d.	n.d.	1.381	2.291	3.500	688	0	0	4.894	3.210	2.450
Administrativos	n.d.	n.d.	n.d.	1.592	2.723	2.646	315	0	0	182	139	90
Operativos	n.d.	n.d.	n.d.	1.449	1.647	2.846	260	0	0	0	0	0
Total	**1.603.112**	**1.927.555**	**n.d.**	**5.090**	**6.868**	**9.072**	**1.263**	**0**	**0**	**5.167**	**3.419**	**2.752**
Horas de formación desglosadas por sexo (LA10)												
Mujeres	862.154	n.d.	n.d.	1.140	2.764	4.510	383	0	0	819	837	800
Hombres	740.958	n.d.	n.d.	3.950	4.104	4.562	880	0	0	4.348 [4]	2.582	1.952
Total	**1.603.112**	**1.927.555**	**n.d.**	**5.090**	**6.868**	**9.072**	**1.263**	**0**	**0**	**5.167**	**3.419**	**2.752**
Promedio de horas de formación por categoría de empleado (LA10) (horas formación/empleado)												
Directores / Subdirectores	n.d.	n.d.	n.d.	95,4	25,9	10,0	0	n.d.	n.d.	91,0	70,0	53,0
Técnicos y mandos intermedios	n.d.	n.d.	n.d.	8,2	10,4	16,7	28,7	n.d.	n.d.	88,9	69,7	50,0
Administrativos	n.d.	n.d.	n.d.	5,0	8,6	8,6	17,5	n.d.	n.d.	91,0	69,7	30,0
Operativos	n.d.	n.d.	n.d.	1,8	2,1	3,5	2,0	n.d.	n.d.	0,0	0,0	0,0
Total	**27,0**	**31,2**	**n.d.**	**4,0**	**5,3**	**6,8**	**7,0**	**n.d.**	**n.d.**	**89,1**	**69,8**	**49,1**

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Promedio de horas de formación desglosadas por sexo (LA10) (horas formación/empleado)												
Mujeres	30,8	n.d.	n.d.	3,2	7,5	12,7	5,0	n.d.	n.d.	81,9	69,8	57,1
Hombres	23,7	n.d.	n.d.	4,3	4,4	4,8	8,5	n.d.	n.d.	90,6 [4]	69,8	46,5
Total	**27,0**	**31,2**	**n.d.**	**4,0**	**5,3**	**6,9**	**7,0**	**n.d.**	**n.d.**	**89,1**	**69,8**	**49,1**
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo (LA12) (%)												
Total	**4,0**	**3,4**	**3,3**	**9,9**	**12,2**	**11,7**	**n.d.**	**n.d.**	**n.d.**	**100,0**	**100,0**	**34,0**
Promoción interna												
Nº de personas promocionadas	1.226	889	2.326	9	6	11	0	n.d.	n.d.	2	8	5
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	86	56	54	59	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.		

[CONTINÚA]

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
		2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Siniestralidad Laboral desglosado por sexo (LA7)													
Mujeres	Nº de accidentes con baja	2.579	3.233	4.121	10	17	16	3	n.d.	n.d.	0	0	0
	Víctimas mortales	0	0	n.d.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombres	Nº de accidentes con baja	2.386	3.137	4.037	68	68	77	15	n.d.	n.d.	0	0	0
	Víctimas mortales	0	1	n.d.	0	0	0	0	0	0.	0	0	0
Total	Nº de accidentes con baja	4.965	6.370	8.158	78	85	93	18	n.d.	n.d.	0	0	0
	Días perdidos	165.719	229.337	288.895	2.094	1.804	1.575	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
	Víctimas mortales	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Índice de frecuencia	59,0	74,0	94,0	32,8	35,7	37,6	n.d.	n.d.	n.d.	0,0	0,0	0,0
	Índice de gravedad	1,9	2,6	3,3	0,6	0,6	0,6	n.d.	n.d.	n.d.	0,0	0,0	0,0
	Índice de incidencia	76,1	93,0	117,0	6,1	5,4	6,9	n.d.	n.d.	n.d.	0,0	0,0	0,0
	Índice de absentismo (acumulado a 31 de diciembre)	4,5	5,6	6,6	3,7	3,4	3,4	n.d.	n.d.	n.d.	0,0	0,0	0,0
Evaluaciones de riesgo													
Nº de evaluaciones de riesgo realizadas		609	1.162	1.204	13	23	23	1	1	1	3	2	5
Gastos e inversiones en seguridad y salud en el trabajo													
Inversión en seguridad y salud en el trabajo (miles de euros)		n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	10,1	6,7	13,8	11,5	15,0	12,0

(1) En la Sociedad Estatal este indicador se contesta tomando como base el personal fijo, puesto que el personal eventual puede continuar o no trabajando en la empresa por distintos motivos.
(2) Con motivo de la última reestructuración que tuvo lugar en Correos Telecom, ha disminuido el número de Directores y Mandos Intermedios, ya que alguna de las funciones de departamentos *staff* se soportan ahora desde la Sociedad matriz. Por otro lado el aumento significativo del número de hombres en la categoría profesional de Técnicos y Mandos Intermedios, y en concreto la de Técnico, es consecuencia de la incorporación de trabajadores que venían de Chronoexprés, que se puede traducir en una tecnificación de la empresa.
(3) En Correos Telecom, con objeto de simplificar la nómina se han fusionado, en 2011, todos los conceptos retributivos (incluido el salario base) en un único concepto, por lo que no disponemos de este dato desglosado por sexo y categoría profesional. En los años 2009 y 2010, el concepto de salario base, era igual para mujeres y hombres.
(4) Todas las nuevas incorporaciones han sido hombres, lo que explica en parte la gran diferencia en horas de formación por sexos.

Indicadores Ambientales

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Materiales utilizados (EN1) [1]												
Papel (Kg)	852.600	1.131.180	1.189.512,5	50.656,9	45.318,0	46.348,3	n.d.	n.d.	n.d.	425	640	786
Toner de impresión (nº de cartuchos)	17.937	n.d.	n.d.	1.245,0	981,0	1.072,0	n.d.	n.d.	n.d.	26	36	48
Consumo directo de energía (EN3)(Gigajulios)												
Consumo total de energía	611.732,9	615.783,1 [2]	623.984,2 [2]	21.136,3	23.231,6	22.962,8	2.193.819	n.d.	n.d.	3.294,6	4.572,8	4.317,4
Consumo directo de energía desglosado según fuentes renovables y no renovables de energía (EN3) (Gigajulios)												
Consumo de Gas natural (SAP+FGR)	62.237,3	57.333,8 [3]	29.196,2 [3]	n.d.	n.d.	n.d.	0,0	0,0	0,0	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de Gasóleo C	59.018,2	79.127,2 [3]	102.715,2 [3]	n.d.	n.d.	n.d.	0,0	0,0	0,0	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo Diesel Automoción (medios propios)	136.994,1	142.466,9 [3]	136.889,3 [3]	94,5	96,1	88,9	0,0	0,0	0,0	427,0	368,4	474,2
Consumo de Gasolina (medios propios)	59.254,5	47.030,0 [3]	62.880,8 [3]	n.d.	n.d.	n.d.	0,0	0,0	0,0	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo Diesel Automoción (rurales)	287.086,0	284.311,6	286.474,2	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de Gasolina (rurales)	5.391,4	5.513,3	5.828,3	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo indirecto de energía (EN4)(Gigajulios)												
Consumo total de energía indirecta	582.005,7	648.174,5	590.386,7	n.d.	n.d.	n.d.	0,0	0,0	0,0	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo indirecto de energía desglosado según fuentes renovables y no renovables de energía (EN4) (Gigajulios)												
Consumo de Electricidad TOTAL	516.069,8	556.207,6 [4]	590.386,7 [4]	21.041,8	23.135,5	22.873,9	2.193.819	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de Electricidad estimado en inmuebles en uso sin consumo	65.935,8	91.966,9	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

[CONTINÚA]

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexprés			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Emisiones totales de gases de efecto invernadero (EN16) (tCO_2)												
Directas	42.993	43.275 [5]	21.854 [5]	n.d.	n.d.	n.d.	0,00	0,00	0,00	25,01	21,73	27,55
Indirectas	56.555	62.985 [5]	57.365 [5]	n.d.	n.d.	n.d.	0,00	0,00	0,00	n.d.	n.d.	n.d.
Totales	**99.548**	**106.260 [5]**	**79.219 [5]**	**n.d.**	**n.d.**	**n.d.**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**n.d.**	**n.d.**	**n.d.**
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (EN17) (tCO2)												
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	104.119 [6]	107.276 [6]	49.061 [6]	n.d.	n.d.	n.d.	0,00	0,00	0,00	n.d.	n.d.	n.d.
Captación de agua por fuente (EN8) (m^3)												
Obtenida de la red pública (m^3)	403.435 [7]	290.249 [7]	n.d.	[8]	[8]	[8]	1.200	n.d.	n.d.	210	210,1	n.d.
Residuos gestionados (EN22) (T)												
Residuos peligrosos	1.994,5	1.964,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,0	2,0	2,0	n.d.	n.d.	n.d.
Residuos no peligrosos	69.102,9	267.473,7	n.d.	124,7	107,4	100,3	700,0	1.000,0	1.000,0	26,0	27,0	118,0
Total de residuos generados	**71.097,4**	**269.437,7**	**n.d.**	**n.d.**	**n.d.**	**n.d.**	**702,0**	**1.002,0**	**1.002,0**	**26,0**	**27,0**	**118,0**
Sistemas de calidad y medio ambiente												
ISO 9001												
Nº de establecimientos certificados	2.274	2.292	2.256	53 [9]	n.d.	n.d.	0	0	0	En la actualidad no se cuenta con certificaciones ISO o similares		
Establecimientos certificados (%)	52,1	52,5	52,1	100,0	n.d.	n.d.	0	0	0			
ISO 14001												
Nº de establecimientos certificados	33 [10]	34	34	No disponen de la certificación ISO 14001; es un objetivo establecido para 2012			No disponen de la certificación ISO 14001; es un objetivo establecido para 2012			En la actualidad no se cuenta con certificaciones ISO o similares		
Establecimientos certificados (%)	1	1	1									

[CONTINÚA]

(1) Los principales materiales empleados por Correos son:
- Papel: envíos, impresos de servicio y gestión en general.
- Tintas y toner: para el tratamiento de los envíos y los sistemas de información.
- Metal: para los medios de producción (vehículos y equipamiento postal)
- Plástico: para medios de contenerización (bandejas) y adecuación de envíos (retráctil).
- Madera: como parte del mobiliario. También productos acabados.
- Combustibles: para calefacción y automoción.

(2) Los datos correspondientes al consumo directo de energía para la Sociedad Estatal en 2009 y 2010 han sido modificados respecto a lo publicado en el Informe de 2010, ya que en 2010 se habían incluido los kWh de los transportes subcontratados, correspondientes a EN4.

(3) Los datos correspondientes al consumo directo de energía desglosado según fuentes renovables y no renovables de energía para la Sociedad Estatal han sido recalculados para 2009 y 2010, para utilizar el mismo factor de conversión que en 2011.

(4) Los datos correspondientes al consumo indirecto de energía para la Sociedad Estatal han sido corregidos para 2009 y 2010 por incluir, en el Informe de 2010, los transportes subcontratados.

(5) Se han modificado los datos de las emisiones totales de gases de efecto invernadero para la Sociedad Estatal por haber incluido, en el Informe de 2010, las emisiones de alcance 3.

(6) Estos datos representan las emisiones de alcance 3 del GHG. El dato de 2009 incluye únicamente la estimación de las emisiones debidas al transporte subcontratado por carretera. En 2010, se incluyen además las emisiones debidas a los desplazamientos de los empleados (*employee commuting*) y al subcontratado IT (CPD). El dato de 2011 recoge, además de todo lo incluido para años anteriores, el transporte subcontratado por aire y la estimación de los viajes de negocios (tren y avión).

(7)En 2011 se dieron pautas a las unidades de grabación de facturas para que recojan las cantidades de agua consumidas. Hasta esa fecha, no se recogía la unidad de agua consumida de forma sistemática. El dato de 2010, por tanto es estimado. En 2010 había datos de cantidad para el 43% de los registros, mientras que en 2011 hay datos en el 63% de los registros.

(8) Chronoexprés no dispone de datos sobre el agua consumida en m^3. Sin embargo la facturación sobre el suministro de agua, en euros, es 61.791,99 en 2009, 46.080,18 en 2010 y 53.734,59 en 2011.

(9) Chronoexprés mantiene un Sistema de Gestión de Calidad que durante el año 2011 ha sido nuevamente auditado con éxito por la compañía SGS, líder mundial en inspección, verificación, ensayos y certificación, manteniendo el correspondiente certificado ISO 9001 de empresa. Además, se ha obtenido el certificado de Grupo Correos bajo la norma UNE - EN- ISO - 9001:2008, donde el resultado de la auditoría ha sido de ninguna "No Conformidad" y 11 "Observaciones u Oportunidades de Mejora".

(10) En 2011 ha bajado el número de establecimientos certificados con la norma ISO 14001 porque uno de los centros se ha cerrado.

Gastos e inversiones ambientales de la Sociedad Estatal (EN30) (Euros)

	2011	2010	2009
Gastos relativos a costes de tratamiento y eliminación de residuos			
Gestión de residuos	55.729,5	19.489,8	
Consultoría para gestión de residuos	0,0	0,0	980,0
Gastos relativos a los costes de remediación			
Coste de los bosques de Correos	28.300,0	89.680,0	72.568,0
Gastos relativos a los costes de prevención			
Publicación de cartelería para sensibilización			
Inversiones para el Plan 100			
Inversiones para el reconocimiento ambiental 2010			
Adquisición de vehículos eléctricos	0,0	322.100,0	0,0
Cursos de conducción eficiente			
Gastos relativos a los costes de gestión medioambiental			
Certificación ISO 14001	22.680,0	25.380,0	28.700,0
ASAL	3.722,0	3.613,6	3.585,0
Participación en el programa EMMS de IPC	24.737,7	26.261,8	25.845,9
Elaboración del Plan Director Medioambiental	0,0	5.990,0	0,0
Total	**135.169,2**	**492.515,3**	**131.678,9**

Flota de vehículos de la Sociedad Estatal

	Nº de vehículos		Combustión / eléctrico
Medios propios			
Ciclomotor	182		Combustión
Motocarro	2		
Motocicletas	9.051		
Turismo	288		
Furgoneta gama 400-600 kg	1.747		
Furgoneta gama 900 kg	108		
Furgoneta gama 1.200 kg	704		
Furgoneta gama 1.500 kg	395		
Furgón 3.500 kg	117		
Camión ligero de 8 T	17		
Camión mediano de 12-15-18 T	57		
Coches eléctricos 400 kg de carga útil	5		Eléctrico
Coches eléctricos 250 kg de carga útil	15		
Motos eléctricas	100		
Bicicletas eléctricas	80		
Medios ajenos			
	Nº de vehículos	**2011**	
		Km Totales	**Litros gasoil**
Furgoneta	423	25.662.520	3.592.753
Camión	483	28.680.600	6.309.732
Trailer	114	18.896.020	7.180.488

05 METODOLOGÍA

grupoCorreos

Principios de elaboración del Informe

Este es el segundo Informe de Responsabilidad Social Corporativa que el Grupo Correos elabora con objeto de ofrecer una información veraz, fiable y equilibrada sobre el desempeño de la compañía respecto a los principales desafíos en el ámbito de la responsabilidad social corporativa y el desarrollo sostenible.

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 Correos y Telégrafos, S.A. y las filiales Chronoexprés, S.A., Nexea Gestión Documental, S.A. y Correos Telecom, S.A.

La información recogida en este Informe hace referencia, principalmente, al ejercicio 2011. Incluye también, en función de su relevancia y disponibilidad, información de años anteriores para que los lectores puedan formarse una opinión más completa acerca de la evolución de la compañía.

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

Cabe comentar que aunque este es el segundo año que el Grupo Correos informa sobre los tres ámbitos que integran la responsabilidad social corporativa, la definición de indicadores comunes para las cuatro empresas y su integración dentro de los sistemas de gestión son todavía asuntos relativamente recientes que aún provocan la existencia de ciertas limitaciones en cuanto al alcance de la información publicada.

Este Informe ha sido elaborado conforme a la nueva versión G3.1 de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de *Global Reporting Initiative* (GRI) y a la norma AA1000 APS de *AccountAbility* tratando de cumplir así, con las expectativas de los grupos de interés.

La información de cada uno de los capítulos del presente Informe se complementa con información adicional en la web de Correos www.correos.es

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 para enmarcar y estructurar la forma en la que entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y rinden cuentas de su desempeño en sostenibilidad. 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. La información presentada dentro del apartado "Comunicación y diálogo con los grupos de interés" resulta especialmente relevante para asegurar este principio.
- **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. Un tema relevante es aquel que influye en las acciones y desempeño de la organización o de sus grupos de interés. De este modo, la actualización del estudio de materialidad efectuado en 2010 mediante la consideración de los asuntos tratados en los informes de compañías líderes del sector, la información requerida por el *Dow Jones Sustainability Index*, las cuestiones incluidas en la nueva versión de la Guía del *Global Reporting Initiative* G3.1 y las reuniones llevadas a cabo con todas las áreas de la compañía afectadas por los asuntos identificados, ponen de manifiesto las cuestiones relevantes para el Grupo Correos y su importancia dentro de su estrategia de 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. En este sentido, en este Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011 se incluyen los principales indicadores de desempeño de la compañía, así como sus principales políticas y sistemas de gestión en los ámbitos considerados.

Principios para la definición del contenido del Informe

De acuerdo a las recomendaciones de *Global Reporting Initiative*, la presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización requiere de la aplicación de ciertos principios para determinar el contenido de la información pública elaborada en la materia.

- **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. La actualización del estudio de materialidad realizado en 2010, y del cual se informa en el apartado "Respuesta a expectativas y necesidades" dentro del punto 3.2 "Grupos de interés", responde a este principio.
- **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 punto 3.2 "Grupos de interés" dentro del apartado de "Comunicación y diálogo con los grupos de interés".
- **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.** La implicación de los responsables de las principales áreas de gestión del Grupo en la definición de los contenidos del Informe, garantiza que los aspectos e impactos claves de la actividad de la compañía han sido incluidos.

Calidad de la información divulgada

Al igual que el pasado año, en la elaboración de este Informe, el Grupo Correos ha seguido las recomendaciones de *Global Reporting Initiative* para velar por la calidad de la información divulgada. La consideración de los principios expuestos más abajo garantiza que la información reúne las debidas garantías de calidad.

- **Equilibrio:** El Informe expone los aspectos positivos y negativos del desempeño del Grupo, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.
- **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 sólo de 2011, 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 información que resulte lo más reciente posible.
- **Claridad:** La información presentada se expone de una manera comprensible, accesible y útil. 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.	HR1-11	LA4, LA13, LA14; SO1, S09-10
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8, HR10-11	
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, HR10-11
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3, HR10-11
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4; LA1-2,LA10, LA12-15	HR1-2; EC5, EC7; LA3, LA7
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

Índice de contenidos e indicadores GRI

Índice de contenidos

La siguiente tabla identifica los capítulos y las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 del Grupo Correos donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por *Global Reporting Initiative* (G3, versión 3.1).

1. Estrategia y análisis	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
1.1 Declaración del Presidente.	Completo				3-4
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo				26-28

2. Perfil de la organización	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Perfil de la organización					
2.1 Nombre de la organización.	Completo				21
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo				23-24
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (*joint ventures*).	Completo				21-24
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Completo				158

[CONTINÚA]

2. Perfil de la organización	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Completo				21
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo				32
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo				21
2.8 Dimensiones de la organización informante (incluyendo número de empleados, ventas o ingresos netos, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado).	Completo				22; 49; 105-106
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo				121-123
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Completo				103

[CONTINÚA]

3. Parámetros del informe	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Perfil del informe					
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el informe.	Completo				121
3.2 Fecha del informe anterior más reciente.	Completo				3
3.3 Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	Completo				123
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido.	Completo				158
Alcance y cobertura del informe					
3.5 Proceso de definición del contendido del informe.	Completo				121-123
3.6 Cobertura del informe.	Completo				121
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe.	Completo				121
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.	Completo				121
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.	Completo				97; 121-123
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.	Completo				117;121-123
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados al informe.	Completo				121-123

[CONTINÚA]

3. Parámetros del informe	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Índice del contenido del GRI					
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos del informe.	Completo				125- 157
Verificación					
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe.	No reportado	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	No existe	Actualmente Correos no verifica su Informe de Responsabilidad Corporativa sin embargo, pretende hacerlo en futuras ediciones.	

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Gobierno					
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	Completo				32-36
4.2 Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo.	Completo				33
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo				32-36
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno.	Completo				36; 42-43; 64

[CONTINÚA]

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Completo				36
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo				36
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.	Completo				34
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.	Completo			Para más información consultar la web de Correos www.correos.es	30-31; 37-38
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.	Parcial	Frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad	No existe	Actualmente la compañía no reporta esta información pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	30-31; 35; 37-40
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo				35-36

[CONTINÚA]

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Compromisos con iniciativas externas					
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo				44
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra organización suscriba o apruebe.	Completo				39-40
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Completo				46; 87
Participación de los grupos de interés					
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo				42
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo				42
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.	Completo				36; 42-44; 61; 73
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.	Completo				44

[CONTINÚA]

Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño económico

	Páginas
Enfoque de gestión	5; 13; 30-31; 37-40

Aspecto: desempeño económico

Enfoque de gestión	5; 13; 30-31; 37; 39; 48; 97

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EC1 (P)	Valor directo generado y distribuido.	Completo				48; 105
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completo				97
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo				67
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo				36; 105

[CONTINÚA]

Aspecto: presencia en el mercado

Enfoque de gestión 30-31; 40; 65-66

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Parcial	Relación entre el salario mínimo local desglosado por sexo con salarios iniciales estándar de la organización.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	65
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo			Correos considera como proveedores locales aquellos con domicilio social en España.	Teniendo en cuenta la legislación aplicable a la contratación, así como las Instrucciones de Contratación, 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.

[CONTINÚA]

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo				66

Aspecto: impactos económicos indirectos

Enfoque de gestión 30-31; 77-78

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Parcial	Realización de evaluaciones de las necesidades de la comunidad para determinar qué infraestructuras son necesarias.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	78
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Parcial	Ejemplos de impactos económicos indirectos, tanto positivos como negativos.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	78

[CONTINÚA]

Indicadores de desempeño ambiental

	Páginas
Enfoque de gestión	11-12; 18-19; 30-31; 95-96

Aspecto: materiales

Enfoque de gestión	11-12; 18-19; 30-31; 95-96; 100

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Parcial	Peso/ Volumen total de materiales no renovables y directos empleados	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	115
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	

[CONTINÚA]

Aspecto: energía

Enfoque de gestión 11-12; 18-19; 30-31; 95-96; 99

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN3 (P)	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	Parcial	Consumo directo de energía desglosado por fuentes renovables	No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015	115
EN4 (P)	Consumo indirecto de energías desglosado por fuentes primarias.	Completo			En base a los datos que se suministran con la factura de electricidad, el MIX energético español en 2010 tenía un 34% de energías renovables.	115
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo				99
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.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	

[CONTINÚA]

Aspecto: agua

Enfoque de gestión 11-12; 18-19; 30-31; 95-96; 101

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	Completo			La captación de agua proviene, en general, de la red de abastecimiento municipal.	101; 116
EN9 (A)	Fuentes de agua y afectados de manera significativa por la captación de agua.	Completo				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.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	

[CONTINÚA]

Aspecto: biodiversidad

Enfoque de gestión 11-12; 18-19; 30-31; 95-96; 100

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Completo				
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.	Completo				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.
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	Completo				
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo				
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.	Completo				

[CONTINÚA]

Aspecto: emisión, vertidos y residuos

Enfoque de gestión 11-12; 18-19; 30-31; 95-97; 100-101

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo				97; 116
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo				116
EN18 (A)	Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	Completo				98-99
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Completo				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.
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No reportado	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No disponible	Actualmente Correos no está estimando ni midiendo los datos relativos a otras emisiones que no sean las de CO_2, pudiendo reportar este indicador en el Informe de 2015.	

[CONTINÚA]

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Parcial	Volumen de vertidos totales de agua por destino y método de tratamiento	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	101
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completo			Actualmente el tratamiento de todos los residuos que se producen en Correos se realiza a través de gestores autorizados o "puntos limpios".	116
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completo				101
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.	Completo				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.	Completo				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.

[CONTINÚA]

Aspecto: productos y servicios

Enfoque de gestión — 11-12; 18-19; 30-31; 95-96; 98-101

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo				98-101
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Parcial	Cantidad de materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	100

Aspecto: cumplimiento normativo

Enfoque de gestión — 30-31; 41

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo				A lo largo de 2011 el Grupo Correos no ha recibido ninguna multa o sanción en esta materia.

[CONTINÚA]

Aspecto: transporte

Enfoque de gestión 30-31; 11; 18; 95-96; 98

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Completo				97-98; 100

Aspecto: general

Enfoque de gestión 30-31; 95-96

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN30 (A)	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	Completo				118

[CONTINÚA]

Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

	Páginas
Enfoque de gestión	7-8; 15-16; 30-31; 63-64

Aspecto: empleo

Enfoque de gestión	7-8; 15; 30-31; 63-64

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Completo			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.	106
LA2 (P)	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completo				107-108
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.	Completo				67

[CONTINÚA]

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA15 (P)	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Parcial	Número de empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad y niveles de reincorporación y retención de los empleados que volvieron al trabajo después de finalizarse la baja, ambos, desglosado por sexo.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	109

Aspecto: relaciones empresa/ trabajadores

Enfoque de gestión 7-8; 15; 30-31; 64

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo				112
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificas en los convenios colectivos.	Completo			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.	

[CONTINÚA]

Aspecto: salud y seguridad en el trabajo

Enfoque de gestión 7-8; 15-16; 30-31; 71-72

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Completo				72-73; 113
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Parcial	Datos de siniestralidad para contratistas y desglose por sexo de los índices de frecuencia, absentismo y gravedad para empleados.	No disponible	Respecto a los datos de siniestralidad de contratistas, el nuevo procedimiento para la coordinación de actividades empresariales, que será implantado en Correos a lo largo de 2012, contempla la recopilación de los datos de siniestralidad de contratistas; pudiéndose reportar esta información en el Informe de 2015.	74; 114
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.	Completo				71-75
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo				72-73

[CONTINÚA]

Aspecto: formación y educación

Enfoque de gestión 7-8; 15-16; 30-31; 63-64; 69-70

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Completo				69-70; 112-113
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo				67; 69-70
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Completo				113

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades

Enfoque de gestión 7-8; 15; 30-31; 66

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Parcial	Desglose de las minorías (personal con discapacidad e inmigrantes) por sexo.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	66; 110-112

[CONTINÚA]

Aspecto: igualdad de retribución entre mujeres y hombres

Enfoque de gestión 30-31; 65

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	

Indicadores de desempeño social: derechos humanos

	Páginas
Enfoque de gestión	5; 13; 30-31; 37-40

Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento

Enfoque de gestión 13; 30-31; 37-40

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR1 (P)	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Parcial	Número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	40

[CONTINÚA]

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR2 (P)	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Parcial	Porcentaje de contratos con proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que hayan sido rechazados o en los que se hayan impuesto condiciones de desempeño en materia de derechos humanos.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	Todos los interesados en participar en los procesos de contratación de Correos han de garantizar la observancia de una serie de compromisos entre los que se incluyen el respeto de los derechos humanos reconocidos internacionalmente. Ello supone el 100% de los socios y colaboradores de la compañía.
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.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	

Aspecto: no discriminación

Enfoque de gestión 5; 7; 13; 15; 30-31; 63-64; 66

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo				66

[CONTINÚA]

Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

Enfoque de gestión 30-31; 40

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR5 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo				40

Aspecto: explotación infantil

Enfoque de gestión 30-31; 40

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR6 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Completo			Dada la actividad llevada a cabo por la compañía, no existen riesgos potenciales de incidentes por explotación infantil. A pesar de ello, todos los interesados en participar en los procedimientos de contratación de Correos deben garantizar un compromiso que incluye la no utilización de mano de obra infantil.	40

[CONTINÚA]

Aspecto: trabajos forzados

Enfoque de gestión 30-31; 40

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR7 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Completo			Dada la actividad llevada a cabo por la compañía, no existen riesgos significativos que puedan dar lugar a episodios de trabajo forzado. A pesar de ello, todos los interesados en participar en los procedimientos de contratación de Correos deben garantizar un compromiso que incluye la no utilización de mano de obra forzada o bajo coacción.	40

Aspecto: prácticas de seguridad

Enfoque de gestión 30-31

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	

[CONTINÚA]

Aspecto: derechos de los indígenas

Enfoque de gestión 30-31

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR9 (A)	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo			Este indicador no aplica dada la actividad realizada por el Grupo Correos.	

Aspecto: evaluación

Enfoque de gestión 30-31

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR10 (P)	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Parcial	Número total de proveedores	No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	40

Aspecto: medidas correctivas

Enfoque de gestión 30-31

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR11 (P)	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Parcial	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales desglosadas por grupo de interés internos/externos y sexo.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	66

[CONTINÚA]

Indicadores de desempeño social: sociedad

	Páginas
Enfoque de gestión	5; 9; 13; 17; 30-31; 37-40; 77-78

Aspecto: comunidades locales

Enfoque de gestión	9; 17; 30-31; 77-78

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO1 (P)	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Parcial	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	82
SO9 (P)	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	
SO10 (P)	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	

[CONTINÚA]

Aspecto: corrupción

Enfoque de gestión 5;13; 30-31; 37-40

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Parcial	Porcentaje de empleados, diferenciando entre cargos directivos y no directivos, formados en políticas y procedimientos anti-corrupción.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	32; 38
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Parcial	Número total de incidentes en los que haya habido empleados amonestados o despedidos por corrupción y número de incidentes a partir de los cuales no se han renovado contratos con socios empresariales por el mismo asunto. Casos judiciales cerrados respecto a prácticas corruptas iniciadas contra la organización o alguno de sus empleados y resultados de tales casos.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015	37-38

[CONTINÚA]

Aspecto: política pública

Enfoque de gestión 30-31; 87

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de *lobbying*.	Parcial	Posiciones centrales que mantiene la compañía en cada uno de los temas sobre los que participa en los procesos regulatorios, y explicar cualquier diferencia significativa entre las posiciones de *lobby* y las políticas ya establecidas, objetivos de sostenibilidad u otras posiciones públicas.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	87
SO6 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	

Aspecto: comportamiento de competencia desleal

Enfoque de gestión 30-31; 41

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO7 (A)	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo			A lo largo de 2011 el Grupo Correos no ha sido objeto de ninguna acción legal en esta materia.	

[CONTINÚA]

Aspecto: cumplimiento normativo

Enfoque de gestión 30-31; 41

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo			A lo largo de 2011 el Grupo Correos no ha recibido ninguna multa o sanción fruto del incumplimiento de leyes y regulaciones.	

Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto

	Páginas
Enfoque de gestión	30-31; 41; 59-60

Aspecto: salud y seguridad del cliente

Enfoque de gestión 30-31; 59-60

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Completo			Actualmente no se realizan evaluaciones de los ciclos de vida de los productos y servicios. La mejora de los mismos se realiza a través de las evaluaciones de satisfacción de nuestros clientes, y a través de los contactos que realizamos con ellos a lo largo del año.	

[CONTINÚA]

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	

Aspecto: etiquetado de productos y servicios

Enfoque de gestión 30-31; 41; 61

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Completo				La naturaleza de los servicios/ productos de la compañía no requiere de etiquetados específicos según la normativa en vigor.
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.	Completo				La naturaleza de los servicios/ productos de la compañía no requiere de etiquetados específicos según la normativa en vigor.
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo				61

[CONTINÚA]

Aspecto: comunicaciones de marketing

Enfoque de gestión 30-31

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.	
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.	No reportado		No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	

Aspecto: privacidad del cliente

Enfoque de gestión 30-31; 41

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente.	Completo				A lo largo de 2011 el Grupo Correos no ha recibido ninguna reclamación en esta materia.

[CONTINÚA]

Aspecto: cumplimiento normativo

Enfoque de gestión 30-31; 41

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Completo				A lo largo de 2011 el Grupo Correos no ha recibido ninguna multa o sanción fruto de incumplimientos de la normativa en esta materia.

Háganos llegar su opinión

En el reto de adaptar y mejorar continuamente su estrategia para hacer frente a los desafíos y oportunidades que se le presentan y definir un modelo sostenible, el Grupo Correos considera crucial contar con la opinión de sus grupos de interés. Por ello, le agradeceríamos que nos hiciera llegar sus conclusiones, inquietudes y comentarios sobre este informe a:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.
Secretaría General y del Consejo
Subdirección de Responsabilidad Social Corporativa
Vía de Dublín 7, 6ª planta
28070 Madrid
Tel: 913 961 968
e-mail: rsc@correos.com

01 El Grupo Correos: Soluciones de comunicación
02 Retos y oportunidades en el sector postal
03 La sostenibilidad en el Grupo Correos
04 Triple cuenta de resultados
05 Metodología

INFORME RSC 2011

Este Informe RSC ha sido realizado exclusivamente en formato digital y puede ser consultado, al igual que las ediciones de los ejercicios anteriores, en www.correos.es

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

Edición:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A.

Secretaría General y del Consejo
Subdirección de Responsabilidad Social Corporativa
Vía de Dublín 7, 6ª planta
28070 Madrid
Tel: 913 961 968
e-mail: rsc@correos.com

Diseño:

Comunicart Publicidad, S.L.

Depósito legal:

M-21484-2012

El Grupo Correos declara que ha elaborado este Informe conforme a la nueva versión G3.1 de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de *Global Reporting Initiative* (GRI), alcanzando un nivel de aplicación A.