



Informe anual 2012

TRANSFORMACIÓN Y PROGRESO

*grupo*Correos



TRANSFORMACIÓN Y PROGRESO

La historia de la comunicación es tan remota como la historia de la humanidad. La conexión entre personas y la transmisión de noticias han sido indispensables para el **progreso** de la sociedad, y así lo seguirán siendo. Poco queda de aquel mensajero que hacía sonar la corneta de posta para anunciar la salida y llegada del transporte postal, pero su labor sigue estando muy vigente en nuestros días.

En pleno siglo XXI las nuevas tecnologías se han consolidado en todos los ámbitos de nuestra vida y, ahora más que nunca, la comunicación se sirve de ellas para satisfacer nuestra exigente necesidad de estar conectados. Correos se ha adaptado a los nuevos retos incorporando los medios más innovadores en todos sus procesos, una gran **transformación** tecnológica para ofrecer soluciones de comunicación eficaces y generar valor a través del modelo de negocio.

grupo **Correos**



TRANSFORMACIÓN Y PROGRESO



Informe anual **2012**

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año
de un vistazo

03 Operativa y
oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Correos culminó 2012 con la puesta en marcha de su nueva hoja de ruta para los próximos años: el Plan de Acción 100-300-1.500. Con él, vamos a transformar nuestra empresa en el mejor proveedor de servicios de comunicación físicos, electrónicos y de paquetería del mercado español, con un horizonte a 1.500 días.

El Plan parte de las fortalezas de Correos y sus filiales Chronoexpres, Nexea y Correos Telecom -capilaridad, cobertura geográfica, amplitud de portfolio de productos, capacidad tecnológica, capacidad de innovación y capital humano- y de los valores que los clientes asocian tradicionalmente al operador postal público, como la fiabilidad, la seguridad, la cercanía y la confianza. Con las medidas proyectadas e iniciadas en 2012, las empresas del Grupo Correos rentabilizarán estas fortalezas y sinergias, para configurar una oferta de servicios más competitiva y afrontar con éxito la evolución del mercado de las comunicaciones.

El proyecto del Grupo pretende dar respuesta a dos retos básicos: sentar los cimientos para el crecimiento futuro y desarrollar acciones

de alcance inmediato para el presente que repercutan en los resultados. Para ello, hemos intensificado los esfuerzos destinados a incrementar y diversificar los ingresos, rentabilizar los activos y controlar el gasto, con el objetivo de fortalecer el Grupo para el futuro.

Este es el compromiso adoptado con nuestro accionista, el Grupo SEPI, al que Correos y sus filiales se incorporaron en junio de 2012. El cambio de titularidad, encuadrado en el plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial, nos ha permitido disponer de un marco de gestión empresarial más orientado a la eficiencia económica y a la sostenibilidad.

Asimismo, las actuaciones desarrolladas el pasado año tuvieron como objetivo alcanzar una mayor flexibilidad operativa, aumentar la eficacia comercial y desarrollar nuevas soluciones multicanal, personalizadas y sustentadas en las últimas tecnologías, a medida de las necesidades de pequeñas y grandes empresas, ciudadanos y Administraciones.

El contexto económico en el que nos encontramos supone un reto para todas las empresas españolas. Superar desafíos tan complejos como los actuales requiere de capacidad innovadora, espíritu emprendedor y tener al cliente como centro de todas sus acciones, cualidades que, sin duda, caracterizan a las más de 57.000 personas que integran el Grupo Correos. Por ello, estoy convencido de que con su contribución y con la capacidad transformadora que encierra el Plan de Acción 100-300-1.500 alcanzaremos los objetivos que nos hemos marcado.

Sólo me queda invitarles a leer este informe, en el que este año hemos integrado nuestros indicadores financieros y de actividades con la revisión de nuestras buenas prácticas de gobierno corporativo, desempeño social y medioambiental, a fin de atender mejor los requerimientos de información de todos los grupos de interés.



Javier Cuesta Nuin

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

2012: EL AÑO EN UN VISTAZO

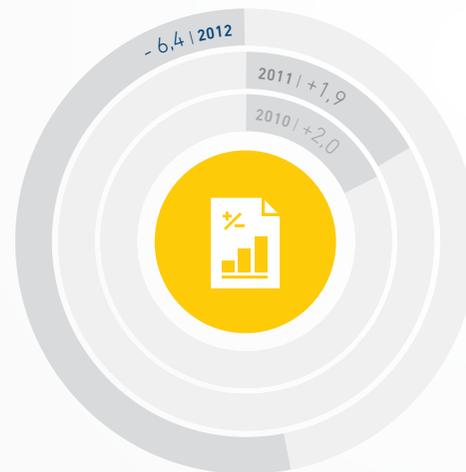
Cifras clave

grupoCorreos

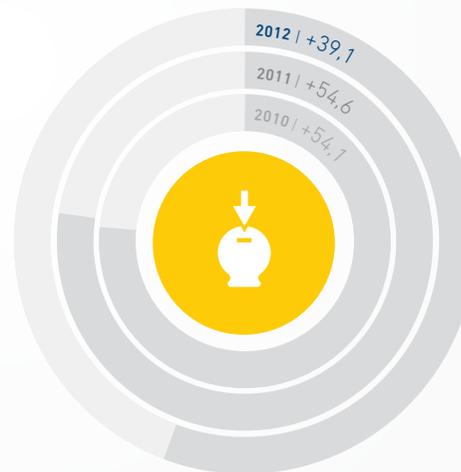
2010 | 2011 | 2012



CIFRA DE NEGOCIOS
(millones de euros)



RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS
(millones de euros)



INVERSIONES
(millones de euros)



EMPLEADOS
(efectivos medios)

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

2012: EL AÑO EN UN VISTAZO

Cifras clave

2010 | 2011 | 2012



	CIFRA DE NEGOCIOS (millones de euros)	1.969,7 1.946,1 1.739,2	132,1 129,2 128,5	13,5 13,9 11,4	7,2 7,1 6,5
	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (millones de euros)	-2,6 2,8 -7,5	-7,8 -6,7 -14,8	0,0 -1,5 -2,6	0,2 2,3 2,5
	INVERSIONES (millones de euros)	48,4 44,5 36,8	1,9 3,3 1,3	3,1 6,2 0,5	0,7 0,6 0,5
	EMPLEADOS (efectivos medios)	61.819 58.952 55.775	1.309 1.269 1.274	186 180 171	49 58 55

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

2012: EL AÑO EN UN VISTAZO

Cifras clave

2010 | 2011 | 2012



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

2012: EL AÑO EN UN VISTAZO

Principales hitos

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos



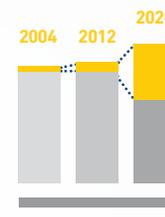
Integración en el Grupo SEPI



Medalla de plata del Gobierno del Principado de Asturias a la figura del cartero rural



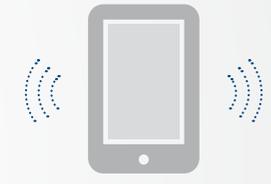
Implantación de un nuevo modelo territorial en 7 zonas



Lanzamiento del Plan de Acción 100-300-1.500



Desarrollo del plan de automatización del tratamiento de la paquetería, pasando de 3 a 12 equipamientos instalados en la red de centros



Comercialización de las aplicaciones electrónicas Correos Info, Correos eCard y tarjetas postales de Realidad Aumentada



Asesoramiento a más de 3.000 pymes sobre acciones para impulsar el comercio electrónico en el marco de la iniciativa "Impulsando pymes"



Renovación por cinco años del acuerdo con Western Union para la prestación en oficinas del servicio Dinero en minutos



Disminución del 16,6% en la cifra de quejas y reclamaciones



Obtención de la certificación ISO 14001 para el centro de tratamiento internacional de Barajas (Madrid)



Implantación del nuevo modelo de evaluación del desempeño



Reducción de la siniestralidad laboral en un 22,2%

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

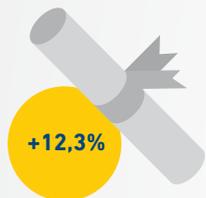
07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

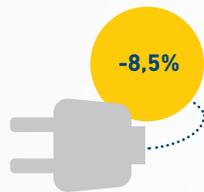
2012: EL AÑO EN UN VISTAZO

Principales hitos

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos

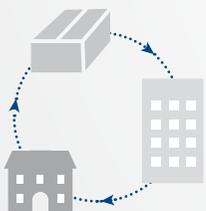


Impartición de 1,8 millones de horas de formación, un 12,3% más que el año anterior



Reducción del 8,5% en el consumo de energía de los edificios participantes en el Plan 200 de eficiencia energética

Chronoexpres



Incorporación de nuevos valores añadidos a la oferta de paquetería, como la logística inversa

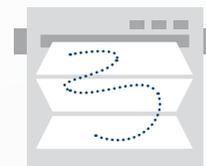


Implantación de la herramienta Traza PDA para la optimización de las rutas de distribución



Incremento del 40,5% en la facturación del servicio Chronologic@

Nexea



Implantación de sistemas de personalización documental mediante tecnología *full color* de alta velocidad



Certificación de las operaciones conforme a las normas ISO 9001 e ISO 14001

Correos Telecom



Firma de nuevos contratos por un importe superior a 5,7 millones de euros

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

2012: EL AÑO EN UN VISTAZO

Los retos

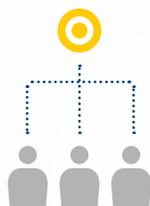
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos



Situar a Correos como empresa referente para la gestión de las comunicaciones físicas y electrónicas y en paquetería



Cambiar el modelo de negocio para lograr la diversificación efectiva de los ingresos



Incorporar nuevos servicios en la red de oficinas y hacer de ellas el punto de enlace entre los ciudadanos y la Administración



Aumentar la eficacia comercial, estableciendo canales de relación para cada segmento de clientes y redefiniendo el portafolio de productos



Potenciar la cultura del trabajo en equipo



Mejorar el posicionamiento en el segmento de paquetería



Implantar un nuevo modelo de trazabilidad electrónica para los productos registrados



Posicionar la nueva web corporativa como un canal comercial y de relación con el cliente



Favorecer la alineación de los empleados con la cultura corporativa y con la estrategia



Fomentar la internacionalización de la compañía

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

2012: EL AÑO EN UN VISTAZO

Los retos

Chronoexpres



Potenciar el sistema de información geográfica para optimizar el geoposicionamiento y la planificación de rutas



Realizar la reingeniería de procesos para la mejora de la trazabilidad de los envíos



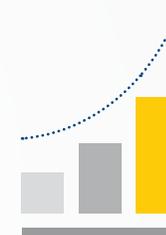
Redefinir la eficacia comercial y operativa para conseguir un crecimiento sostenido y rentable

Nexea



Obtener la certificación ISO 27001 para los sistemas de gestión de la seguridad de la información

Correos Telecom



Aumentar la facturación por gestión de infraestructuras a través de la captación de clientes y la prestación de nuevos servicios



SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

Tecnología y competitividad para seguir ofreciendo las mejores soluciones de comunicación al servicio de la sociedad actual.

03 Operativa y oferta comercial

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS Pág. 14

CHRONOEXPRES Pág. 31

NEXEA Pág. 34

CORREOS TELECOM Pág. 35

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

El Grupo Correos está integrado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Correos) y las filiales Chronoexpres, S.A., Nexea Gestión Documental, S.A. y Correos Telecom, S.A.. Las cuatro empresas desarrollan su actividad fundamentalmente en el sector global de las comunicaciones y ofrecen sus productos y servicios tanto a clientes particulares como a empresas e instituciones.

La amplia cartera comercial de **Correos** se complementa con las opciones de transporte urgente de documentos y paquetería de **Chronoexpres**, las soluciones de comunicación para empresas de **Nexea** y los servicios de gestión de redes de telecomunicación de **Correos Telecom**.

grupoCorreos



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

La Sociedad Estatal es la compañía **líder del mercado postal español** por la excelencia y fiabilidad de sus servicios y por su oferta comercial, que comprende soluciones de comunicación físicas y electrónicas, productos de paquetería, marketing directo, financieros o de telecomunicación.

Correos es también 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 los ciudadanos a las comunicaciones postales.

El mercado en el que opera la compañía se encuentra completamente liberalizado desde 2011. Según las condiciones establecidas legalmente, relativas al acceso a la red postal gestionada por Correos, al cierre del ejercicio se mantenían convenios con 9 operadores y 54 empresas consolidadoras. Asimismo, la Sociedad Estatal cooperaba con 68 entidades colaboradoras, de las que 10 eran centros especiales de empleo.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Procesos postales más automatizados y eficientes

Correos es una de las primeras empresas del país por capilaridad y cobertura territorial, con **más de 9.000 puntos de acceso a sus servicios**: 2.374 oficinas multiservicio, 100 unidades de servicios especiales, 1.835 unidades de reparto y 7.116 servicios rurales. La compañía **llega diariamente a más de 28 millones de hogares, empresas e instituciones**.

Con el objetivo de ofrecer un servicio postal de la mayor calidad, la Sociedad Estatal ha avanzado en la optimización y adaptación de los procesos postales, para lo que la automatización y la mejora de la eficiencia han desempeñado un papel fundamental.

Procesos postales

1 Recogida y admisión

2 Tratamiento y clasificación

3 Transporte

4 Distribución y entrega

	2010	2011	2012
Puntos de atención	9.762	9.617	9.490
Oficinas multiservicio	2.360	2.379	2.374
Servicios rurales	7.402	7.238	7.116
Enlaces rurales	6.607	6.512	6.414
Oficinas auxiliares	795	726	702
Unidades de reparto o distribución	1.837	1.804	1.835
Unidades de servicios especiales	100	100	100
Unidades de admisión masiva	57	57	42
Centros de tratamiento y admisión			
Centros de admisión masiva	6	6	6
Centros de tratamiento automatizado	17	17	17
Centros de tratamiento postal	36	36	35
Centros de tratamiento local	5	5	3

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor



SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Recogida y admisión

La primera fase del proceso postal se inicia con la recogida y admisión de los envíos. Para ello la Sociedad Estatal dispone de una amplia red de infraestructuras formada por oficinas, centros y unidades de admisión masiva, servicios rurales y buzones, que facilitan el acceso a los servicios con la mayor capilaridad y disponibilidad horaria.

En 2012 se emprendieron diversos proyectos destinados a la **mejora de la admisión masiva**.

Uno de ellos consistió en la introducción de nuevas funcionalidades en los equipos de preclasificación del correo normalizado, para el control de la admisión de los envíos certificados y el tratamiento automatizado de las devoluciones en Madrid, Valencia y Las Palmas de Gran Canaria. Otra de las actuaciones realizadas fue la implantación del procedimiento de preparación y etiquetado de la paquetería en Madrid, Bilbao, Valencia y Las Palmas de Gran Canaria. Asimismo, se inició el traspaso a la red de oficinas de procesos realizados en las unidades de admisión masiva de Pontevedra, Castellón, Cuenca, Cádiz, León y Huesca.

Tratamiento y clasificación

Esta etapa del proceso postal se realiza en diversas infraestructuras distribuidas por todo el territorio, mediante medios humanos y mecanizados. En la última década, Correos ha destinado inversiones superiores a 185 millones de euros para la incorporación de equipamiento y tecnología de automatización del tratamiento, que han permitido incrementar la eficiencia de los procesos y la calidad del servicio.

Al igual que la admisión, la clasificación postal se está adaptando al nuevo modelo de producción. En 2012 varios de los procesos realizados en los centros de tratamiento postal de Pamplona, Huelva, Castellón y Murcia se concentraron en los 17 centros de tratamiento postal automatizado. Esto permitió aprovechar la capacidad productiva excedente de estos últimos, generar economías de escala y aumentar la productividad de las redes de transporte.

Líneas de tratamiento automatizado	2010	2011	2012
Correo normalizado	43	43	43
Correo no normalizado (<i>flat</i>)	14	14	14
Correo de buzones	17	17	17
Paquetería	-	3	12

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Desarrollo del plan de automatización de la paquetería

Una vez completado el plan de automatización de la correspondencia, iniciado hace más de una década y que actualmente permite clasificar por medios mecanizados el 94% de este tipo de envíos, la compañía impulsó el plan de automatización de la paquetería con la instalación de:

- 9 equipos de clasificación en los centros de tratamiento automatizado de Alicante, Valencia, Santiago de Compostela, Valladolid, Vitoria, Zaragoza, Palma de Mallorca y Las Palmas de Gran Canaria, así como en el centro de admisión masiva de Madrid (CAM2).

Con la incorporación de estos equipamientos, con capacidad para procesar entre 2.500 y 6.000 paquetes por hora, Correos se sitúa como uno de los operadores españoles con la tecnología más avanzada para el tratamiento totalmente automatizado de este tipo de envíos.

Durante el ejercicio se llevaron a cabo la mayor parte de las obras de remodelación del centro de tratamiento de Barcelona, destinado a gestionar la correspondencia local, así como la clasificación manual y automatizada del resto del correo ordinario, registrado y urgente.

Como parte de los avances en automatización y contenerización, la Sociedad Estatal adquirió el pasado año 6.624 unidades de equipamiento logístico (carros, jaulas, valijas y otros elementos) y 17.146 unidades de equipamiento de reparto para carterías, además de 555 buzones.

Uso de la tecnología RFID

Desde 2007 Correos es líder en el mundo en la utilización de tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID), para el control de la calidad en plazo de los envíos en todas las infraestructuras de tratamiento. En 2012 esta tecnología estaba implantada en 55 centros, 17 de ellos de tratamiento automatizado, 3 de admisión masiva y 35 de tratamiento postal.

El pasado ejercicio se incorporó a este sistema la identificación de las jaulas de valijas y se instalaron nuevas antenas en 16 muelles del centro de admisión masiva 2 de Madrid para mejorar el control de calidad del producto Publiccorreo.

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Transporte

En 2012 la red de transporte estuvo integrada por 14.177 vehículos, 13.226 propios y 951 ajenos, de los que 197 eran de propulsión eléctrica. Durante el año se incorporaron 905 nuevos medios de transporte.

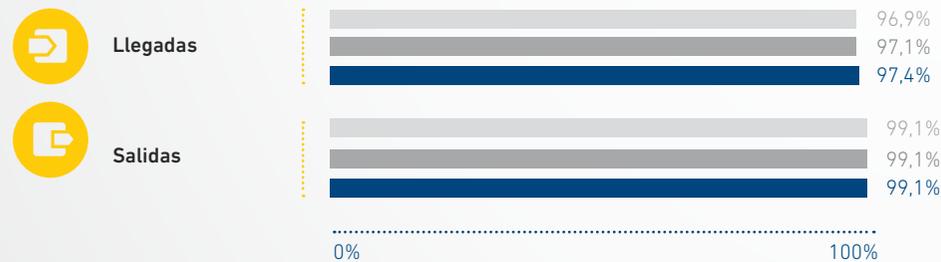
Red de transporte

2010 | 2011 | 2012



Puntualidad de las rutas de transporte

2010 | 2011 | 2012



Correos transportó diariamente 7.683 toneladas de envíos de correspondencia y paquetería y recorrió 683.732 kilómetros. Con un total de 1.025 rutas de transporte terrestre (130 interzonales, 84 zonales y 811 provinciales/locales), la puntualidad de llegada a los centros fue del 97,4% y del 99,1% en las salidas.

La integración de procesos en los centros de tratamiento automatizado ha supuesto la reordenación de las rutas zonales, provinciales y locales en Santiago de Compostela, Valencia, Alicante, Vitoria y Sevilla. Además, se emprendió la adaptación de las recogidas de buzones en Burgos, Valladolid, Zaragoza, Granada, Jaén, Las Palmas de Gran Canaria, Tenerife, Logroño, Bilbao y Palma de Mallorca, así como la reordenación de las rutas intercentros en Madrid y Barcelona.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Distribución y entrega

La distribución y entrega se realiza a través de las unidades de reparto, las de servicios especiales (entrega urgente) y los servicios rurales. En los últimos años, Correos ha incorporado a sus procesos el uso de **Asistentes Digitales Portátiles (PDA)**, con los que se obtiene un mayor control de los envíos registrados y con valores añadidos, alcanzando una mayor calidad de entrega y un mejor servicio al cliente. Al cierre del ejercicio, **27.412 empleados de reparto, más del 75% del total, utilizaban estos dispositivos en su operativa diaria**, para la gestión de cerca de 118 millones de envíos certificados.

Los datos de trazabilidad que los terminales PDA aportan al **Sistema de Información Geográfica de Correos (GISC)** permitieron la realización de un programa piloto en Madrid, para la gestión de los servicios de distribución urbanos. A través de este proyecto, se analizaron las rutas y carga de trabajo de las unidades de reparto, con el objetivo de optimizar las secciones de reparto.

Por otra parte, a fin de adaptar los recursos de distribución a los cambios en la demanda, durante el ejercicio se revisaron 891 servicios rurales y 3.207 secciones urbanas de reparto, de las 19.617 existentes.

En el ámbito de la colaboración con el Proyecto CartoCiudad, la compañía fue invitada, como miembro fundador y operativo, al Grupo Técnico de Trabajo de Direcciones y Callejeros que, entre otras iniciativas, trabaja en el desarrollo de un modelo de direcciones e intercambio de información para instituciones y organismos españoles.

El Principado de Asturias concede la Medalla de plata a los carteros rurales

Correos fue galardonado con la Medalla de plata que concedió el Gobierno del Principado de Asturias a la figura del cartero rural, por su gran contribución al progreso y a la cohesión social y territorial de la región. Este premio supone un reconocimiento a la aportación de los carteros al ámbito rural, así como a su compromiso, profesionalidad y cercanía.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Oficina multiservicio

En los últimos años, la accesibilidad al servicio postal ha sido uno de los ejes de actuación prioritaria de la Sociedad Estatal. A ese objetivo contribuye la red de oficinas, que constituye un canal fundamental para la admisión y la entrega. En 2012 estaba integrada por **2.374 establecimientos**, de los que el 25% contaba con horario ininterrumpido de mañana y tarde.

Asimismo, las oficinas ponen al alcance de los clientes una amplia cartera comercial con productos postales, parapostales, filatélicos, financieros y de telecomunicación, lo que las convierte en puntos de atención multiservicio **donde el ciudadano puede resolver cada vez más gestiones** de forma rápida y cómoda.

Servicios no postales y de telecomunicación

Una de las opciones más demandadas en la red de oficinas de Correos es **el pago de recibos** de compañías suministradoras de servicios básicos, de telecomunicaciones y otros, como evidencia su continuo crecimiento en los últimos años, tanto en facturación como en volúmenes.

Cobro de recibos en oficinas

2010 | 2011 | 2012 |



La Sociedad Estatal tiene establecidos acuerdos con varias empresas para la oferta en las oficinas de servicios de telecomunicaciones. Esta cartera comercial incluye productos y servicios de telefonía, de acceso a Internet, de televisión o de seguridad para el hogar y, desde 2012, tarjetas de inicio y servicios de televisión de diversas compañías.

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

BanCorreos

BanCorreos es la marca del Grupo Correos que comercializa **servicios bancarios en la red de oficinas**, como agente de Deutsche Bank. Su cartera comercial se distingue por una relación personalizada y por una adaptación específica a los perfiles de los clientes de Correos, ventajas a las que se suman la proximidad y accesibilidad horaria de los establecimientos que la comercializan.

En 2012 se amplió la oferta de soluciones financieras con nuevos productos de ahorro, que favorecieron el incremento de la cartera de clientes. Asimismo, la compañía mantuvo los niveles de concesión de préstamos hipotecarios y al consumo, con lo que siguió contribuyendo a la financiación de empresas y ciudadanos.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Otros servicios financieros

En 2012, Correos renovó por cinco años el acuerdo que mantiene con Western Union para la prestación del servicio Dinero en minutos, que permite enviar remesas a más de 200 destinos internacionales. Además de esta opción, la Sociedad Estatal ofrece diversas soluciones para la transferencia de dinero, como el giro postal y otros servicios como:

- **Giros urgentes internacionales**, basados en la aplicación International Financial System (IFS) de la Unión Postal Universal (UPU). Permiten el envío fiable y seguro de remesas por medios electrónicos y su recepción en la red de oficinas de los 11 operadores postales participantes, fundamentalmente de América Latina.

En el marco de este acuerdo, España fue elegida para ocupar la presidencia del Consejo Directivo de la Cámara de Compensación por un período de un año y para actuar como gerente del acuerdo durante dos años.

	2010	2011	2012
Giros urgentes internacionales	26.550	32.559	49.069
Importes enviados (millones de euros)	7,6	9,3	12,8
Ingresos (millones de euros)	0,1	0,2	0,4

- **Transferencias a través de Eurogiro**, red internacional de envío de dinero en la que participan operadores postales, entidades bancarias y otras empresas de más de 50 países. En el ámbito de este convenio, la compañía tomó parte en las reuniones del Consejo Europeo y de Medio Oriente (EMEA).



SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Oferta comercial más orientada a los clientes

Correos cuenta con una cartera de productos y servicios, tanto en formato físico como digital, adaptada a las necesidades de comunicación y de negocio de los distintos perfiles de clientes.

Además de un amplio catálogo de soluciones postales, ofrece productos de marketing directo que garantizan a las empresas la consecución de unos resultados óptimos en sus campañas de información, captación y fidelización.

La gama de productos de paquetería facilita los intercambios personales y comerciales, con una calidad y fiabilidad garantizadas y a precios competitivos. Asimismo, la marca BanCorreos aúna la cercanía de la red postal con una oferta personalizada de servicios financieros, que se complementa con las opciones que Correos ofrece para el envío de dinero.

En 2012 la cartera comercial de la Sociedad Estatal incorporó nuevos valores añadidos y soluciones integrales dirigidas a empresas y a colectivos específicos, como el de las pymes, y se simplificó la presentación del portafolio de productos y servicios.

Bienvenidos | Benvidos | Benvinguts | Onqi etorri | Welcome

Servicios Móviles

Mobile
CORREOS
grupoCorreos

Correos Mobile: Info

Localiza tus envíos, tus oficinas cercanas y consulta códigos postales con la nueva aplicación de Correos

Inicio

Correos Info, la aplicación que sigue tus envíos, localiza tus oficinas cercanas y te muestra códigos postales

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Soluciones de paquetería para e-commerce y pymes

- Desde su lanzamiento, **Postal 48/72** se ha convertido en el producto de paquetería más adaptado a las demandas del comercio electrónico. Las diferentes modalidades de entrega (a domicilio, en oficina de referencia y en oficina elegida), incluyendo la entrega exclusiva al destinatario, lo convierten en una solución flexible y cómoda para los clientes y los destinatarios.

A estos valores se agregó en 2012 la logística inversa, que permite al destinatario devolver un envío con cargo al remitente, completando la cobertura que la compañía ofrece al sector del *e-commerce*, con soluciones para todas sus necesidades de transporte.

Asimismo, se realizaron avances en los modelos de integración con los clientes, como la oficina postal virtual, los *web services* o el sistema de generación de etiquetas y prerregistro de envíos, destacando en este ámbito el módulo desarrollado para la plataforma de comercio electrónico Magento.

- **Postal Exprés** es la solución de paquetería urgente de referencia de Correos, por sus valores tradicionales de seguridad y fiabilidad, a los que se ha añadido una mayor conveniencia para los clientes, gracias a opciones como la elección de distribución a domicilio o en oficina elegida, y la entrega exclusiva al destinatario.
- La Sociedad Estatal es un referente del sector del marketing directo, como evidencia la publicación del primer ***Diccionario de Marketing Directo e Interactivo*** editado en España, de forma conjunta con LID Editorial Empresarial. Este trabajo pretende dar respuesta a un mercado dominado por la terminología anglosajona y la falta de precisión, ayudando a las empresas de marketing y publicidad a comunicarse e interactuar de forma directa y eficaz con los consumidores.
- En el segmento de la publicidad, las empresas optan cada vez más por modelos mixtos que combinen estrategias *offline* y *online*, lo que permite una medición más real de los resultados de las campañas. Correos es capaz de integrar de forma óptima ambos formatos mediante la combinación de su extensa red de distribución y oferta de productos, que permiten realizar cualquier campaña de marketing directo de la manera más eficiente, con los innovadores servicios de su filial de servicios integrales de comunicación Nexea.

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS



Medalla de plata de los X Premios de creatividad exterior 2012

La Sociedad Estatal recibió la **Medalla de plata de los X Premios de creatividad exterior 2012**, otorgados por la empresa JD Decaux a las mejores campañas publicitarias en exteriores, por la acción denominada "Tiburones", que consistió en introducir un paquete en el interior del Acuario de Madrid.

Éste fue uno de los cientos de "paquetes insólitos" que se colocaron en lugares insospechados de las principales ciudades españolas, como parte de la promoción de la línea de Paquetería 360°.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Productos y servicios basados en las nuevas tecnologías

En 2012 la compañía incorporó nuevos **servicios basados en el potencial que ofrecen las últimas tecnologías:**

Correos Info

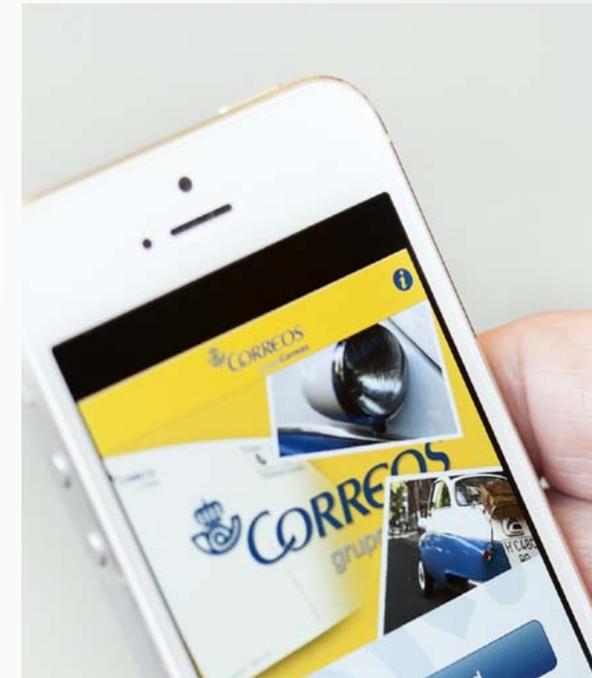
Aplicación gratuita para dispositivos móviles que permite la consulta de códigos postales, la localización de oficinas y la búsqueda de envíos registrados. Desde su lanzamiento, ha alcanzado una valoración por parte de los usuarios de 4 sobre 5 en Apple Store y de 3,9 sobre 5 en Google Play, con una media de 500 descargas semanales.

Correos eCard

Servicio para el envío de tarjetas postales físicas desde *smartphones* y tabletas hasta el buzón del domicilio del destinatario. La media de descargas semanales ha sido superior a 100, con una puntuación de 4 sobre 5 en Apple Store y de 4,2 sobre 5 en Google Play. La aplicación fue **finalista de los premios *Postal Technology International*** en la categoría de *Digital Mail*.

Tarjetas postales de Realidad Aumentada

Servicio que asocia imágenes en tres dimensiones, sonidos o vídeos a una tarjeta postal tradicional. Se trata de un soporte innovador para todo tipo de campañas de marketing digital, con un gran valor añadido gracias a las posibilidades de interacción con el usuario. Para acceder al contenido multimedia añadido, solo es necesario descargar la aplicación para PC o móvil y dirigir una cámara a la tarjeta.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Correos online

La **oficina postal virtual** (www.correos.es) es el canal comercial de acceso *online* a la oferta de Correos tanto física como electrónica, incluyendo productos postales, burofaxes, notificaciones, paquetería y soluciones digitales, como el Apartado Postal Electrónico o Tu Sello.

Las mejoras implantadas en este canal tuvieron como finalidad facilitar la preparación y contratación *online* de envíos de paquetería, a través de los servicios Postal 48/72, Postal Expres Internacional o Paquete Internacional, prioritario y económico.

Durante el ejercicio, la oficina postal virtual recibió de media 4 millones de visitas mensuales e incorporó 89.400 nuevos clientes, ascendiendo el total de usuarios registrados a 731.886 personas, lo que supone un incremento del 14% respecto a 2011.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Actividad postal

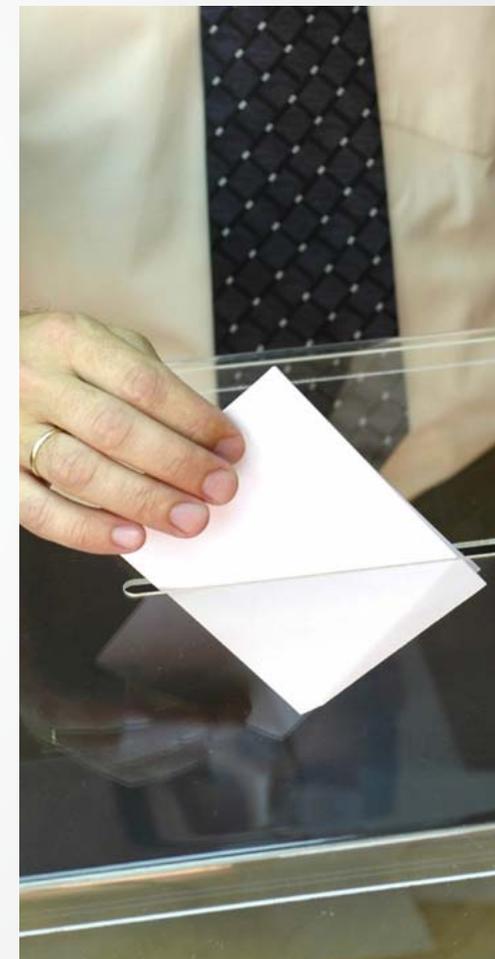
Actividad nacional

La situación económica general y la disminución del consumo han repercutido de forma directa en la demanda de servicios postales tradicionales, tanto en España como en otros países. Estos factores han agravado el efecto sustitutivo de las tecnologías de la información y comunicación, por lo que el ejercicio finalizó con un descenso del 10,4% en los volúmenes de envíos. Frente a esta tendencia del mercado, la Sociedad Estatal está implementando medidas de eficiencia operativa y diversificación de sus ingresos.

Correos colaboró en el desarrollo de los procesos electorales celebrados en las Comunidades Autónomas de Asturias, Andalucía, Galicia, País Vasco y Cataluña.

Envíos nacionales admitidos (millones)	2010	2011	2012
Correspondencia ordinaria	3.383,9	3.165,4	2.864,8
Notificaciones y entrega certificada	198,7	181,8	168,6
Marketing directo	578,4	519,6	457,8
Paquetería	15,5	14,6	13,9
Otros productos postales	237,1	183,4	135,9
Total	4.413,6	4.064,9	3.641,0

La compañía gestionó además 6,4 millones de giros, un 12,6% menos que en 2011, con un importe girado de 647,3 millones de euros, así como 5,6 millones de telegramas, con un descenso del 8,8%.



SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Actividad internacional

La Sociedad Estatal admitió 200,2 millones de envíos internacionales, tanto a través del canal postal como de inyección directa (con el que los clientes internacionales pueden dirigir sus envíos a España con productos y tarifas nacionales).

El tráfico de entrada de correspondencia disminuyó un 5,2% y el de salida un 10,8%. La mayor parte de los envíos se dirigió a destinos europeos, si bien los flujos de importación procedentes de destinos asiáticos continuaron creciendo.

La importación de paquetería aumentó un 5,8%, principalmente debido al incremento del 14,9% en los envíos procedentes del canal de inyección directa, mientras que la exportación se redujo un 1,6%. En este segmento, los principales mercados fueron los europeos, latinoamericanos y asiáticos, además de Estados Unidos.

Durante el ejercicio, Correos negoció con diferentes operadores postales para captar e incrementar los tráficos dirigidos hacia España y mejorar las vías de encaminamiento para los productos de salida.

Con el fin de ofrecer una mejor calidad en los servicios de correo transfronterizo, la compañía entró a formar parte del **Acuerdo REIMS V** de gastos terminales, pacto multilateral gestionado por International Post Corporation para el pago entre operadores postales de los saldos de correspondencia y pequeña paquetería.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS

Actividad filatélica

La actividad filatélica de Correos incluye la propuesta de emisión, la distribución y la comercialización de sellos, así como la promoción del coleccionismo. La compañía realizó **44 emisiones** en 2012, con un total de **91 sellos**, así como 9 emisiones adicionales para Andorra. Además, se editaron tres libros filatélicos:

Sellos de España y Andorra 2012, que recopila las emisiones del año.

Catedrales de España, publicación ilustrada con más de 200 documentos gráficos y fotografías, así como 14 sellos en formato hoja bloque.

Los valores en el sello, que reúne 20 sellos sobre valores sociales como la educación, la diversidad cultural, la protección del planeta o la superación personal.

Como miembro activo del sector filatélico, la Sociedad Estatal ha participado, patrocinado o impulsado los siguientes eventos:

XLIV Feria Filatélica Nacional (Madrid).

Feria Exfilna 2012 (Calahorra, La Rioja).

Exposiciones regionales de Expobil (Bilbao), Exfilandalus (Córdoba) y Exfiastur (Asturias).

Feria Filatélica de París.

Actividades de la Federación Española de Sociedad Filatélicas (FESOFI), la Asociación Nacional de Filatelia y Numismática de España (ANFIL) y la Real Academia Hispánica de Filatelia (revista *Academus*, investigaciones y estudios de historia postal).

Exposiciones escolares en 25 centros, con la participación de 13.840 alumnos.

Correos ha ganado por tercer año consecutivo el segundo premio al mejor sello calcográfico en Europa, con una emisión perteneciente a la hoja bloque dedicada a la Catedral de Sigüenza, integrada también en el libro *Catedrales de España*.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

CHRONOEXPRÉS

Chronoexpres es la empresa del Grupo Correos especializada en la distribución urgente de documentos y paquetería de hasta 40 kg de peso, con destino nacional e internacional.

La compañía, que cuenta con delegaciones propias distribuidas por todo el territorio nacional, oferta soluciones globales para todas las fases de la cadena de suministro de sus clientes (logística directa, de distribución e inversa), con completa trazabilidad, información *online* y un servicio de atención personalizado.



Soluciones globales de paquetería

La cartera comercial de Chronoexpres se compone fundamentalmente de servicios urgentes con entrega pactada:

- **Chrono10**, con entrega antes de las 10 horas del día siguiente.
- **Chrono14**, con entrega antes de las 14 horas del día siguiente.
- **Chrono24**, con entrega al día siguiente.

Esta oferta se complementa con soluciones a medida, como:

- **Multichrono**, servicio de transporte urgente personalizado, que, incluye valores añadidos como realización de gestiones (verificación y retorno de documentación), montaje, instalación y manipulación de los envíos.
- **ChronoValija**, (comercial o bancaria) para empresas que requieren un servicio periódico de entrega y recogida entre sus sedes o delegaciones.
- **Chronologic@**, para la cobertura integral de la cadena logística de los clientes (almacenamiento,

preparación de pedidos, gestión de inventario, devoluciones, etc.).

Chronoexpres también cuenta con servicios de transporte urgente internacional, que presta mediante acuerdos con operadores mundiales de transporte urgente como FedEx, GLS o Transporta-Go Express, y que incluyen:

- **ChronoInternacional Estándar**, para el transporte terrestre en Europa, con los precios más económicos.
- **ChronoInternacional Expres**, para el transporte aéreo a cualquier destino mundial.
- **ChronoPortugal**, servicio de envío de documentación y paquetería a Portugal, con entrega a lo largo del día hábil siguiente a la recogida, y con valores añadidos como la entrega en sábado y la posibilidad de reembolso y gestión del cobro en el destino.

Por último, la compañía dispone de los siguientes servicios prepagados:

- **Chronoprepago 3 kg**, para envíos de hasta 3 kg.
- **Chronoprepago 5 kg**, para envíos de hasta 5 kg.

CHRONOEXPRES



Nuevas soluciones integrales de paquetería para los clientes del grupo Correos

- **Servicio de entrega exclusiva al destinatario**, mediante documento de identidad o identificador personalizado por el cliente.
- **Logística inversa en oficinas postales**, disponible para el producto Chrono24. Las empresas que contratan este servicio pueden ofrecer a sus clientes la posibilidad de depositar devoluciones en la red de oficinas de Correos, encargándose Chronoexpres de su transporte final.

Datos actividad	2010	2011	2012
Centros operativos	54	53	52
Rutas de distribución y arrastre	1.741	1.762	1.893



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

CHRONOEXPRÉS

Explotación de la información para una mejor trazabilidad

Los principales proyectos llevados a cabo para la mejora de la trazabilidad de los envíos incluyeron:

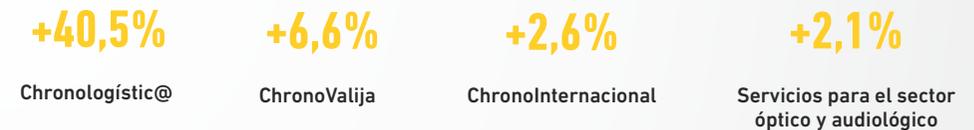
- La **explotación de la información de geoposicionamiento** proporcionada por los terminales informáticos PDA utilizados por el personal de reparto, que permite mejorar la gestión de la distribución y el control de la calidad de entrega.
- La definición del modelo de **intercambio de información dentro del Grupo Correos**, con lo que Chronoexpres puede realizar la entrega de envíos con origen en la red de Correos, proporcionando al cliente una trazabilidad completa.

Actividad

Chronologic@, ChronoValija, ChronoInternacional y las soluciones específicas para los sectores óptico y audiológico fueron los servicios que experimentaron un mayor crecimiento, gracias a la firma de nuevos contratos con grandes clientes.

Facturación por productos

Variación 2011-2012



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

NEXEA

Nexea es la filial del Grupo Correos dedicada a prestar servicios integrales para facilitar las comunicaciones masivas de las empresas.

La compañía se encarga de la gestión global de los flujos de comunicación de sus clientes, abarcando todas las fases de producción, incluyendo la consultoría, planificación, diseño, ingeniería del documento, digitalización y tratamiento de la información, gestión de bases de datos, automatización de devoluciones, así como la impresión, ensobrado, clasificación y depósito de envíos para su distribución por parte de Correos.

Excelencia en la gestión de las comunicaciones

Nexea oferta servicios integrales a sectores como el de la telefonía, energía, servicios, banca o Administraciones Públicas, para los que gestiona la emisión de facturas, recibos domiciliados y no domiciliados, extractos, cheques, campañas de marketing o nóminas.

La compañía está especializada en el desarrollo de soluciones tecnológicas a medida para los procesos documentales. Para ello, cuenta con dos servicios pioneros como son la plataforma **Nexbaw**, que permite el control global de la gestión documental, y **Nexmat**, dirigido a la optimización de los procesos de producción de información.

Estas innovadoras soluciones, que cuentan además con la confianza y facilidades que aporta a los clientes la integración logística con Correos, fueron los servicios cuya demanda registró un mayor crecimiento en 2012.

Nexea dispone también de una **plataforma de soluciones web** para la generación de campañas multicanal de marketing *online*, adaptables al perfil, segmento o requerimientos de los clientes. Asimismo, con los sistemas de **personalización de comunicaciones traspromocionales**, mediante tecnología *full color* de alta velocidad, el cliente puede incluir publicidad personalizada para cada destinatario con sus facturas o recibos.

Actividad

En 2012 la compañía gestionó 340 millones de impresiones y 6,1 millones de digitalizaciones.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

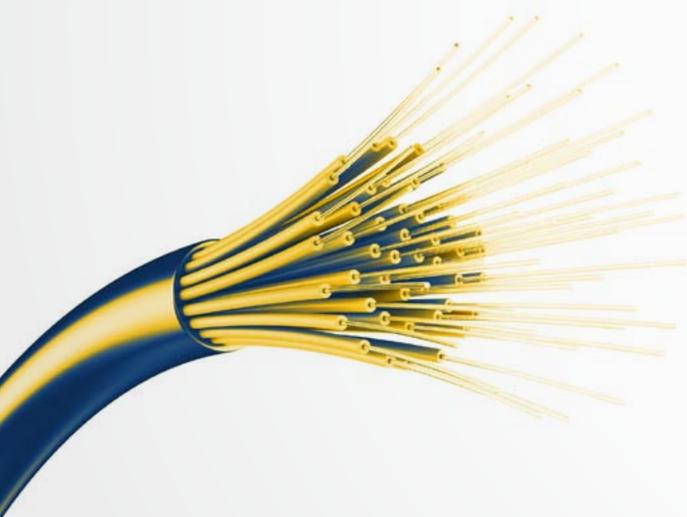
08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

CORREOS TELECOM

Correos Telecom es la filial del Grupo Correos especializada en la gestión de su red de telecomunicaciones, la provisión de servicios tecnológicos y la comercialización de la capacidad excedentaria de las infraestructuras de telecomunicación.



Gestión y comercialización de la red de infraestructuras de telecomunicaciones

La red de telecomunicaciones de Correos está integrada por más de 3.100 km de infraestructura lineal, 224 emplazamientos para la instalación de radioenlaces, antenas y equipos de comunicaciones, más de 1.300 km de red de fibra óptica oscura y 106 circuitos de datos WDM, que Correos Telecom gestiona y comercializa a empresas y Administraciones Públicas.

Infraestructuras comercializadas	2010	2011	2012
Canalización (kilómetros)	1.520	1.516	1.516
Galerías y otros (kilómetros)	183	183	183
Línea de postes (kilómetros)	1.457	1.400	1.432
Fibra óptica (kilómetros)	1.386	1.392	1.392
Otros cables (kilómetros)	874	846	846
Circuitos	105	97	106
Emplazamientos urbanos	133	132	132
Emplazamientos rurales	92	92	92

En 2012 la compañía firmó 20 nuevos contratos y 4 renovaciones, por un importe que ascendió a 5,7 millones de euros, para el alquiler de emplazamientos, derechos de paso, red de fibra óptica y circuitos de datos.

CORREOS TELECOM

La actividad comercial de Correos Telecom incluyó el desarrollo de otros proyectos como:

- La elaboración de un plan para el tendido de nuevo cable de fibra óptica, a fin de dar soporte a clientes con los que se firmaron contratos en 2012.
- El acuerdo con una compañía de telecomunicaciones, para el alquiler de emplazamientos destinados a la ubicación de equipos de cobertura móvil, así como la firma de convenios de colaboración comercial con empresas del sector.
- El alquiler de locales y oficinas de Correos para la instalación de equipamientos tecnológicos de operadores de telecomunicaciones.
- La promoción de la red mediante acciones de *mailing*, publicidad en emplazamientos y su localización en mapas de Google Earth.

Gestión de la red de Correos	2010	2011	2012
Centros informatizados	2.861	2.862	2.870
Circuitos de datos	3.592	3.592	3.473
Circuitos de voz	4.934	4.889	4.850
Extensiones telefónicas	8.571	8.215	8.351
Equipos de datos	7.223	8.761	8.821
Centralitas telefónicas	127	121	123

Gestión de la red de Chronoexpres*	2010	2011	2012
Centros informatizados		55	57
Circuitos de datos		157	144
Circuitos de voz		354	352
Telefonía móvil		2.357	2.335
Servidores informáticos		324	320
Centralitas telefónicas		6	6

*Iniciada en 2011

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

CORREOS TELECOM

Prestación de servicios tecnológicos al Grupo Correos

Además de la comercialización de activos, Correos Telecom se encarga del diseño, ingeniería, explotación y desarrollo de proyectos tecnológicos para las restantes empresas del Grupo. En esta área de actividad, algunas de las acciones desarrolladas en 2012 fueron:

- La implantación de un plan piloto de **telemedida del consumo energético en 10 edificios** de Correos y el desarrollo de un modelo de gestión y contratación energética para el Grupo, que ha permitido una reducción de 300.000 euros en este tipo de costes.
- La definición de aplicaciones para el acceso al Servicio de Notificaciones Electrónicas a través de dispositivos móviles.
- La creación del servicio de normalización y enriquecimiento de base de datos de direcciones postales.





MARCANDO NUESTRO DESTINO

Avanzamos con rumbo firme guiados por la eficiencia, la calidad y la innovación.

04 Contexto operacional y estrategia

ENTORNO DE NEGOCIO Pág. 39

GESTIÓN DEL RIESGO Pág. 45

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS Pág. 47

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

ENTORNO DE NEGOCIO

El Grupo Correos rentabiliza las sinergias derivadas de las actividades combinadas de sus cuatro empresas para desarrollar soluciones innovadoras y orientadas a las necesidades de sus clientes.

Mercado, tendencias y oportunidades

Las empresas que integran el Grupo Correos desarrollan su actividad en mercados muy competitivos, dinámicos y en los que la rápida adaptación a los avances tecnológicos y a los cambios en la demanda es esencial. El Grupo identifica y analiza de forma permanente aquellas tendencias que tienen una incidencia potencial sobre la evolución de los mercados y, por ello, sobre su posición competitiva.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

ENTORNO DE NEGOCIO

El Grupo persigue incrementar su posicionamiento en mercados con alto potencial de crecimiento y en los que posee mayores oportunidades de negocio gracias a las fortalezas históricas de Correos -seguridad, confianza, cercanía, capilaridad, capacidad tecnológica, calidad y eficiencia- unidas a los valores de innovación y flexibilidad.

Para ello, el Grupo está impulsando el negocio postal con nuevos productos orientados al marketing directo y la gestión de bases de datos; incrementando la actividad en el segmento de paquetería con soluciones específicas para el comercio electrónico; ampliando la oferta de servicios electrónicos; y potenciando su internacionalización, entre otras acciones.



Tendencias del sector que suponen tanto una amenaza como una oportunidad

- Expansión del comercio electrónico y de las transacciones a través del teléfono móvil
- Crecimiento de la paquetería y de los flujos B2C y C2C
- Requerimiento de servicios y soluciones de entrega más personalizados
- Crecimiento del comercio internacional y de la relevancia de los mercados asiáticos
- Demanda de servicios integrales en toda la cadena de suministro
- Descenso de los volúmenes postales
- Desarrollo de la competencia
- Digitalización y "movilización" de las comunicaciones
- Incremento de la diversidad de canales de marketing
- Desarrollo de la Administración y la facturación electrónicas
- Demanda de sistemas de comunicaciones digitales seguras
- Expansión de las redes sociales y del poder de recomendación de los clientes
- Exigencia de mayor eficiencia en los procesos y costes
- Incremento de la conciencia social y medioambiental y de la demanda de servicios ecológicos

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

ENTORNO DE NEGOCIO

Posicionamiento en mercados relevantes

Conforme al objetivo de reforzar y ampliar su posicionamiento en el mercado de la paquetería, Correos ha establecido acuerdos con distintas empresas y asociaciones del sector del comercio electrónico:

- **Programa “Impulsando pymes”**. Correos colaboró en el patrocinio de los congresos “Impulsando pymes”, celebrados en 19 ciudades españolas y dirigidos a más de 3.000 pequeñas y medianas empresas, en los que se compartieron conocimientos y estrategias de negocio, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la productividad de las pymes a través de soluciones prácticas e innovadoras.
- **Club Cambra**. Plataforma de negocios impulsada por la Cámara de Comercio de Barcelona.
- **Asociación Andaluza de Comercio Electrónico (ANDCE)**.
- **Ydral e-business solutions**.
- **Comerkia**.

Por su parte, Chronoexpres ha formalizado alianzas con las siguientes organizaciones o empresas:

Consejo General de Colegios de Ópticos y Optometristas y Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico (FEDAÓ). La compañía mantiene un marco de colaboración permanente con ambas entidades.

Grupo ICM de Comunicación. El acuerdo con esta empresa editora afianzó su liderazgo en el ámbito de la distribución para el sector óptico.

Agencia Notarial de Certificación. El convenio fue suscrito para la prestación de servicios de mensajería al conjunto del colectivo notarial en España.

eTendas. Además de convertirse en colaborador logístico, Chronoexpres participó y patrocinó eventos promocionales y de comunicación de este mercado virtual, que comercializa productos de Castilla y León con la marca de garantía “Tierra de Sabor”.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

ENTORNO DE NEGOCIO

Alianzas en el mercado internacional

En el ámbito internacional, Correos mantiene convenios con diversas redes que complementan su cobertura mundial y potencian sus oportunidades de negocio en el exterior. La Sociedad Estatal forma parte del **grupo EPG (European Parcel Group)**, centrado en los servicios de paquetería, que el pasado año ha mantenido su estrategia de ampliación, tanto en el número de países miembros como en la variedad de soluciones para la entrega y devolución transfronterizas.

La compañía pertenece también a la alianza comercial **Kahala Post Group**, junto a los operadores postales públicos de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Singapur, Reino Unido y Francia. Su objetivo es fomentar la calidad y la eficiencia de los servicios postales y de paquetería urgentes, mediante la integración de sus redes operativas y sistemas de información.

Acuerdo con Casa Asia

En 2012 ha continuado vigente el acuerdo de patrocinio que la compañía formalizó con el consorcio público Casa Asia, una institución creada para fortalecer el intercambio económico, cultural y social entre los países asiáticos y Europa.

A través del acuerdo, la Sociedad Estatal participó como miembro del Alto Patronato y tomó parte en la programación de este consorcio que, entre otros eventos, incluyó la celebración del Festival Asia 2012, en el que la compañía pudo contactar con potenciales clientes.

Esta colaboración se enmarca en la política de Correos de desarrollo del negocio internacional, especialmente en el mercado de la paquetería, y permite estrechar lazos con clientes que comercian y colaboran en los mercados de Asia Central, China, India y Oceanía. Además, este intercambio refuerza su presencia en esta área geográfica, donde opera a través de la participación en Kahala Post Group.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

ENTORNO DE NEGOCIO

Participación en instituciones, organismos y asociaciones empresariales

Las empresas del Grupo Correos participan activamente en instituciones, organismos y asociaciones empresariales, de ámbito nacional e internacional, promoviendo la cooperación, contribuyendo a proyectos para el desarrollo común y aportando su experiencia y visión sobre los asuntos de relevancia para el sector.

Correos

- **Unión Postal Universal (UPU).** Es el principal foro de colaboración entre los operadores postales mundiales. Desarrolla funciones de asesoramiento y mediación, establece normas para el intercambio del correo internacional y emite recomendaciones para la mejora de la calidad. A través de la participación en la Comisión de Cooperación y Desarrollo de UPU, la Sociedad Estatal respalda los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la Organización de Naciones Unidas. Además, Correos fue elegido, en el marco del Congreso Universal de 2012 celebrado en Doha, para presidir el Grupo de Gastos Terminales durante cuatro años.
- **Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).** Su misión es fortalecer la integración regional y la modernización del sector postal, favoreciendo el desarrollo sostenible.
- **Asociación de Operadores Postales Públicos Europeos (PostEurop).** Se encarga de reforzar la cooperación entre los operadores postales europeos y de representarlos en foros y organizaciones regionales e internacionales. Correos forma parte de su Comité de Dirección.
- **International Post Corporation (IPC).** Engloba a operadores postales de Europa, Norteamérica y el Pacífico Sur, a los que proporciona asistencia para facilitar el desarrollo y la mejora de los servicios postales, favoreciendo la cooperación técnica y la interoperabilidad tecnológica.



01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

ENTORNO DE NEGOCIO

Chronoexprés

- **Organización Empresarial de Logística y Transporte UNO.** Constituida por operadores logísticos y de transporte nacionales e internacionales.
- **Programa Cooperera Guardia Civil.** Iniciativa cuyo objetivo es potenciar el apoyo operativo mutuo mediante el intercambio bidireccional de información en beneficio de la seguridad ciudadana.

Correos Telecom

- **Asociación de empresas de electrónica, tecnologías de la información, telecomunicaciones y contenidos digitales (AMETIC).** Patronal española integrada por más de 5.000 empresas cuyo objetivo es fomentar y promover el desarrollo del sector.

Participación en Corporate Excellence

Correos es una de las empresas asociadas a *Corporate Excellence-Centre for Reputation Leadership*, un laboratorio de ideas creado por un grupo de grandes empresas españolas para profesionalizar la gestión integrada de los intangibles, así como contribuir al desarrollo de marcas fuertes y compañías con buena reputación, capaces de competir en los mercados globales.

En 2012 se realizaron 36 actividades dirigidas a los socios sobre reputación, marca, comunicación, asuntos públicos, métricas y formación. En este mismo ejercicio, *Corporate Excellence* se incorporó al Observatorio Oficial de la Marca España, del Real Instituto Elcano, presentando la investigación sobre la reputación de España en los países del G8.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

GESTIÓN DEL RIESGO

El análisis y gestión de los riesgos supone una parte esencial del control operativo y estratégico del Grupo Correos. Las políticas de gestión de riesgos, establecidas por el Comité de Dirección, con la aprobación del Consejo de Administración, se fundamentan en diversos protocolos de actuación, destinados tanto a prevenir como a garantizar la adecuada respuesta de la organización ante su materialización.

El Grupo Correos ha identificado aquellos riesgos susceptibles de incidir sobre sus activos, gestión, actividades comerciales y financieras, operaciones y posición competitiva.

Estratégicos y reputacionales

Los principales factores cuya evolución adversa puede generar riesgos estratégicos para el Grupo son la intensificación de la competencia; los cambios en el contexto económico, social o político; el aumento de la digitalización de las comunicaciones y el descenso de la actividad postal; así como la inadecuada gestión del cambio y el retraso en la adaptación a las nuevas demandas. En cuanto a la reputación corporativa, el principal riesgo es el empeoramiento de la percepción por parte de los grupos de interés.

Financieros

El Grupo dispone de procedimientos y controles que permiten detectar, medir y gestionar los riesgos derivados de los instrumentos financieros. Estos incluyen los de crédito, por el posible incumplimiento de las obligaciones contractuales con las compañías del Grupo; los de mercado, por la hipotética pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los futuros flujos de efectivo de un instrumento financiero, debida a cambios en los precios de mercado; y los de liquidez, por la posibilidad de no poder disponer o acceder a fondos líquidos, en la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente a las obligaciones de pago.

Legales y fiscales

Son aquellos vinculados al incumplimiento de acuerdos contractuales y normas legales por parte del Grupo, que puedan derivar en sanciones. Asimismo, los cambios en la normativa fiscal o en la regulación sectorial suponen también un riesgo en la medida en que pueden influir sobre los resultados económicos o las obligaciones de servicio.

GESTIÓN DEL RIESGO

Ambientales

El desarrollo de la actividad del Grupo Correos requiere de una amplia red de infraestructuras (oficinas, centros de tratamiento y otros edificios) y de medios de transporte. Por ello, el plan de actuación medioambiental persigue minorar el impacto de las operaciones, mediante la reducción del consumo energético, de las emisiones de CO₂ o de la generación de residuos, entre otras medidas.

Tecnológicos

Debido al alto componente tecnológico de las actividades y oferta comercial de las empresas del Grupo, existen riesgos derivados de posibles ataques o accesos no autorizados a los sistemas de tecnologías de la información, que afecten a las operaciones o a la seguridad de los datos personales. Asimismo, el Grupo está expuesto a la incidencia negativa del efecto sustitutivo de las nuevas tecnologías de comunicación; los posibles daños sobre la reputación corporativa en las redes sociales; o la ausencia o retraso en la disponibilidad de las últimas tecnologías, que suponga la pérdida de oportunidades de negocio.

Laborales

Puesto que la actividad del Grupo se basa en la utilización intensiva de recursos humanos, la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud de los trabajadores constituyen un objetivo transversal y prioritario para la organización. Asimismo, las políticas de gestión del talento, desarrollo profesional y formación tienen como finalidad retener y promover el capital intelectual en beneficio de la calidad del servicio prestado, la innovación y la mejora continua.

Operativos

El Grupo trabaja para evitar que las deficiencias o fallos en los sistemas de información, los controles internos, los equipamientos o los procesos puedan incidir sobre la satisfacción de los clientes, el adecuado cumplimiento de las obligaciones legales de calidad de entrega o seguridad de las comunicaciones postales y la reputación corporativa.

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

El Grupo Correos ha definido una nueva estrategia de negocio para los próximos años, cuyas directrices se han plasmado en el Plan de Acción 100-300-1.500. Con más de 130 acciones iniciales, este plan está dirigido a mejorar el posicionamiento del Grupo en los distintos mercados en los que opera.

La nueva estrategia es una hoja de ruta para fomentar la diversificación, potenciar sinergias entre las empresas del Grupo y aumentar la presencia en nichos de negocio como la paquetería, los servicios bancarios, el marketing directo o los productos electrónicos.

Nueva dirección estratégica: Plan de Acción 100-300-1.500

El **Plan de Acción 100-300-1.500** pretende impulsar una dinámica de cambio continuo en el Grupo Correos, que permita disponer de productos y servicios plenamente adaptados a unos mercados en evolución y cada día más competitivos, asegurando la sostenibilidad.

- **El objetivo estratégico** del Grupo Correos es ser el mejor proveedor de servicios de comunicación física y electrónica, así como de paquetería, soportados sobre los reconocidos valores de Correos de seguridad, confianza, cercanía, capilaridad, capacidad tecnológica, calidad y eficiencia.

Construir apoyándonos en nuestros valores



Seguridad



Confianza



Cercanía
Capilaridad



Calidad



Capacidad
tecnológica



Eficiencia

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

Período de implantación

El plan toma su nombre de **tres referencias temporales**: 100 días para lograr unos primeros resultados con acciones inmediatas, 300 días para implantar acciones de mayor alcance transformador y 1.500 días para lograr el conjunto de las ambiciones estratégicas. Se trata de un plan dinámico y flexible, ya que las acciones y proyectos que contempla se irán ampliando, actualizando y priorizando según las necesidades de la compañía.

El **Comité de Estrategia** se encargará de establecer dicha priorización, revisando e incorporando las aportaciones, valorando los cambios en el entorno, definiendo las líneas de actuación a seguir en cada caso y los recursos necesarios para su ejecución, así como monitorizando y evaluando su cumplimiento.

Asimismo, la **Oficina de Proyectos de Transformación** será el instrumento de coordinación del proceso de implantación de las líneas de actuación.

Plan de Acción 100-300-1.500



ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

Comunicación y participación en el desarrollo estratégico

Contar con el apoyo e implicación de todo el equipo humano es imprescindible para asegurar el éxito del desarrollo estratégico. Por ello, a finales de 2012 el plan fue presentado ante directivos y cuadros. Posteriormente se ha dado a conocer en las distintas zonas que componen la organización territorial de Correos. Además, a través de la intranet corporativa, que incluye un nuevo espacio denominado **Canal Plan**, se difunden los avances y logros alcanzados, de modo que todos los empleados puedan estar informados y ser partícipes del proceso de transformación de la compañía mediante sus sugerencias y aportaciones a través de la sección Aporta.

Líneas estratégicas y ejes de actuación

Las fortalezas históricas de Correos ofrecen una sólida base para identificar oportunidades en el mercado y diversificar las actividades, haciendo de la compañía una organización no sólo eficiente en la prestación del servicio postal universal, sino también rentable y sostenible.

5 líneas estratégicas

- 1 Optimización operativa
- 2 Diversificación y crecimiento
- 3 Eficiencia comercial y orientación al cliente
- 4 Desarrollo del modelo organizativo
- 5 Innovación y nuevos desarrollos

7 ejes de actuación

- 1 Mejora del margen de la actividad postal
- 2 Crecimiento en el segmento de paquetería
- 3 Ampliación del posicionamiento en el negocio electrónico
- 4 Incremento de la rentabilidad del canal de oficinas
- 5 Mayor orientación al cliente de la cartera de productos y servicios
- 6 Internacionalización
- 7 Eficiencia organizativa y de procesos para una mayor sostenibilidad

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS



Mejora de la eficiencia comercial

La mejora de la actuación comercial del Grupo Correos se articula a través de la mayor coordinación comercial entre las empresas del Grupo, la identificación y desarrollo de nuevas líneas de negocio en la red de oficinas postales, el incremento de los volúmenes y clientes de paquetería y la definición e implantación de soluciones de "extremo a extremo" para los diversos tipos de clientes.

Una de las primeras actuaciones realizadas para cumplir con estos objetivos es la **definición de un nuevo modelo comercial** que no solo permita definir la relación con los clientes, sino también establecer la cartera de productos más adecuada para cada segmento. Este modelo comercial adapta los recursos actuales al modelo de relación con los clientes y define roles tanto de gestión como de apoyo.

Plan de marketing

La estrategia comercial se apoya en un plan de marketing dirigido a **potenciar la marca y promover los productos que componen la oferta** del Grupo, reforzar la relación próxima y de confianza con los clientes y estimular la acción comercial en las oficinas. Para ello, entre otras acciones, se emprendieron campañas específicas en Google, eBay y Facebook, así como en medios tradicionales.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

Nueva estructura territorial para una mayor eficiencia, racionalidad y operatividad

Correos ha llevado a cabo una reestructuración de su organización territorial, con el fin de lograr una mayor adaptabilidad y capacidad de respuesta a los cambios en el entorno de negocio, así como flexibilidad para favorecer una mejor gestión y calidad del servicio. Esta medida, incluida en el Plan de Acción 100-300-1.500, responde a criterios de mayor eficiencia, racionalidad y operatividad.

El nuevo modelo territorial ha supuesto la **reducción del número de zonas**, de 14 a 7, y la implantación de un **renovado esquema organizativo zonal**, en sus diferentes niveles de responsabilidad y funciones.

La nueva estructura territorial permite una mayor homogeneidad entre zonas y una distribución de los recursos más acorde con la actividad, la población, la superficie y la demanda de cada territorio. Correos dispone así de una **organización más flexible y dinámica** de las personas, del trabajo y de sus redes que proporciona mayor agilidad organizativa.

Además, la simplificación de la estructura facilita una **mayor alineación de las zonas con los objetivos corporativos** y favorece la promoción de un cambio en la cultura corporativa, orientado al trabajo en equipo y al esfuerzo emprendedor, desde el nivel territorial.

Nueva estructura territorial



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial



ECO DE LA SOCIEDAD

Escuchamos a todos los grupos de interés y difundimos nuestro compromiso.

05 Desempeño y creación de valor

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Pág. 53

EL ACCIONISTA, INTEGRACIÓN EN EL GRUPO SEPI Pág. 55

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN Pág. 61

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO Pág. 76

LA SOCIEDAD, CONTRIBUCIÓN A SU DESARROLLO Y BIENESTAR Pág. 103

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Pág. 112

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

La Política de Excelencia y Sostenibilidad del Grupo Correos, integrada en la planificación estratégica, tiene como finalidad promover comportamientos responsables en todos los niveles organizativos y trasladar los principios de desarrollo sostenible a todas las áreas del Grupo.

Conforme a los principios de honestidad, integridad y transparencia que marcan el buen gobierno y que se encuentran recogidos en el Código de Conducta, el Grupo Correos asume los compromisos descritos a continuación:

- Con los **clientes**, a través de la mejora continua, la **innovación** en los procesos y la búsqueda permanente de la **excelencia en el servicio** y los productos, para satisfacer los requerimientos de una sociedad cada día más tecnificada.
- Con los **grupos de interés**, desarrollando la actividad empresarial de forma eficiente y rentable, tratando de optimizar el uso de los recursos disponibles y consolidando el empleo estable.
- Con las **personas** que trabajan en la compañía, velando por la salud y seguridad en el trabajo, por la formación continua y por el desarrollo personal y profesional.
- Con la **sociedad**, mediante la contribución activa al desarrollo social y cultural en un sentido amplio.
- Con el **entorno**, actuando para reducir el impacto de las actividades sobre el medio ambiente y vigilando el estricto cumplimiento de la legislación y del resto de compromisos adquiridos en este ámbito.

El Grupo Correos dispone de indicadores para la supervisión del comportamiento y desempeño de la compañía en relación a los compromisos asumidos. Periódicamente se informa a los diferentes órganos de dirección acerca de los resultados obtenidos y las acciones de mejora requeridas.

La **comunicación interna y externa del desempeño y actuación**, en relación a los compromisos contemplados en la Política de Excelencia y Sostenibilidad, se hace efectiva mediante la publicación de informes y la participación del Grupo en foros especializados.



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Relación con los grupos de interés

La **política de responsabilidad social corporativa** del Grupo Correos constituye una herramienta que permite tender puentes sólidos con los distintos grupos de interés, a fin de conocer sus expectativas y compartir los avances en el logro de los objetivos. Para ello, se mantienen de forma permanente canales de comunicación y diálogo con cada grupo de interés y se integran sus aportaciones en los procesos de toma de decisiones.



EL ACCIONISTA, INTEGRACIÓN EN EL GRUPO SEPI

- Plena integración en los sistemas de información de SEPI.
- Las inversiones del Grupo Correos ascendieron a más de 39 millones de euros.

Los principios generales que orientan el desempeño del Grupo Correos están dirigidos a garantizar la competitividad y la sostenibilidad empresarial, así como a generar valor para el accionista y el resto de grupos de interés mediante la adecuada gestión. Para alcanzar esos fines, promueve un buen gobierno corporativo, que permita asegurar un crecimiento sólido, ético y riguroso con la legislación.

Integración en el Grupo SEPI

La Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) es el accionista único de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos y sus filiales. El acuerdo de traspaso de la totalidad de las acciones entre la Dirección General del Patrimonio del Estado y SEPI se formalizó el 5 de junio de 2012 y se elevó a público el 12 de junio. Desde octubre de 2012 el Grupo Correos está **plenamente integrado en los sistemas de información de SEPI**.

La integración en SEPI ha supuesto la incorporación a un nuevo marco de gestión empresarial que, junto con el nuevo enfoque estratégico plasmado en el Plan de Acción 100 - 300 - 1.500, permitirá afrontar con mayor solvencia los retos futuros del sector, potenciar las fortalezas del Grupo y favorecer el desarrollo del negocio.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

EL ACCIONISTA, INTEGRACIÓN EN EL GRUPO SEPI

Enfoque económico basado en la eficiencia, rentabilidad y austeridad

Las compañías que integran el Grupo generan con sus actividades un **valor económico directo e indirecto** que revierte en la sociedad, mediante el cumplimiento de sus objetivos de servicio, el mantenimiento de una plantilla de cerca de 57.000 empleados o la realización de inversiones cercanas a 39 millones de euros.

El compromiso de aplicar estrictos criterios de eficiencia en la prestación del servicio y la voluntad de dar continuidad a la aplicación del plan de austeridad y reducción de gastos, se traducen en el esfuerzo realizado por las compañías del Grupo para reducir los costes operativos.

Conforme a criterios de estricta rentabilidad y utilidad, el Grupo Correos destinó a inversiones no financieras **39,1 millones de euros**. De esa cifra, la Sociedad Estatal invirtió 36,8 millones de euros. Chronoexpres, por su parte, realizó inversiones de 1,3 millones de euros, mientras que Nexea y Correos Telecom invirtieron cada una 0,5 millones de euros.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

EL ACCIONISTA, INTEGRACIÓN EN EL GRUPO SEPI

Creación de valor a la sociedad

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	2010	2011	2012
Valor económico directo creado (miles de euros)			
Ventas netas	1.969.743	1.946.100	1.739.172
Ingresos de inversiones financieras	2.181	7.363	3.570
Ingresos por venta de activos	23.237	1.124	1.882
Valor económico distribuido (miles de euros)			
Costes operativos	552.823	510.768	476.660
Salarios y beneficios sociales para los empleados	1.544.987	1.514.903	1.340.316
Pagos a proveedores de capital	75.618	47.114	39.310
Tasas e impuestos brutos	3.085	10.646	6.519
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad / Donaciones	100	223	7
Valor económico retenido (miles de euros)			
Reservas	854.510	856.252	857.309
Amortizaciones	110.097	101.933	93.477
Depreciaciones	43.172	8.901	16.228
Ayudas financieras recibidas del gobierno (miles de euros)			
Incentivos / bonificaciones fiscales	3.158	433	516
Subsidios	4.900	0	0
Subvenciones a la inversión y otro tipo de ayudas financieras	0	0	0

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

EL ACCIONISTA, INTEGRACIÓN EN EL GRUPO SEPI

Creación de valor a la sociedad

Chronoexprés	2010	2011	2012
Valor económico directo creado (miles de euros)			
Ventas netas	132.056	129.248	128.472
Ingresos de inversiones financieras	400	445	521
Ingresos por venta de activos	0	0	0
Valor económico distribuido (miles de euros)			
Costes operativos	101.640	98.855	104.410
Salarios y beneficios sociales para los empleados	39.038	38.817	39.899
Pagos a proveedores de capital	2.470	1.608	4.087
Tasas e impuestos brutos	350	326	-1.851
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad / Donaciones	4	14	15
Valor económico retenido (miles de euros)			
Reservas	8.977	11.129	18.418
Amortizaciones	2.750	2.254	2.483
Depreciaciones	257	105	817
Ayudas financieras recibidas del gobierno (miles de euros)			
Incentivos / bonificaciones fiscales	0	5	0
Subsidios	0	0	0
Subvenciones a la inversión y otro tipo de ayudas financieras	94	57	59

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

EL ACCIONISTA, INTEGRACIÓN EN EL GRUPO SEPI

Creación de valor a la sociedad

Nexea	2010	2011	2012
Valor económico directo creado (miles de euros)			
Ventas netas	13.547	13.916	11.418
Ingresos de inversiones financieras	0	0	0
Ingresos por venta de activos	0	0	0
Valor económico distribuido (miles de euros)			
Costes operativos	7.998	9.750	8.813
Salarios y beneficios sociales para los empleados	5.241	5.452	4.861
Pagos a proveedores de capital	3.357	620	583
Tasas e impuestos brutos	17	-407	160
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad / Donaciones	0	0	0
Valor económico retenido (miles de euros)			
Reservas	-353	5.300	4.280
Amortizaciones	1.282	1.478	1.645
Depreciaciones	-128	12	291
Ayudas financieras recibidas del gobierno (miles de euros)			
Incentivos / bonificaciones fiscales	0	0	0
Subsidios	0	0	0
Subvenciones a la inversión y otro tipo de ayudas financieras	0	0	0

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

EL ACCIONISTA, INTEGRACIÓN EN EL GRUPO SEPI

Creación de valor a la sociedad

Correos Telecom	2010	2011	2012
Valor económico directo creado (miles de euros)			
Ventas netas	7.154	7.150	6.502
Ingresos de inversiones financieras	10	42	10
Ingresos por venta de activos	0	0	0
Valor económico distribuido (miles de euros)			
Costes operativos	3.289	1.922	1.336
Salarios y beneficios sociales para los empleados	3.646	2.981	2.642
Pagos a proveedores de capital	678	788	313
Tasas e impuestos brutos	126	817	861
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad / Donaciones	0	0	0
Valor económico retenido (miles de euros)			
Reservas	2.487	2.645	4.242
Amortizaciones	201	276	254
Depreciaciones	108	55	-109
Ayudas financieras recibidas del gobierno (miles de euros)			
Incentivos / bonificaciones fiscales	1	0	0
Subsidios	0	0	0
Subvenciones a la inversión y otro tipo de ayudas financieras	0	0	0

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN



- Disminución del 16,6% en la cifra de quejas y reclamaciones.
- Mejora de 0,8 puntos porcentuales en la valoración obtenida en el estudio de satisfacción de los clientes.
- Obtención de la certificación ISO 9001 para el sistema de atención al cliente y el centro de tratamiento internacional de Barajas (Madrid).
- 2.433 centros y oficinas disponen de un sistema de gestión de calidad y/o medioambiental.

Uno de los ejes de la transformación del Grupo Correos, incluido en el Plan de Acción 100 - 300 - 1.500, está vinculado al concepto de "Clientelización" (cliente + acción). Una de las primeras actuaciones que se están desarrollando es la definición de **un nuevo modelo comercial**, que no sólo rediseña el modo de relación con los clientes, sino que también configura una cartera de productos adaptada a cada segmento y una estrategia comercial unificada para el Grupo.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Servicios al alcance de todos

Correos persigue el adecuado cumplimiento de su misión, como operador designado para prestar el servicio postal universal en España, de acuerdo a unos principios de calidad, regularidad, accesibilidad y asequibilidad que hacen efectivo el derecho de todos los ciudadanos a las comunicaciones postales.

- **Accesibilidad.** En los últimos años Correos ha impulsado un conjunto de acciones destinadas a configurar una red de oficinas accesibles, mediante 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.
- **Asequibilidad.** La tarifa postal básica (para las cartas y tarjetas normalizadas de hasta 20 gramos) de Correos continúa siendo una de las más baratas de la Unión Europea, siendo la diferencia con la tarifa media de los países de la Unión Europea de un 25%.
- **Calidad y regularidad de la entrega.** La normativa postal establece unos requerimientos en cuanto a la regularidad y la calidad de la entrega de los productos que integran el servicio postal universal. Correos evalúa de forma continua el grado de cumplimiento de estos objetivos y las posibles áreas de mejora mediante diversos modelos de medición.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Calidad en plazo del servicio postal

La Sociedad Estatal efectúa regularmente mediciones de la calidad de entrega a través del **sistema SPEX**, que monitoriza todo el proceso postal, desde la admisión de la correspondencia hasta su entrega final, mediante la colaboración de panelistas independientes.

El sistema SPEX ha sido verificado y certificado por una empresa independiente conforme a la norma UNE-EN 13850 "Calidad del servicio. Medición del plazo de entrega (calidad en plazo), extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase". Esta certificación ha permitido que el órgano regulador del mercado, la Comisión Nacional del Sector Postal, pueda emplear los resultados del sistema SPEX para su propia evaluación del cumplimiento de la calidad de entrega por parte de Correos.

Los resultados aportados por este modelo de medición reflejaron el cumplimiento en 2012 de los objetivos de entrega establecidos por el Reglamento postal.

Calidad de la carta ordinaria (sistema SPEX)	Objetivo (R.D. 503/2007, de 20 de abril)	2010	2011	2012
D+1	-	69,6%	70,5%	68,8%
D+3	93%	96,1%	96,7%	96,3%
D+5	99%	99,1%	99,2%	99,1%

Calidad de entrega urgente de Chronoexprés

Chronoexprés mantuvo en 2012 el ratio de efectividad en la entrega de sus principales productos con entrega pactada. Así, Chrono 10 alcanzó una calidad de entrega del 95,1%, Chrono 14 del 94,4% y Chrono 24 del 97,0%.



EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Gestión transversal de la calidad

Los sistemas de gestión de la calidad implantados por las empresas del Grupo Correos están basados en el modelo de excelencia internacionalmente reconocido EFQM y permiten aplicar el ciclo de mejora continua a todas las actividades y ámbitos de la organización.



La Sociedad Estatal ha adoptado voluntariamente las siguientes normas internacionales que aplica a diversos aspectos de su gestión y operativa:

- UNE - EN 13850 Calidad del servicio. Medición del plazo de entrega (calidad en plazo), extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase.
- UNE - CEN/TR 15472 Medición del plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización.
- UNE - EN 14012 Calidad del servicio. Mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización.
- UNE - EN ISO 9001 Gestión de la calidad.
- UNE - EN ISO 10002 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- UNE - EN ISO 14001 Gestión ambiental.

El **alcance de las certificaciones ISO 9001** obtenidas en 2012 incluyó:

- La comercialización de servicios postales, de telecomunicación, parapostales y servicios financieros, así como la admisión, pretratamiento y entrega de productos postales en la red de oficinas.
- La totalidad de los procesos de los 17 centros de tratamiento automatizado.
- El servicio de atención al cliente.
- El tratamiento y curso internacional de correspondencia y paquetería en el centro de tratamiento internacional de Barajas (Madrid).

El **alcance de las certificaciones ISO 14001** comprendió:

- La totalidad de los procesos llevados a cabo en los 17 centros de tratamiento automatizado y en 16 oficinas principales.
- El tratamiento y curso internacional de correspondencia y paquetería en el centro de tratamiento internacional de Barajas (Madrid).

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Asimismo, Chronoexpres renovó la certificación ISO 9001 de su sistema de gestión de la calidad, ampliando el alcance con la inclusión del servicio de operador logístico. Además, obtuvo la certificación medioambiental ISO 14001 en su sede central y en dos centros operativos de Madrid. Nexea dispone también de un sistema de gestión de la calidad certificado en 2012 conforme a las normas ISO 9001 e ISO 14001.

Por su parte, Correos Telecom obtuvo 18 certificaciones ITIL Foundation y un certificado ITIL Service Desing, otorgadas a sus empleados en el marco de este esquema de estandarización de la gestión de los servicios tecnológicos.

Medalla de oro EMS

Correos obtuvo la Medalla de Oro EMS 2012, otorgada por la Unión Postal Universal, por la calidad de los servicios urgentes (EMS). Este premio es una muestra del compromiso de todos los empleados con la calidad del servicio.

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	2010	2011	2012
Centros y oficinas con sistema de gestión de calidad y/o medioambiental	2.336	2.316	2.433
Porcentaje del total	45,3%	45,7%	48,0%
Centros y oficinas certificados	2.292	2.274	2.392
Porcentaje del total	44,5%	44,8%	47,2%
Chronoexpres			
Centros y oficinas con sistema de gestión de calidad y/o medioambiental	-	53	52
Porcentaje del total	-	100%	100%
Centros y oficinas certificados	-	53	52
Porcentaje del total	-	100%	100%
Nexea			
Centros con sistema de gestión de calidad y/o medioambiental	-	-	2
Porcentaje del total	-	-	100%
Centros certificados	-	-	2
Porcentaje del total	-	-	100%

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Orientación global a la satisfacción del cliente

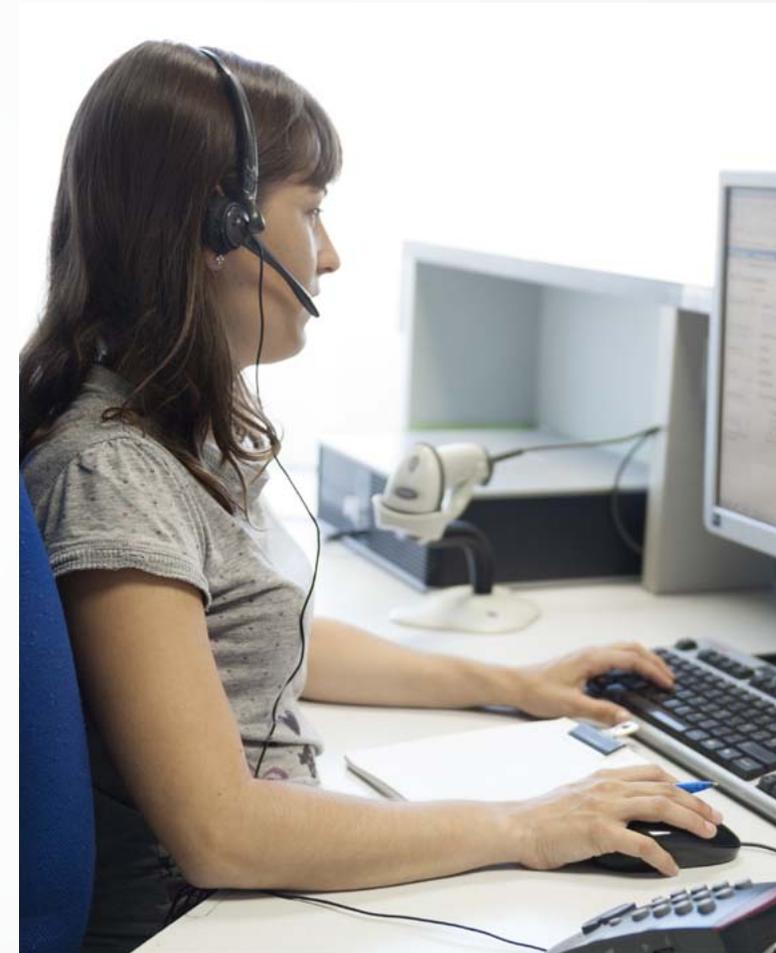
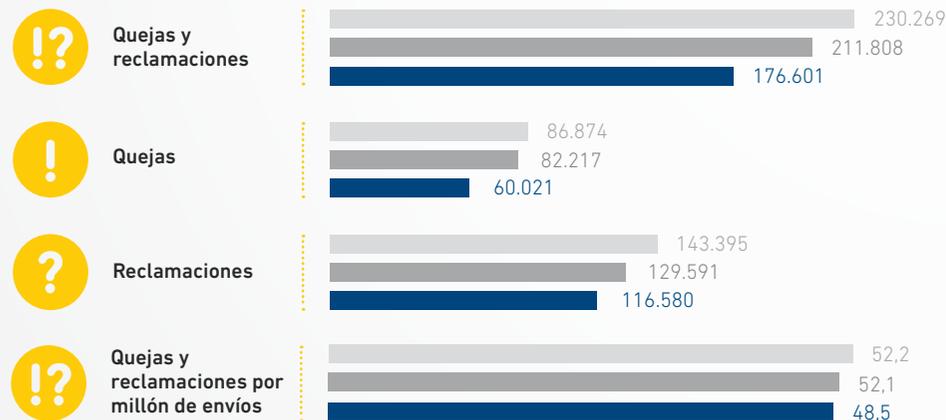
Correos trabaja no sólo para garantizar la calidad del servicio y la atención a los clientes, sino también para conocer su grado de satisfacción y detectar las áreas de mejora que permitan ofrecerles los productos más adecuados y adaptados a sus necesidades.

Quejas y reclamaciones

En 2012 la Sociedad Estatal continuó reduciendo la cifra de quejas y reclamaciones recibidas, logrando una disminución del 16,6%. El número de quejas y reclamaciones por millón de envíos también decreció en un 6,9%.

Quejas y reclamaciones

2010 | 2011 | 2012



EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Orientación al cliente

Correos lleva a cabo periódicamente estudios para conocer la opinión de los clientes acerca de los productos y servicios ofrecidos. De este modo, se hace efectiva la incorporación de sus demandas al desarrollo y mejora de los nuevos productos y servicios y la reingeniería de los existentes.

Encuesta de satisfacción de los clientes de Correos

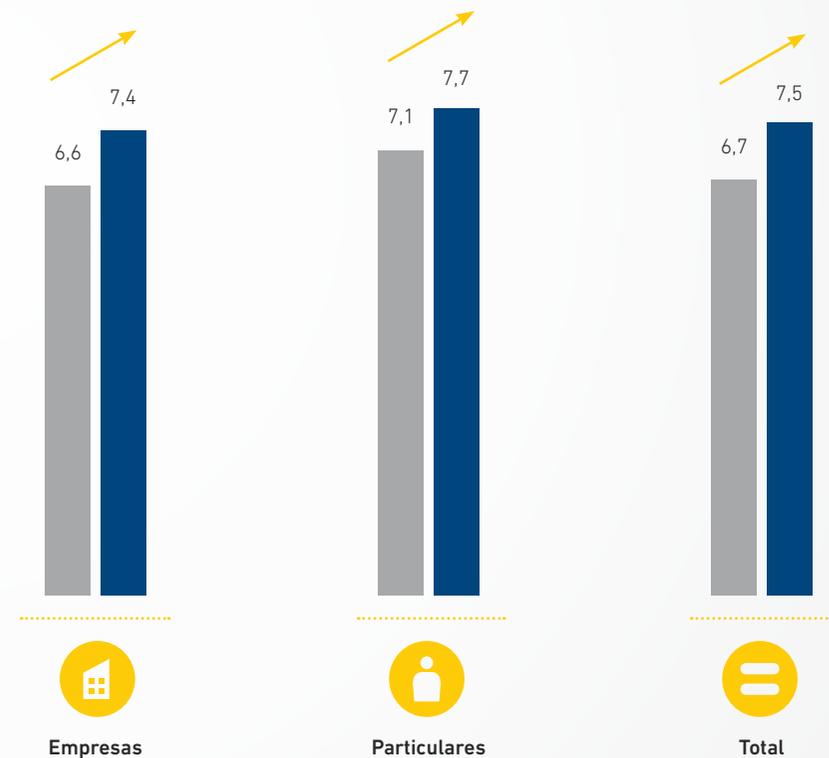
La mejora de la calidad es uno de los objetivos estratégicos clave para Correos, por lo que es primordial conocer la percepción de los productos y servicios que ofrece a través de la valoración de cada uno de ellos y de los atributos inherentes a los mismos.

El último estudio de medición de la satisfacción de los clientes evidenció un **aumento de 0,8 puntos en la valoración global, pasando de una nota de 6,7 a 7,5** en una escala de 0 a 10. Diferenciando entre empresas y particulares, el aumento es de 0,8 y 0,6 puntos respectivamente. Según el tipo de cliente, el aumento más significativo se observa en las pymes con contrato, pasando de una puntuación de 6,1 a 7,2.

La satisfacción con el servicio prestado, tanto para el envío de correspondencia y paquetería como de notificaciones, fue superior a 7 sobre 10 en todos los segmentos de clientes. Asimismo, es destacable la positiva valoración de la entrega de paquetería urgente y no urgente por parte de las pequeñas y medianas empresas con contrato y los particulares, superando los 8 puntos sobre 10.

Satisfacción de los clientes de Correos (sobre 10)

2007 | 2012*



* Encuesta realizada a finales de 2011

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

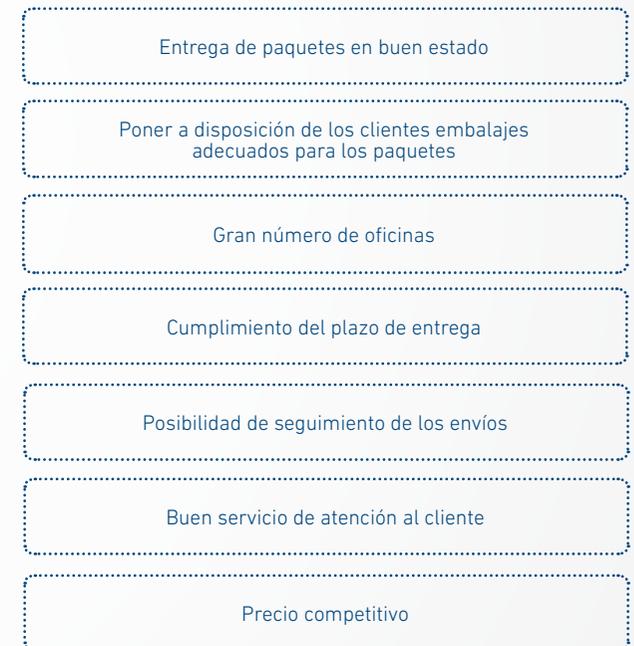
Estudio de imagen de Correos

El más reciente estudio de imagen realizado por la Sociedad Estatal contempló las principales variables de imagen asociadas a las empresas de correspondencia y paquetería. Los resultados ponen de manifiesto que Correos es la compañía con mayor reconocimiento de marca de todas las empresas de envíos de paquetería, correspondencia y documentos, tanto entre particulares como empresas. En cuanto a la paquetería, se desprende que los principales atributos de los servicios de paquetería de Correos son el precio competitivo y la cercanía, ya que todos los ciudadanos disponen de una oficina postal cerca de su domicilio o lugar de trabajo.

Atributos que más se identifican con la imagen de Correos



Puntos fuertes de la oferta y servicio de Correos



EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Encuesta de satisfacción de los clientes de Chronoexpres

Anualmente Chronoexpres lleva a cabo una encuesta de satisfacción de los clientes. En 2012 las áreas de operaciones y de sistemas e información han sido las mejor valoradas, mientras que las peor valoradas han sido la liquidación de siniestros y la atención al cliente, aspectos sobre los que la compañía ha puesto en marcha acciones de mejora. La puntuación obtenida fue de 7,5, en una escala de 0 a 10, medio punto por encima de la valoración de 2011.

Evaluación de la satisfacción en Nexea

Nexea evalúa anualmente la satisfacción de sus clientes. Como novedad, en 2012 se ha añadido a la encuesta un apartado en el que los clientes pueden expresar su opinión acerca de los productos y servicios ofrecidos con el fin de mejorar o desarrollar nuevos servicios que cubran sus necesidades.

En líneas generales, los resultados de 2012 han sido satisfactorios, alcanzando una valoración media de 3,8 (en una escala de 1 a 5), por encima del objetivo fijado del 3,5. Los aspectos mejor valorados por los clientes fueron el trato, la calidad del servicio y los productos ofrecidos.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Acciones de mejora para una mayor eficiencia y calidad

La orientación de Correos hacia la mejora continua busca incrementar la eficacia en todos los procesos de negocio. A través de la gestión por procesos, las oficinas, centros y unidades que integran la compañía pueden identificar sus fortalezas y áreas de mejora con objeto de diseñar los planes de acción más adecuados. A fin de incrementar la eficiencia y la calidad, Correos ha desarrollado distintas actuaciones para introducir la cultura de la mejora continua en todas las unidades de la compañía.

- **Liga de Excelencia.** A través de esta herramienta, los centros, oficinas y unidades disponen de los indicadores relativos a la calidad de entrega y a la eficiencia medioambiental, para conocer el desempeño y grado de cumplimiento de los objetivos corporativos.

- **Metodología de las "5s".** Técnica basada en cinco fases –organización, orden, limpieza, control visual y hábito–, para obtener un entorno de trabajo limpio y agradable, de modo que se reducen los riesgos laborales y mejora la ergonomía. En 2012 se implantó esta metodología en todas las unidades de reparto lo que redundó en un aumento de la productividad.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

- **Reconocimientos a los empleados.** Estos premios tienen como objetivo favorecer y compartir las mejores iniciativas dentro de la compañía, fomentar la cultura de la excelencia, promover el trabajo en equipo e impulsar la eficiencia operativa y la sostenibilidad.



Premio Nacional a la Excelencia: refuerza la cultura de la excelencia entre las unidades operativas de Correos, premiando a aquellas que emplean eficientemente sus recursos y realizan correctamente los procesos, contribuyendo con ello a alcanzar los objetivos de la compañía.



Premio compromiso ambiental: reconoce a los centros de trabajo que hayan contribuido activamente a reducir su impacto medioambiental principalmente a través del ahorro en consumos energéticos.



Premio Atenea a las personas y sus mejores prácticas: reconoce a las personas y equipos excelentes que destacan por su liderazgo y compromiso con las políticas y valores de capital humano de la compañía. Siendo la reducción del absentismo un objetivo preferente para la compañía, en las tres primeras ediciones de este premio se ha distinguido a las unidades que más han mejorado en este aspecto.

En el caso específico de Correos Telecom, las principales actuaciones llevadas a cabo en 2012 para la mejora de la calidad en el servicio prestado han sido:

- **Control de la calidad a proveedores de G2i.** En la gestión de infraestructuras, se controla la calidad de los trabajos realizados por los proveedores de operación y mantenimiento.
- **Control de la calidad del servicio a clientes.** Los tiempos de resolución de las incidencias en la red de telecomunicaciones de Correos están basados en el impacto y criticidad.



Reconocimiento a la oficina principal de Bilbao por mantener un nivel 0 de absentismo.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Canales de comunicación participativos

El Grupo Correos apuesta por una comunicación participativa con el cliente que se gestiona a través de los distintos canales y herramientas. El objetivo es dar respuestas a sus necesidades informativas y mejorar su grado de satisfacción con la compañía. Además, estos canales permiten acercar los productos y servicios a clientes y usuarios e identificar sus requerimientos y expectativas.

Atención al cliente

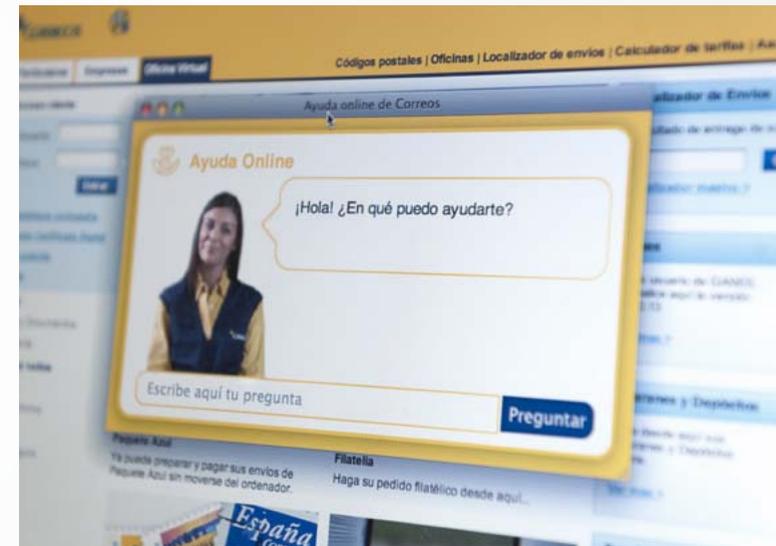
Correos ofrece a los clientes un servicio de atención completo, en el que pone a su disposición una amplia variedad de canales a través de los cuales pueden contactar con la compañía para formular sus sugerencias o notificar cualquier tipo de incidencia.



Canal telefónico. En 2012 se han atendido en Correos un total de 1.292.680 llamadas, un 11,9% menos que el año anterior.



Canal web. Este canal ha registrado un total de 167.665 consultas, un 34,9% más respecto al año anterior.



Desde 2012 se encuentra disponible el **asistente virtual**, de nombre Sara, que facilita la búsqueda de información acerca de los productos y servicios. Con el fin de mejorar su efectividad, se ha realizado un seguimiento de las consultas para conocer cuáles son los principales intereses de los clientes y poder desarrollar respuestas directas e incluir información adicional sobre algunos conceptos. Esta ayuda *online* se suma a otros canales de la compañía, como el servicio de atención telefónica, la página web o las redes sociales. En 2012 se realizaron 475.327 consultas al asistente virtual.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

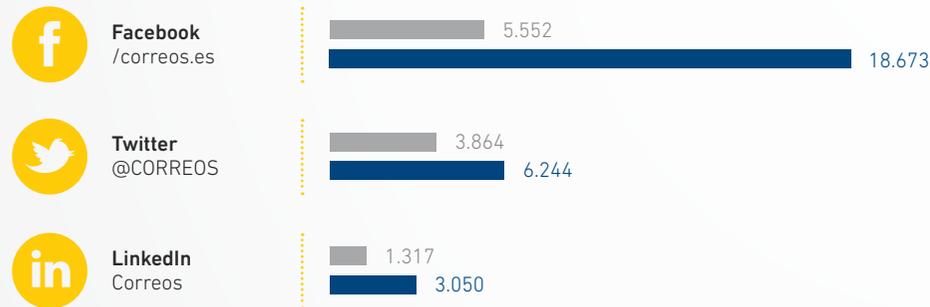
EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Presencia y posicionamiento en las redes sociales

Las redes sociales se han convertido en un canal de comunicación preferente de las empresas con sus clientes. Por ello, Facebook y Twitter son canales cada vez más elegidos por los clientes de la compañía para realizar consultas sobre productos y conocer las novedades comerciales. Durante 2012, se han desarrollado diferentes acciones de comunicación y promoción muy valoradas por los usuarios, cuyo número registró un elevado crecimiento. La obtención de información en un plazo medio no superior a media hora desde un *smartphone*, es otro aspecto que resulta atractivo para los visitantes de los perfiles de Correos.

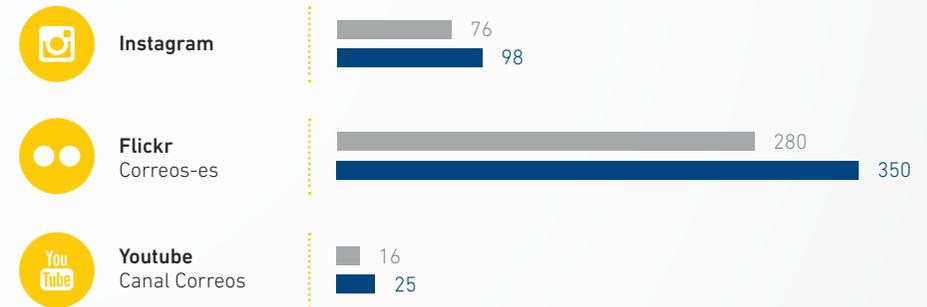
Actividad en las redes sociales (seguidores)

2011 | 2012



Actividad en las redes sociales (fotografías/vídeos)

2011 | 2012



EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Participación en ferias, foros y conferencias

El Grupo Correos colabora activamente en conferencias y foros externos y está presente en ferias sectoriales nacionales e internacionales. La participación en este tipo de eventos constituye una ocasión para exhibir y dar a conocer la oferta comercial y marca corporativa. En 2012, las compañías del Grupo Correos han participado en distintos eventos como patrocinadoras, colaboradoras o expositoras.



Correos

- Foro de Internacionalización Mercados Exteriores (Barcelona)
- Conferencia E-Commerce, M-Commerce y nuevas formas de pago (Madrid)
- Expo E-Commerce. Salón y Congreso del comercio electrónico en España (Madrid)
- VII Feria de tiendas virtuales (Huesca)
- BizBarcelona (Barcelona)
- Bargento (Madrid)
- Internet Meeting Point (Oviedo)
- Exporetail (Madrid)
- Liber. Feria Internacional del Libro (Barcelona)
- Salon E-Commerce (París, Francia)
- Mail Order World (Wiesbaden, Alemania)
- VAD e-commerce (Lille, Francia)

Correos y Chronoexpres

- Salón MiEmpresa (Madrid)
- Impulsando Pymes (diferentes ciudades españolas)
- eShow (Madrid, Barcelona)
- Hoy es marketing (diferentes ciudades españolas)

Chronoexpres

- Optical Market Meeting (Barcelona)
- I Congreso Cooperativa Farmacéutica Extremeña (Cáceres)

Correos Telecom

- Seminario "Cloud computing en las administraciones públicas (V): criterios dispares y opciones múltiples" (Madrid)
- Smart City Expo World Congress (Barcelona)

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

EL CLIENTE, EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

Compromiso de Autorregulación por una Publicidad Responsable

Correos está adherido a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), entidad sin ánimo de lucro formada por los principales anunciantes, agencias, medios y asociaciones sectoriales de España. Su finalidad es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores.

Las comunicaciones comerciales de los afiliados a Autocontrol han de cumplir el Código de Conducta Publicitaria de esta Asociación, basado en el Código de Prácticas Publicitarias de la *International Chamber of Commerce*.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

El capital humano es el motor del Grupo Correos que, con una plantilla integrada por más de 57.000 personas, es **uno de los mayores empleadores de España**. La necesidad de dar una respuesta ágil y eficaz a los requerimientos de un entorno altamente competitivo y en constante transformación hace imprescindible un óptimo **alineamiento entre la estrategia de negocio y la gestión de los recursos humanos**.

- Inicio del nuevo modelo de evaluación del desempeño
- Reducción de la siniestralidad laboral en un 22,2%
- Impartición de 1,8 millones de horas de formación, un 12,3% más que el año anterior
- Correos recibe el Trofeo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo "DIPLOOS 2011"
- La Sociedad Estatal es reconocida con el Premio Randstad a la empresa mejor valorada en materia de conciliación y seguridad laborales

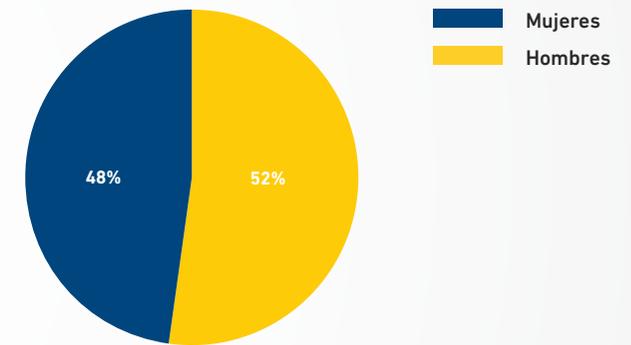
Calidad en el empleo, igualdad y diversidad

El Grupo Correos promueve el **mantenimiento del empleo estable y de calidad** mediante el desarrollo profesional, la formación, la gestión del talento, la conciliación laboral, la comunicación y la promoción de la salud, la seguridad en el trabajo y la igualdad.

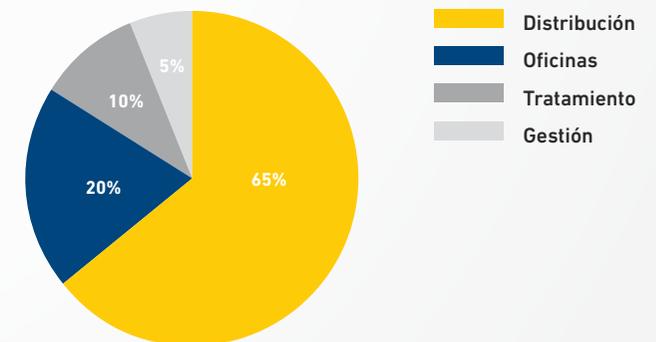
En 2012 el Grupo contaba con **57.275 empleados**. La plantilla media de la Sociedad Estatal estaba integrada por 55.775 efectivos (incluyendo el personal contratado con motivo de los procesos electorales), que representaban más del 97% del total del Grupo. De esa cifra, el 52% eran hombres y el 48% restante, mujeres. La proporción de personal funcionario era del 37% y la de trabajadores con contrato laboral del 63%.

Por su parte, Chronoexpres empleaba a 1.274 trabajadores (71% hombres y 29% mujeres), Nexea a 171 (54% hombres y 46% mujeres) y Correos Telecom a 55 (84% hombres y 16% mujeres).

Plantilla de Correos por género



Plantilla de Correos por actividad



LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO



La evolución de la demanda de servicios postales y la exigencia de una mayor eficiencia en su prestación han motivado una progresiva adecuación de los niveles de empleo a la actividad, por la vía exclusiva de la reducción de contratación temporal y la menor reposición de bajas naturales. Correos realiza esta adaptación de sus recursos, garantizando en todo los casos el adecuado cumplimiento de las obligaciones de servicio público.

La apuesta de la Sociedad Estatal por la estabilidad laboral se pone de manifiesto en el mantenimiento de un 80% de empleo fijo. La compañía continuó fomentando la estabilidad laboral, cubriendo las necesidades estacionales de empleo con trabajadores fijos discontinuos, cuya vinculación profesional y experiencia contribuyen a la calidad del servicio. En el resto de empresas del Grupo el porcentaje de empleo fijo fue del 95%, en Chronoexpres y Nexea, y del 100% en Correos Telecom.

El pasado ejercicio Correos emprendió dos proyectos piloto para el apoyo a los empleados en la preparación y planificación vital de su etapa de jubilación, así como para su socialización digital en el periodo previo a la finalización de su etapa productiva.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Igualdad y conciliación

La Sociedad Estatal posee un **compromiso explícito con la igualdad de oportunidades y en contra de la discriminación**, que se pone de manifiesto tanto en la composición de su plantilla como en su política de contratación.

Este compromiso se manifiesta en el **Plan de igualdad** y en el **Protocolo contra el acoso** de la compañía. En el marco de aplicación del plan, se han realizado campañas de información y sensibilización a los empleados sobre igualdad y se han desarrollado programas de acogida y promoción.

En su regulación interna, Correos ha establecido un conjunto de medidas dirigidas a favorecer la conciliación y la equidad laboral, que amplían el alcance de los requisitos mínimos legales. Estas políticas han posibilitado que, por tercer año consecutivo, **las tasas de reincorporación al trabajo y de retención tras una baja por maternidad o paternidad hayan sido del 100%** para ambos sexos.

En lo relativo a la protección contra el acoso, la Sociedad Estatal ha abordado el pasado ejercicio 22 denuncias, de las que 6 han dado lugar a la incoación

de procedimientos de información y sólo una ha derivado en el inicio de acciones disciplinarias, conforme a lo previsto en el Protocolo.

En lo que concierne a la **atención a víctimas de violencia de género**, Correos gestiona, con carácter urgente y con la máxima confidencialidad, las solicitudes de traslado de aquellos trabajadores que hayan sufrido este tipo de situaciones. Para sensibilizar y ayudar a prevenir estas conductas, proporciona además otras clases de ayudas como reducciones de jornada, permisos totales o parciales, excedencias retribuidas e información.

En el caso de las empresas filiales, ninguna registró el pasado año incidentes relacionados con la discriminación o el acoso laboral. Además, en el desarrollo de su Plan de igualdad, Chronoexpres incluyó un protocolo contra el acoso, constituyó la Comisión de igualdad e impartió formación en estas materias a sus trabajadores. Por su parte, Nexea realizó valoraciones entre los empleados, a través de su servicio de prevención, para la identificación de riesgos psicosociales en el trabajo que pudieran derivar en situaciones de acoso laboral.



Correos recibe el Premio Randstad por la conciliación y la seguridad laborales

La Sociedad Estatal fue reconocida en 2012 con el Premio Randstad a la empresa mejor valorada en materia de conciliación y seguridad laborales. Este galardón avala los positivos resultados obtenidos por la compañía en este ámbito durante los últimos años.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Diversidad e integración para enriquecer el equipo

En 2012, el Grupo Correos contaba en su plantilla con 937 trabajadores con algún tipo de discapacidad. De esa cifra, 921 desarrollaban su labor en la Sociedad Estatal, que posee además convenios con varias fundaciones y centros especiales de empleo, especializados en la inserción laboral de este colectivo, para la compra de bienes y servicios o la realización de prácticas profesionales.

La compañía también tiene establecidas medidas para favorecer la integración de otros grupos de población en riesgo de exclusión social. En 2012 empleaba a 177 personas inmigrantes, 212 en todo el Grupo Correos.

Prestaciones sociales para sumar beneficios a los empleados

Correos promueve el bienestar sociolaboral y la conciliación profesional y personal a través de sus programas de acción social. Las cerca de 12.000 ayudas económicas concedidas a trabajadores y familiares tuvieron como finalidad atender diferentes necesidades, como tratamientos de salud, educación infantil, atención a hijos con discapacidad o realización de estudios universitarios. Asimismo, se otorgaron ayudas por fallecimiento, anticipos y préstamos a cuenta sin interés. En total, la compañía destinó en 2012 a estos programas más de 1,5 millones de euros.

La Sociedad Estatal dispone de un plan de pensiones para complementar las prestaciones de sus trabajadores. A 31 de diciembre de 2012 había 39.637 empleados adheridos y el patrimonio total del fondo ascendía a 190,5 millones de euros.

En cumplimiento del Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, Correos no realizó ninguna aportación al plan de pensiones durante el pasado año.



"Promociones especiales para empleados de Correos"

Como parte de los beneficios sociales para los trabajadores, Correos ha creado una plataforma *online* en la que disponen de ofertas y descuentos, para la adquisición de productos y servicios de ocio, cultura, salud y bienes de consumo. Al cierre de 2012, 7.900 empleados se habían registrado ya para acceder a estas promociones especiales desde su puesto en funcionamiento en octubre.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

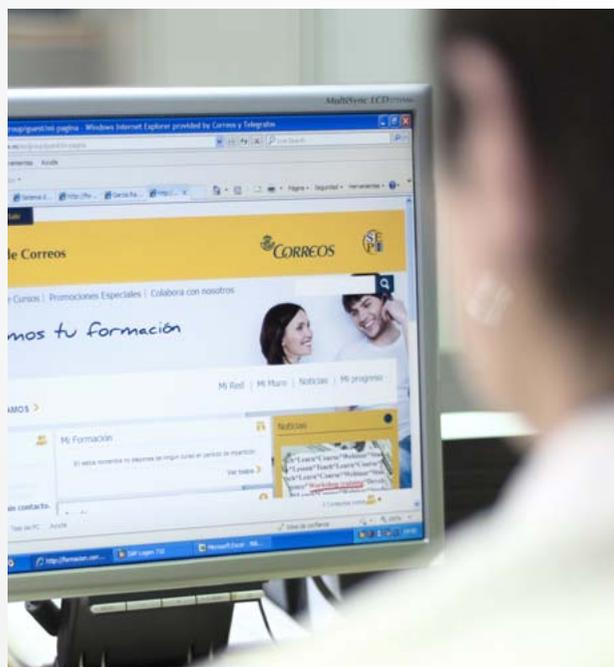
07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Desarrollo profesional, formación y gestión del talento

El Grupo Correos ha continuado apostando por la formación y desplegando programas de desarrollo profesional para potenciar e incrementar el talento de la plantilla.



Evaluación del desempeño

La Sociedad Estatal inició en 2012 la implantación de un **nuevo modelo de evaluación del desempeño**, ante la necesidad de valorar de forma objetiva el grado de cumplimiento de los objetivos corporativos, de área e individuales y vincularlo, tanto al desarrollo profesional y la formación, como a la promoción laboral, el reconocimiento y la retribución variable. La primera fase del proyecto implicó la **evaluación de 179 empleados**, pertenecientes al personal directivo en sus distintos niveles. A partir de 2013 el modelo se extenderá progresivamente a otras categorías profesionales.

Chronoexpres y Correos Telecom disponen también de sistemas de evaluación del desempeño que aplican a la totalidad o parte de su plantilla.

Respecto a la **política retributiva**, todas las empresas del Grupo ofrecen un salario inicial superior al mínimo interprofesional y disponen de **modelos de retribución variable, vinculados al cumplimiento de objetivos corporativos, de dirección y de desempeño individual, que se aplican a la totalidad o parte de su plantilla.**

Correos es consciente de que una adecuada remuneración garantiza la satisfacción de los empleados y la retención del talento. En este sentido, las retribuciones de sus empleados no incurrir en discriminación entre géneros, según lo dispuesto en el Convenio Colectivo para el personal laboral y en el Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo para el colectivo de funcionarios.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Promoción y desarrollo laboral

La Sociedad Estatal apuesta por la promoción interna y la mayoría de los puestos de trabajo se cubre con candidatos de la propia compañía. Los procesos de selección y promoción se basan en la evaluación de las capacidades personales, el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual.

Con el fin de priorizar el **arraigo territorial**, los procesos selectivos se realizan a nivel provincial, por lo que cerca del **100% de las contrataciones son de residentes locales**. De igual modo, la promoción interna también se realiza a nivel provincial y zonal.

En 2012 tuvieron lugar **493 procesos de selección**, se gestionaron 20.805 currículos en procesos de reclutamiento y **1.247 personas fueron seleccionadas**. Asimismo, un total de **4.430 empleados participaron en la convocatoria** de promoción interna de funcionarios realizada en 2012 para los cuerpos superior, de gestión, ejecutivos y de auxiliares.

El concurso permanente de traslados permite atender a las expectativas de movilidad de los trabajadores de Correos, tanto funcionarios como personal laboral. En 2012 se han realizado 2 adjudicaciones que han permitido el traslado, movilidad y promoción horizontal de 832 empleados.

Con el doble objetivo de canalizar el desarrollo profesional del colectivo de mandos de oficinas y adecuar el sistema profesional a las demandas del negocio, se efectuó **la desprovisionalización de 1.538 puestos de dirección de oficinas**, participando en la convocatoria 3.200 candidatos. Los empleados seleccionados recibieron formación específica para su puesto.

Por otra parte, a través del programa de **búsqueda de mandos intermedios, se seleccionaron y formaron 494 empleados**, para la cobertura temporal de puestos de dirección de oficinas, jefaturas de unidades de distribución y jefaturas de equipos de oficina y distribución.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

En el marco del Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, Correos desarrolló un **Programa de prácticas académicas** para estudiantes universitarios, con el fin de contribuir a completar su formación y experiencia, detectar potenciales incorporaciones y captar el talento.

Tras el análisis de las necesidades de las distintas áreas de la compañía para identificar los perfiles precisados, se firmaron convenios de colaboración con entidades formativas y con la Fundación SEPI para la selección e **incorporación de 26 jóvenes**. El programa incluyó el desarrollo de un itinerario formativo específico, con una duración inicial de 6 meses, prorrogable a otros 6.

Programa Lidera+

El programa de desarrollo profesional Lidera+ tiene como objetivo identificar y estimular el talento, con el fin de satisfacer adecuadamente las necesidades de personal cualificado en puestos de responsabilidad y de mejorar los mecanismos de promoción.

El pasado año, 17 de los 31 trabajadores que participaron en la primera edición realizada durante 2011, se incorporaron a puestos de mayor responsabilidad. Asimismo, los primeros niveles directivos de las zonas territoriales de Correos recibieron capacitación, para mejorar sus habilidades de liderazgo y gestión de personas y ampliar sus competencias para la generación de negocio.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Formación para mejorar la capacitación de los empleados

La capacitación de los empleados tiene como objetivo **potenciar** sus capacidades y contribuir a su desarrollo profesional, así como ayudar a la extensión de una cultura corporativa basada en la flexibilidad, la eficiencia y el trabajo en equipo. De este modo, la compañía respalda el desarrollo actual o futuro de sus líneas de negocio.

La Sociedad Estatal impartió **332 cursos**, en sus distintas modalidades -a distancia, presencial, *online* y mixto-, con un total de 1,8 millones de horas lectivas, un 12,3% más que el año anterior. En estas acciones participaron **184.361 alumnos**, un 50,5% más que en 2011, cuyo grado de **satisfacción con la formación recibida fue de 8,2 sobre 10**. La ejecución del plan de formación contó con la colaboración de 1.431 monitores, la mayoría empleados de la compañía.

Uno de los objetivos principales del programa de 2012 fue la mejora de la **capacitación y orientación comercial** de toda la plantilla, lo que se plasmó en la convocatoria del curso general "Juntos,

todos vendemos" y de acciones específicas para responsables de oficinas, así como para gestores comerciales y bancarios. Asimismo, el personal de oficinas y de BanCorreos recibió formación especializada dentro del proyecto de **escuela bancaria**. La compañía impartió también cursos en **prevención del blanqueo de capitales** a 1.832 trabajadores en puestos de atención al cliente y logísticos.

Como parte del programa de acogida a nuevos empleados, se diseñó un itinerario formativo para personal operativo (encargado de la atención al cliente, reparto y clasificación), que hace posible que puedan desempeñar las tareas propias de cada puesto desde el momento de la incorporación.

Correos ha mantenido su firme apuesta por el uso de la formación *online* como herramienta facilitadora del aprendizaje en una organización con tanta capilaridad geográfica. La accesibilidad que ofrece la plataforma "Campus virtual", renovada el pasado año y disponible para todos los empleados en la Intranet

corporativa, junto a su extensa oferta de contenidos, ha situado a **Correos como referente español y europeo en e-learning**, en estrategias de gestión del cambio y de adaptación a nuevos modelos organizativos.

La formación impartida al personal de las filiales, de tipo presencial y *online*, incluyó cursos técnicos y en habilidades de gestión, directivas, idiomas, igualdad y prevención de riesgos laborales.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Prevención de riesgos laborales para un entorno laboral seguro

El compromiso con la protección y promoción de la salud de los empleados constituye un objetivo transversal y prioritario de la compañía. Por ello, promueve una política de gestión preventiva interna y articula una operativa que se concreta en los diferentes procedimientos del **Plan de prevención**.

Actuaciones preventivas

Correos cuenta con un servicio de prevención propio de salud y seguridad laboral, integrado por más de 100 miembros, entre técnicos y miembros de las unidades básicas de salud, responsables de liderar la vigilancia de la salud en cada zona.

La actividad preventiva parte de los planes de prevención y de los protocolos de trabajo establecidos y se sustenta en la identificación y evaluación periódica de riesgos, así como en el control regular de las condiciones de trabajo.

En este ámbito, las principales actuaciones llevadas a cabo durante 2012 consistieron en:

- La mejora de la **integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de decisión y gestión** de la compañía. Para ello se realizó una valoración de la correcta implantación de los procedimientos del Plan de prevención y protocolos de trabajo en todos los niveles jerárquicos.
- El desarrollo del **nuevo plan de formación e información**, de manera más adaptada a cada puesto de trabajo y centro.
- La modificación de la gestión del **seguimiento y apoyo de los procesos de incapacidad temporal del personal laboral**, que desde el año pasado es realizada por los servicios médicos de una mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo que supone agilizar las pruebas complementarias o interconsultas, tratamientos de rehabilitación o intervenciones terapéuticas y disminuir los tiempos de espera.
- **La mejora de la información** a los empleados y mandos, para facilitar la correcta gestión de los procesos de incapacidad temporal por contingencia común o accidente de trabajo.
- La realización de **31.226 reconocimientos médicos** adaptados a los diferentes puestos, en el ámbito de la vigilancia de la salud.
- La elaboración de **413 estudios técnicos** en centros, **146 estudios específicos** (de ruido, temperatura, iluminación, ergonomía y riesgos psicosociales) y la implantación y/o revisión de **1.013 planes de emergencia**. Adicionalmente, se realizaron 956 revisiones de planes de autoprotección.
- La convocatoria del **Premio Atenea** a las mejores prácticas para la reducción del absentismo en los centros de trabajo.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Cultura de prevención en la cadena de valor

A través de la Comisión Estatal de Salud Laboral y de los Comités Provinciales de Seguridad y Salud (CPSS), con representación conjunta de empresa y trabajadores, se involucra a los empleados en la mejora de la seguridad y salud en los puestos de trabajo y se generaliza una cultura preventiva en toda la organización.

Correos persigue extender la cultura y el compromiso en materia de seguridad y salud laboral a sus proveedores, contratistas y colaboradores. La compañía requiere a las empresas que participan en sus procedimientos de contratación el respeto de los Diez Principios del Pacto Mundial, siendo uno de ellos el compromiso de proporcionar a los empleados buenas condiciones de seguridad e higiene laboral.

Asimismo, Correos Telecom fija a sus proveedores la obligación de poner en su conocimiento todos los incidentes y accidentes que se produzcan durante la actividad, con independencia de su nivel de gravedad.

Correos recibe el Trofeo Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo "DIPLÓOS 2011"

El pasado año Correos ha sido galardonado con el Trofeo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo "**DIPLÓOS 2011**", convocado por la Asociación para la Prevención de Accidentes (APA), en reconocimiento a la positiva evolución de los índices de siniestralidad y a la calidad de las políticas preventivas aplicadas por la compañía.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Formación e información en seguridad y salud

La formación y sensibilización de los empleados en seguridad y salud laborales es esencial para el buen desarrollo de la estrategia de prevención de riesgos laborales. Por ello en 2012 se impartieron **173.448 horas de formación en materia de seguridad y salud** a más de 10.700 empleados, se entregaron **61.504 fichas con información específica de seguridad y salud a 27.172 trabajadores** y se amplió la información proporcionada a través de las herramientas de comunicación interna (revista Abrecartas, Intranet y tableros de anuncios).

El conjunto de actuaciones realizadas se ha traducido en una **reducción del 22,2% de la siniestralidad y del 17,5% del índice de incidencia en 2012**. Asimismo, ha supuesto una disminución del **27,2% del número de jornadas perdidas y el recorte de casi un punto porcentual del índice de absentismo** con respecto al año anterior.

Por su parte, Chronoexpres impartió cursos en prevención de riesgos a toda su plantilla y estableció un protocolo para proporcionar formación teórico-práctica *online* a los nuevos trabajadores, desde el primer día de su incorporación.

Durante el ejercicio, la filial logró reducir **un 39,7% la siniestralidad laboral, un 39,5% el índice de incidencia, un 32,3% el número de jornadas perdidas y 0,6 puntos porcentuales los niveles de absentismo**.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Comunicación para fomentar la cohesión y el buen clima laboral

La comunicación interna es una herramienta básica para mejorar la organización y **fomentar la cohesión y el orgullo de pertenencia de los trabajadores**. Con la intención de informar y de potenciar el compromiso y la motivación de los empleados, la compañía cuenta con diferentes herramientas y canales como los siguientes:

- Correo electrónico
- Notas internas en tabloneros
- Revista interna *Abrecartas*
- Intranet
- "Campus virtual"
- Envío de cartas personalizadas
- Encartes en nómina

Evaluación de la satisfacción de los empleados

Correos dispone de distintas herramientas para conocer el grado de satisfacción personal de sus empleados como las siguientes:

Encuestas sobre temáticas concretas, a través de canales como la Intranet corporativa.

Técnicas específicas como el metaplan (metodología de diagnóstico y moderación grupal) o **grupos de discusión** coordinados por expertos, para temas de alto impacto organizativo.

Técnicas de **muestras estructuradas y segmentadas**.

En general, la valoración de los empleados es positiva en los ámbitos de formación y desarrollo profesional, mientras que el grado de satisfacción es menor en lo referente a aspectos concretos de la organización de horarios en algunos servicios.



LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Representación sindical y libertad de asociación

El derecho a la libertad de asociación y a la representación sindical queda plenamente garantizado a través de los representantes de los trabajadores, elegidos libremente. En el caso de la Sociedad Estatal, los empleados están presentes, a través de los representantes sindicales, en los distintos 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).

El Convenio colectivo para el personal laboral y el Acuerdo de regulación de condiciones de trabajo y empleo para el personal funcionario de Correos establecen las condiciones de trabajo y empleo y definen el marco de las relaciones laborales, que garantizan los derechos de los trabajadores en el marco de una gestión eficaz, necesariamente vinculada a la productividad.

Desarrollo de buenas prácticas

Con el fin de compartir buenas prácticas en gestión de recursos humanos, prevención, formación y desarrollo, con otras empresas del ámbito internacional, Correos tomó parte en los siguientes proyectos:

- *Senior Executive Forum* de International Post Corporation
- Comité de Diálogo Social del Sector Postal - Dirección General de Empleo de la Unión Europea
- *WG - Human Resources* de PostEurop
- Grupo de trabajo para la prevención de accidentes en el sector postal, organizado por la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión de la Comisión Europea
- Proyecto europeo Leonardo da Vinci, sobre formación y desarrollo de competencias en el sector postal. En el marco de este programa, varios empleados tuvieron la oportunidad de participar en periodos de intercambio laboral con otros operadores postales

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Cifras laborales del Grupo Correos

(Los datos de 2011 han sido ajustados al nuevo sistema de cómputo de efectivos, implantado en enero de 2012, como resultado de la integración en el grupo SEPI. Asimismo, en 2012 la plantilla media incluye los efectivos contratados con motivo de los procesos electorales celebrados durante el año)

N.D. = No disponible

N.A. = No aplicable

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom				
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012		
Evolución de la plantilla	Efectivos medios	61.819	58.952	55.775	1.309	1.269	1.274	186	180	171	49	58	55	
	Mujeres	28.824	27.752	26.532	367	354	366	78	77	78	12	10	9	
	Hombres	32.995	31.200	29.243	942	915	908	108	103	93	37	48	46	
	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	59	61	63	100	100	100	100	100	100	N.A.	N.A.	N.A.	
Evolución de la plantilla según género y tipo de contrato	Mujeres	Indefinido	20.875	20.459	19.981	362	334	339	68	68	72	12	10	9
		Temporal	7.949	7.292	6.550	5	20	27	10	9	6	0	0	0
	Hombres	Indefinido	28.144	26.677	24.844	914	873	865	99	96	92	37	48	46
		Temporal	4.851	4.523	4.399	28	42	43	9	7	1	0	0	0

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Plantilla según categoría laboral y género		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Dirección	Mujeres	10	8	7	1	1	1	0	2	2	0	0	0
	Hombres	58	43	43	7	6	5	1	3	3	1	1	1
	Total	68	51	50	8	7	6	1	5	5	1	1	1
Personal técnico y mandos intermedios	Mujeres	2.127	2.016	2.031	52	42	53	8	8	8	10	8	7
	Hombres	4.895	4.613	4.341	167	127	119	17	16	10	36	47	45
	Total	7.022	6.629	6.372	219	169	172	25	24	18	46	55	52
Personal administrativo	Mujeres	791	746	690	171	172	221	10	15	13	2	2	2
	Hombres	945	869	765	143	143	71	2	3	5	0	0	0
	Total	1.736	1.615	1.455	314	315	292	12	18	18	2	2	2
Personal operativo	Mujeres	25.895	24.983	23.804	144	148	91	60	52	55	0	0	0
	Hombres	27.098	25.675	24.094	624	630	713	88	81	75	0	0	0
	Total	52.993	50.657	47.898	768	778	804	148	133	130	0	0	0

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

Plantilla según categoría laboral y grupo de edad (en porcentaje)		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Dirección	<30 años	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	30-50 años	0,1	0,0	0,0	0,3	0,3	0,3	2,7	2,8	2,9	5,9	1,7	1,8
	>50 años	0,1	0,0	0,0	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
	Total	0,2	0,1	0,1	0,5	0,5	0,5	2,7	2,8	2,9	7,9	1,7	1,8
Personal técnico y mandos intermedios	<30 años	0,1	0,1	0,1	0,5	0,3	0,2	3,2	2,2	2,9	10,1	6,9	7,3
	30-50 años	5,3	5,0	5,0	14,1	11,2	10,8	5,4	7,2	7,6	71,5	82,8	81,8
	>50 años	6,0	6,2	6,3	2,7	2,3	2,5	0,0	0,0	0,0	6,0	5,2	5,5
	Total	11,4	11,2	11,4	17,3	13,8	13,5	8,6	13,3	10,6	87,6	94,9	94,6
Personal administrativo	<30 años	0,1	0,1	0,1	2,9	2,9	2,1	3,8	3,3	3,5	2,2	1,7	1,8
	30-50 años	1,2	1,1	1,1	18,4	18,5	18,3	3,8	6,1	5,8	2,3	1,7	1,8
	>50 años	1,5	1,5	1,4	2,0	2,5	2,6	0,5	1,1	1,2	0,0	0,0	0,0
	Total	2,8	2,7	2,6	23,3	23,9	23,0	8,1	10,5	10,6	4,5	3,4	3,6
Personal operativo	<30 años	7,7	6,7	5,3	9,9	10,9	10,5	20,4	15,0	11,7	0,0	0,0	0,0
	30-50 años	55,9	55,1	54,3	38,2	39,2	38,8	53,7	52,3	58,5	0,0	0,0	0,0
	>50 años	22,1	24,1	26,3	10,8	11,7	13,7	6,5	10,0	5,8	0,0	0,0	0,0
	Total	85,7	85,9	85,9	58,9	61,8	63,0	80,6	77,3	76,0	0,0	0,0	0,0

01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom			
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	
Nuevas contrataciones según género y grupo de edad	Mujeres	<30 años	2	10	13	4	9	10	0	2	1	0	0	0
		30-50 años	15	24	100	3	18	11	2	7	2	0	0	0
		>50 años	0	0	27	1	2	0	0	2	0	0	0	0
		Total	17	34	140	8	29	21	2	11	3	0	0	0
	Hombres	<30 años	2	10	13	26	46	44	5	1	0	0	5	0
		30-50 años	22	19	68	38	37	38	3	3	1	0	12	0
		>50 años	1	0	3	2	8	7	0	1	1	0	0	0
		Total	25	29	85	66	91	89	8	5	2	0	17	0
	Total	<30 años	4	20	26	30	55	54	5	3	1	0	5	0
		30-50 años	37	43	168	41	55	49	5	10	3	0	12	0
		>50 años	1	0	31	3	10	7	0	3	1	0	0	0
		Total	42	63	225	74	120	110	10	16	5	0	17	0

01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom			
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	
Tasa de nuevas contrataciones según género y grupo de edad (índice de altas)	Mujeres	<30 años	0,1	0,6	0,9	1,1	2,5	31,3	0,0	2,6	7,6	0,0	0,0	0,0
		30-50 años	0,1	0,1	0,6	0,8	5,1	3,8	2,6	9,1	3,8	0,0	0,0	0,0
		>50 años	0,0	0,0	0,4	0,3	0,6	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0
		Total	0,1	0,1	0,5	2,2	8,2	5,7	2,6	14,3	3,8	0,0	0,0	0,0
	Hombres	<30 años	0,1	0,4	0,8	2,8	5,0	34,1	4,6	1,0	0,0	0,0	10,4	0,0
		30-50 años	0,1	0,1	0,4	4,0	4,0	6,6	2,8	2,9	1,6	0,0	25,0	0,0
		>50 años	0,0	0,0	0,0	0,2	0,9	3,5	0,0	1,0	8,2	0,0	0,0	0,0
		Total	0,1	0,1	0,3	7,0	9,9	9,8	7,4	4,9	2,2	0,0	35,4	0,0
	Total	<30 años	0,1	0,5	0,8	2,3	4,3	33,5	2,7	1,7	7,6	0,0	8,6	0,0
		30-50 años	0,1	0,1	0,5	3,1	4,3	5,6	2,7	5,6	5,3	0,0	20,7	0,0
		>50 años	0,0	0,0	0,2	0,2	0,8	2,9	0,0	1,7	8,2	0,0	0,0	0,0
		Total	0,1	0,1	0,4	5,6	9,5	8,6	5,4	8,9	2,9	0,0	29,3	0,0

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom			
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	
Bajas según género y grupo de edad	Mujeres	<30 años	11	7	8	4	4	9	8	5	1	0	0	0
		30-50 años	456	426	152	10	25	11	1	6	12	2	2	0
		>50 años	380	444	471	2	4	0	2	1	2	0	0	0
		Total	847	877	630	16	33	20	11	12	15	2	2	0
	Hombres	<30 años	27	14	4	29	24	37	8	5	3	0	3	1
		30-50 años	545	627	170	45	70	49	12	5	9	5	3	3
		>50 años	1.232	1.446	1.732	15	27	12	1	0	0	0	0	0
		Total	1.804	2.087	1.905	89	121	98	21	10	12	5	6	4
	Total	<30 años	38	21	11	33	28	46	16	10	4	0	3	1
		30-50 años	1.001	1.053	322	55	95	60	13	11	21	7	5	3
		>50 años	1.612	1.890	2.203	17	31	12	3	1	2	0	0	0
		Total	2.651	2.964	2.536	105	154	118	32	22	27	7	8	4

01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom			
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	
Tasa de bajas según género y grupo de edad (índice de bajas)	Mujeres	<30 años	0,5	0,4	0,6	1,1	1,1	28,1	10,3	6,5	7,6	0,0	0,0	0,0
		30-50 años	2,3	2,3	0,9	2,7	7,1	3,8	1,3	7,8	22,3	16,7	20,0	0,0
		>50 años	5,8	6,3	6,2	0,5	1,1	0,0	2,6	1,3	15,4	0,0	0,0	0,0
		Total	2,9	3,2	2,4	4,3	9,3	5,5	14,1	15,6	18,8	16,7	20,0	0,0
	Hombres	<30 años	1,0	0,6	0,2	3,1	2,6	28,7	7,4	4,9	15,5	0,0	6,2	2,0
		30-50 años	2,9	3,6	1,1	4,8	7,7	8,5	11,1	4,9	14,5	13,5	6,2	7,0
		>50 años	10,4	12,3	15,2	1,6	3,0	6,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		Total	5,5	6,7	6,5	9,5	13,2	10,8	19,4	9,7	9,7	13,5	12,5	8,7
	Total	<30 años	0,8	0,5	0,4	2,5	2,2	28,6	8,6	5,6	23,1	0,0	5,2	2,0
		30-50 años	2,6	2,9	1,0	4,2	7,5	6,9	7,0	6,1	36,8	14,3	8,6	7,0
		>50 años	8,8	10,1	11,6	1,3	2,4	4,9	1,6	34,0	15,4	0,0	0,0	0,0
		Total	4,3	5,0	4,5	8,0	12,1	9,3	17,2	12,2	15,5	14,3	13,8	7,3

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Composición de los órganos de gobierno según género (en porcentaje)	Mujeres	17,6	29,4	26,7	12,5	33,3	0,0	N.D.	33,3	0,0	25,0	25,0	0,0
	Hombres	82,4	70,6	73,3	87,5	66,7	100,0	N.D.	66,7	100,0	75,0	75,0	100,0
Composición de los órganos de gobierno según grupo de edad (en porcentaje)	<30 años	N.D.	N.D.	0,0	0,0	0,0	0,0	N.D.	N.D.	0,0	N.D.	N.D.	0,0
	30-50 años	N.D.	N.D.	46,7	50,0	57,0	70,0	N.D.	N.D.	85,7	N.D.	N.D.	100,0
	>50 años	N.D.	N.D.	53,3	50,0	43,0	30,0	N.D.	N.D.	14,3	N.D.	N.D.	0,0

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom			
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	
Tasas de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad	Empleados que se han acogido a permisos parentales	Mujeres	458	398	422	14	24	14	N.D.	3	9	0	1	1
		Hombres	67	71	54	26	31	35	N.D.	2	4	1	3	1
		Total	525	469	476	40	55	49	N.D.	5	13	1	4	2
	Empleados que han vuelto a ocupar su puesto de trabajo tras el permiso	Mujeres	458	398	422	14	24	14	N.D.	3	9	0	1	1
		Hombres	67	71	54	26	31	33	N.D.	2	4	1	2	1
		Total	525	469	476	40	55	47	N.D.	5	13	1	3	2
	Empleados que continúan en la organización tras 12 meses	Mujeres	458	398	422	14	24	14	N.D.	3	9	0	1	1
		Hombres	67	71	54	26	30	33	N.D.	2	4	1	2	1
		Total	525	469	476	40	54	47	N.D.	5	13	1	3	2
Personal con discapacidad	Número de personas con discapacidad en la plantilla	726	759	921	9	12	12	2	5	4	1	1	0	
Personal inmigrante	Número de personas inmigrantes en la plantilla	188	176	177	37	43	35	0	0	0	0	0	0	

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

		2010		2011		2012	
		Número de ayudas	Importe total (miles de euros)	Número de ayudas	Importe total (miles de euros)	Número de ayudas	Importe total (miles de euros)
Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos	Tratamientos sanitarios	6.171	865,6	6.610	687,5	6.177	643,8
	Ayudas al estudio (libros y material escolar) y para hijos con discapacidad	5.124	814,9	7.529	1.028,3	5.608	831,5
	Ayudas por fallecimiento	N.A.	N.A.	15	74,7	10	49,4
	Anticipos y préstamos a cuenta sin interés	3.389	13.491,6	2.561	10.347,9	2.170	8.460,3

		2010	2011	2012
Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos	Partícipes	40.649	40.740	39.637
	Aportación de Correos durante el año (millones de euros)	13,2	12,9	0,0
	Patrimonio del fondo (millones de euros)	165,2	175,4	190,5
	Aportación total de Correos (millones de euros)	112,6	125,6	125,6

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Evaluación del desempeño y promoción interna	Porcentaje de empleados con evaluación regular de desempeño*	N.D.	N.D.	0,3	12,2	9,9	9,3	N.D.	N.D.	N.D.	100,0	100,0	100,0
	Número de personas promocionadas**	889	1.226	2.728	6	9	0	N.D.	0	0	8	2	0

* Correos inició en 2012 la implantación de un nuevo modelo de evaluación del desempeño, que progresivamente se extenderá a la totalidad de la plantilla.

** El cálculo de las personas promocionadas en Correos durante 2012 incluye tanto los procesos selectivos ordinarios como los derivados de la desprovisionalización de puestos de directores de oficinas.

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres	Nexea	Correos Telecom
		2010	2011	2012	2012	2012	2012
Actividad formativa	Acciones formativas	361	304	332	78	14	20
	Acciones formativas <i>online</i> (en porcentaje)	30	23	23	5	0	5
	Asistentes	86.536	122.498	184.361	797	73	57
	Asistentes a acciones formativas <i>online</i> (en porcentaje)	72	42	44	14	0	9
	Horas de formación	1.927.555	1.603.112	1.800.774	6.776	1.736	5.380
	Horas formativas <i>online</i> (en porcentaje)	77	64	65	36	0	8
	Evaluación de la formación recibida	8,1 (sobre 10)	8,2 (sobre 10)	8,2 (sobre 10)	3,4 (sobre 4)	N.A.	N.A.
	Número de formadores internos	1.087	1.117	1.431	N.A.	N.A.	N.A.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Horas de formación												
Horas de formación según categoría laboral												
Dirección	N.D.	N.D.	N.D.	207	668	164	N.D.	0	356	70	91	94
Personal técnico y mandos intermedios	N.D.	N.D.	N.D.	2.291	1.381	2.386	N.D.	688	0	3.210	4.894	5.126
Personal administrativo	N.D.	N.D.	N.D.	2.723	1.592	2.742	N.D.	315	673	139	182	160
Personal operativo	N.D.	N.D.	N.D.	1.647	1.449	1.484	N.D.	260	707	0	0	0
Promedio de horas de formación por empleado según categoría laboral (horas de formación / empleado)												
Dirección	N.D.	N.D.	N.D.	25,9	95,4	10,9	N.D.	0,0	71,2	70,0	91,0	94,0
Personal técnico y mandos intermedios	N.D.	N.D.	N.D.	10,4	8,2	10,2	N.D.	28,7	0	69,7	88,9	98,6
Personal administrativo	N.D.	N.D.	N.D.	8,6	5,0	8,2	N.D.	17,5	18,7	69,7	91,0	80,0
Personal operativo	N.D.	N.D.	N.D.	2,1	1,8	7,0	N.D.	2,0	5,4	0,0	0,0	0,0
Horas de formación por empleado según género												
Mujeres	N.D.	862.154	948.800	2.764	1.140	3.034	N.D.	383	789	837	819	652
Hombres	N.D.	740.958	851.974	4.104	3.950	3.742	N.D.	880	947	2.582	4.348	4.728
Promedio de horas de formación por empleado según género (horas de formación / empleado)												
Mujeres	N.D.	31,1	35,8	7,5	3,2	8,2	N.D.	5,0	10,1	69,8	81,9	72,5
Hombres	N.D.	23,7	29,1	4,4	4,3	8,7	N.D.	8,5	10,2	69,8	90,6	107,5

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Representación de los empleados en los comités de seguridad y salud	Porcentaje de empleados representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta	86	86	68	54	56	56	6	6	6	Correos Telecom no dispone de Comités de Seguridad y Salud y la vía de participación de los empleados se concreta con la consulta directa a los mismos.		
Reconocimientos médicos	Número de reconocimientos médicos realizados	13.857	18.011	31.226	N.D.	N.D.	707	N.D.	N.D.	45	N.D.	N.D.	50
Evaluaciones de riesgos	Evaluaciones de riesgos realizadas	1.162	609	413	23	13	21	1	1	1	2	3	N.A.
	Estudios técnicos específicos	N.D.	N.D.	146	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Planes de emergencia implantados o revisados	1.015	1.080	1.013	N.D.	N.D.	23	N.D.	N.D.	1	N.A.	N.A.	N.A.
Formación en prevención de riesgos laborales	Horas de formación en prevención de riesgos laborales	574.650	258.106	173.448	N.D.	N.D.	2.434	N.D.	N.D.	21	N.D.	N.D.	144
Fichas de información de seguridad y salud	Número de empleados que han recibido fichas de información de seguridad y salud	N.D.	17.330	27.172	N.D.	N.D.	1.274	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LOS EMPLEADOS, EL MOTOR DEL GRUPO

		Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			Chronoexpres			Nexea			Correos Telecom			
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	
Siniestralidad laboral según género	Días perdidos	229.337	165.719	120.607	1.804	2.094	1.418	N.D.	N.D.	332	0,0	0,0	36	
	Índice de frecuencia	74,0	59,0	28,9	35,7	32,8	18,7	N.D.	N.D.	N.D.	0,0	0,0	20,1	
	Índice de gravedad	2,6	1,9	0,9	0,6	0,6	0,5	N.D.	N.D.	N.D.	0,0	0,0	0,3	
	Índice de incidencia	93,0	76,1	62,8	5,4	6,1	3,7	N.D.	N.D.	N.D.	0,0	0,0	1,8	
	Índice de absentismo (acumulado a 31 de diciembre)	5,6	4,5	3,5	3,4	3,7	3,1	N.D.	N.D.	5,2	0,0	0,0	1,5	
	Número de accidentes con baja	Mujeres	3.233	2.579	1.994	17	10	9	N.D.	3	3	0	0	0
		Hombres	3.137	2.386	1.869	68	68	38	N.D.	15	6	0	0	2
		Total	6.370	4.965	3.863	85	78	47	N.D.	18	9	0	0	2
	Victimas mortales	Mujeres	0	0	0	0	0	0	N.D.	0	0	0	0	0
		Hombres	1	0	1	0	0	0	N.D.	0	0	0	0	0
Total		1	0	1	0	0	0	N.D.	0	0	0	0	0	

01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

LA SOCIEDAD, CONTRIBUCIÓN A SU DESARROLLO Y BIENESTAR

El sentido de responsabilidad y la especial sensibilidad del Grupo Correos hacia la sociedad se ponen de manifiesto con el desarrollo y apoyo a un amplio abanico de iniciativas que contribuyen al progreso social y cultural y repercuten en el bienestar común. Este compromiso forma parte de la Política de excelencia y sostenibilidad del Grupo.



- Más de 3.600 beneficiarios han disfrutado de 40 fiestas dentro del programa “Correos reparte sonrisas” realizado junto a Payasos sin Fronteras
- Venta de tarjetas y productos UNICEF en la red de oficinas con una recaudación de cerca de 1 millón de euros
- Cooperación con UNICEF en la campaña “Cumplédías”
- Comercialización de más de 160.000 bolígrafos solidarios de la campaña “Un juguete, una ilusión” en la red de oficinas
- Patrocinio de la página “Migrar” de Cruz Roja Española
- Recogida en la red de oficinas de 30.709 teléfonos móviles, en la campaña “Dona tu móvil” de Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LA SOCIEDAD, CONTRIBUCIÓN A SU DESARROLLO Y BIENESTAR

Iniciativas en beneficio de la sociedad

Las actividades de acción social del Grupo Correos están alineadas con su actividad y ámbito de actuación y se clasifican según las áreas de actuación siguientes:

- **Infancia:** proyectos de ayuda a este segmento de la población para construir una sociedad más justa y paritaria.
- **Personas con discapacidad:** apoyo a la integración social de las personas con discapacidad para promover la igualdad de oportunidades.
- **Inmigración:** cooperación con distintas entidades que trabajan por la integración del colectivo inmigrante.
- **Sociedad, deporte y cultura:** patrocinio y participación en actividades sociales, culturales y deportivas, que permiten trasladar a la sociedad los valores del Grupo.
- **Valores cívicos:** como empresa pública, Correos contribuye a causas sociales que permitan construir una sociedad basada en los valores del civismo, la solidaridad y la integración.

Complementariamente a los proyectos sociales propios, Correos **apoya programas de instituciones y organizaciones socialmente reconocidas**, mediante:

- Soporte financiero
- Donación de material
- Utilización de la red de ventas
- Prestación de espacios en oficinas
- Cesión de espacios en la web corporativa
- Diseño de productos para colectivos específicos
- Integración laboral de personas en riesgo de exclusión



LA SOCIEDAD, CONTRIBUCIÓN A SU DESARROLLO Y BIENESTAR

"Correos reparte sonrisas"

Desde hace catorce años Correos colabora con la ONG Payasos sin Fronteras en este programa que tiene por objetivo **mejorar la calidad de vida de niños** hospitalizados o sometidos a tratamientos de larga duración y la de los colectivos infantiles que, al estar en situaciones especialmente difíciles, necesitan apoyo psicológico y emocional.

En la edición de 2012, cerca de **3.600 personas** disfrutaron de **40 fiestas-espectáculo** en 14 centros hospitalarios, 11 de educación especial, 8 de acogida, 2 de inmigración y 5 centros penitenciarios, distribuidos por todo el territorio nacional, que contaron con la presencia de cerca de 40 deportistas y personajes populares. Además, alrededor de 40 personas del colectivo asistencial y voluntarios de distintas asociaciones participaron en talleres de formación en técnicas lúdico-educativas impartidos por formadores de Payasos sin Fronteras.

Por su carácter social, el programa "Correos reparte sonrisas" ha sido reconocido con la **Medalla al Mérito Social Penitenciario** concedida por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, a propuesta del Centro de Inserción Social Joaquín Ruíz Jiménez de Palma de Mallorca.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LA SOCIEDAD, CONTRIBUCIÓN A SU DESARROLLO Y BIENESTAR

Campañas UNICEF

Durante 2012 se han vendido tarjetas y regalos a través de la red de oficinas por valor de **cerca de un millón de euros**, que irán destinados a proyectos de UNICEF, organismo de Naciones Unidas con el que Correos coopera desde hace más de 40 años.

Por segundo año consecutivo, la compañía también ha participado en la campaña “**Cumplédías**”, cuyo objetivo es reunir fondos para tratar a **niños con desnutrición aguda en países en vías de desarrollo**. Correos animó a empleados y a clientes a tomar parte en esta iniciativa a través de un *microsite* insertado en la intranet y web corporativas, que incluía un contador para sumar las donaciones realizadas. Además, se realizaron acciones promocionales conocidas como *flashmob* (reunión organizada de un grupo de personas en un lugar público para hacer algo inusual).



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LA SOCIEDAD, CONTRIBUCIÓN A SU DESARROLLO Y BIENESTAR

Un juguete, una ilusión

En el marco de esta campaña organizada por la Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España (RNE), Correos ha sido la empresa que ha comercializado más bolígrafos solidarios, 163.607 en total, con una **recaudación de 818.035 euros**. Esta cantidad se destinará al **envío de juguetes a niños de 22 países** de América Latina, África y Oriente Próximo, así como a la creación de ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios. En 2012 también se repartieron **juguetes en España** a niños y familias con dificultades económicas.



Personas con discapacidad

Al cierre de 2012, Correos contaba en su plantilla con 921 trabajadores con discapacidad, además de contratos **para la compra de bienes y servicios a fundaciones y centros especiales de empleo**, como la Fundación Pardo Valcarce, el Centro de Negocios Ocón, la Fundación Juan XXIII o Fundosa Control de Datos.

La compañía también contribuyó a financiar la construcción del Centro Artesano de Papel y Madera APAI-ARTE, de la Fundación APAI, e incorporó a alumnos de Formación Profesional de la Fundación Dales la Palabra para la realización de prácticas laborales.

Por otra parte, la Sociedad Estatal continuó colaborando con el programa "Incorpora" de La Caixa para integrar a personas con discapacidad en la plantilla y promover la realización de prácticas en los centros de trabajo. Del mismo modo, coopera con la Asociación Catalana de Integración y Desarrollo Humano (ACIDH) y la Fundación Síndrome Down de Madrid.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LA SOCIEDAD, CONTRIBUCIÓN A SU DESARROLLO Y BIENESTAR

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

Desde 2007, Correos apoya las actividades de la Fundación Migrar de Cruz Roja Española, que tiene por objetivo contribuir a la integración de las personas migrantes en España mediante asesoramiento en cuestiones laborales y legales, entre otras. En 2012, la página web (www.migrar.org) recibió **170.802 visitas**, se atendieron **1.152 solicitudes de nuevos usuarios** y se gestionaron **3.753 consultas**.

Por otra parte, para dar respuesta a las necesidades específicas de este colectivo, la Sociedad Estatal dispone de diferentes productos para el envío internacional de correspondencia y paquetería, la expedición de remesas y otros servicios financieros o de telecomunicación.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Dona tu móvil

Correos coopera desde 2007 en la campaña "Dona tu móvil" (www.donatunomovil.org), promovida por Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas, en la que se recogen móviles usados para ser reutilizados o reciclados. Cruz Roja Española destina los fondos obtenidos a proyectos medioambientales y sociales, mientras que la Fundación Entreculturas financia proyectos de escolarización de niños en América Latina y África.

La Sociedad Estatal pone a disposición de los ciudadanos bolsas-sobre especiales, en las que pueden introducir los terminales y entregarlos en alguna de las más de 2.300 oficinas postales o depositarlos en cualquier buzón. En 2012, Correos recogió **30.709 móviles** que representaron una recaudación de **29.617 euros** (el 35,75% del total recaudado), siendo la compañía que más unidades aportó.



04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

LA SOCIEDAD, CONTRIBUCIÓN A SU DESARROLLO Y BIENESTAR

Campaña SOMOS!

Correos **contribuye a la financiación de la página web de la Asociación Española de Fundraising (AEFr)**, entidad que agrupa a más de 60 organizaciones no gubernamentales y no lucrativas de España. Con ello, además de apoyar sus fines filantrópicos, favorece **la difusión de buenas prácticas** de marketing aplicadas a la recaudación de fondos para causas solidarias y a la sensibilización de la sociedad.

La campaña SOMOS! (www.somosasi.org), promovida por esa asociación, con el lema "Si quieres un mundo mejor, empieza por darle la vuelta", pone de relieve la importancia de la solidaridad y rinde homenaje a los tres millones de donantes regulares y a los cuatro millones que colaboran puntualmente con una ONG en España. Dentro de esta iniciativa, Correos **distribuyó gratuitamente 25.000 tarjetas** con el logotipo y lemas de SOMOS! e insertó un *banner* en su página web.



Cruz Roja Española

Correos ha colaborado con Cruz Roja Española en el Sorteo Extraordinario de Navidad y en el Sorteo del Oro comercializando **1.792.526 boletos** a través de las oficinas, que han reportado aproximadamente **4 millones de euros**.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LA SOCIEDAD, CONTRIBUCIÓN A SU DESARROLLO Y BIENESTAR

Campaña de donación de órganos

La Sociedad Estatal se convirtió en colaborador logístico de la iniciativa “Eres perfecto para otros”, impulsada por Mediaset España dentro de la campaña 12 Meses. A través de los servicios de la línea Paquetería 360º, se envió a cada solicitante un pack de bienvenida junto a una carta de agradecimiento de la Organización Nacional de Transplantes y su tarjeta de donante personalizada. En 2012 solicitaron su acreditación 170.000 personas.

Programa ADO

Correos ha sido una de las empresas patrocinadoras del Plan ADO (Asociación de Deportistas Olímpicos) para la preparación de los Juegos Olímpicos de Londres 2012. El objetivo de esta aportación económica, que ha ascendido a **más de un millón de euros** en los cuatro años de duración del programa, era contribuir al progreso de los deportistas olímpicos españoles.

Copa del Mundo Paralímpica de Ciclismo

Por quinto año consecutivo, la compañía ha patrocinado la Copa del Mundo Paralímpica de Ciclismo, celebrada de nuevo en la provincia de Segovia y en la que participaron más de 230 ciclistas procedentes de 33 países. Al coincidir con el año olímpico, la prueba fue puntuable para la selección de los Juegos Paralímpicos de Londres 2012.

Correos con el arte

La Sociedad Estatal pone las oficinas postales a disposición de los artistas locales que deseen dar a conocer su obra al público mediante exposiciones gratuitas. Esta iniciativa pretende **acercar el arte a los ciudadanos y contribuir a la difusión de la cultura**. Durante 2012 se han organizado **26 exposiciones** de pintura, escultura, artesanía, cerámica y fotografía en oficinas de La Coruña, Bilbao, Lugo, Orense, Vigo, San Sebastián, Salamanca, San Lorenzo de El Escorial (Madrid) y Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife).

Museo Postal y Telegráfico

Vinculado a su actividad, el Museo Postal y Telegráfico ofrece al visitante un recorrido temático y cronológico a través de la evolución de los medios de comunicación y transporte. El centro exhibe colecciones postales, filatélicas y del ámbito de las telecomunicaciones de gran valor histórico, datadas desde el siglo XIX hasta la actualidad. En 2012 el Museo recibió **5.560 visitantes**.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

LA SOCIEDAD, CONTRIBUCIÓN A SU DESARROLLO Y BIENESTAR

Valores cívicos a través de los sellos

A lo largo del año, la Sociedad Estatal propuso la emisión de diferentes sellos, cuyas temáticas transmiten valores como el **respeto por el medio ambiente**, la **solidaridad** o la **seguridad vial**:

- **Todos con Lorca:** Conjunto de cinco sellos que recrean parte del rico patrimonio arquitectónico y artístico de la localidad murciana, afectada por un terremoto en 2011. **Con esta emisión, Correos quiere contribuir a concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de su recuperación.**
- **Serie “Valores Cívicos”:** Incluye el sello titulado “No contaminar” y otros dos sellos promovidos por la Dirección General de Tráfico para sensibilizar sobre la conducción responsable.
- **Vías Verdes:** Este ejemplar reproduce la antigua estación ferroviaria de Alcaudete (Jaén), recuperada como albergue y lugar de recreo.

Asimismo, Correos se adhirió a la conmemoración del **Año Internacional de la Energía Sostenible para Todos**, proclamado por la Asamblea General de Naciones Unidas, mediante la puesta en circulación de un sello sobre la importancia de incrementar el acceso sostenible a la energía, la eficiencia energética y la energía renovable.



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

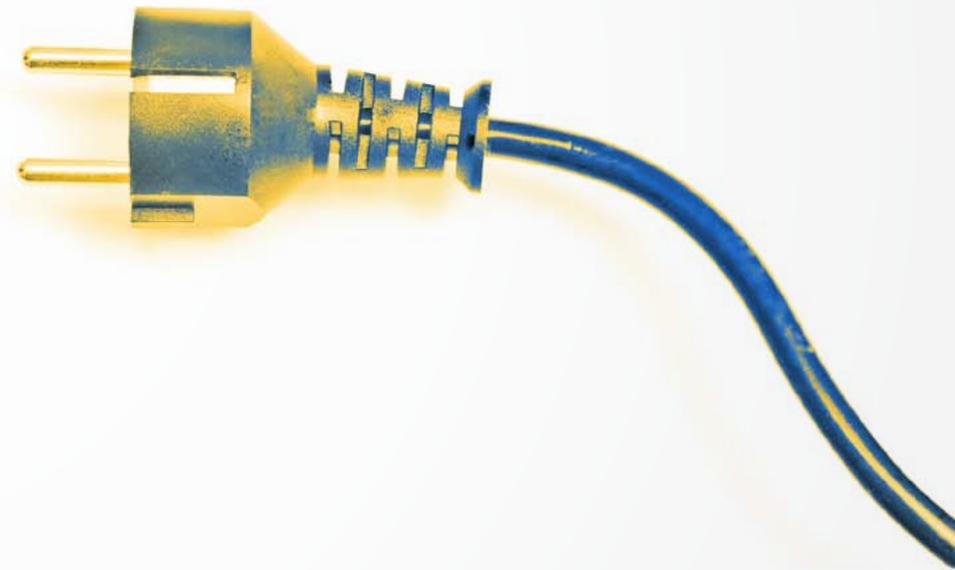
07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

La Política de excelencia y sostenibilidad del Grupo Correos incluye, entre los compromisos asumidos con los grupos de interés, el de desarrollar sus actividades de manera sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

En Correos, esta voluntad se instrumentaliza a través del Plan director medioambiental, que fija las líneas de actuación a medio y largo plazo, y el **Plan de actuación medioambiental 2011-2012**. Las prioridades establecidas en ellos se focalizan en la identificación, evaluación y gestión de los impactos en el entorno y, especialmente, en la reducción de las emisiones, el uso eficiente de los recursos materiales y la gestión integral de los residuos.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

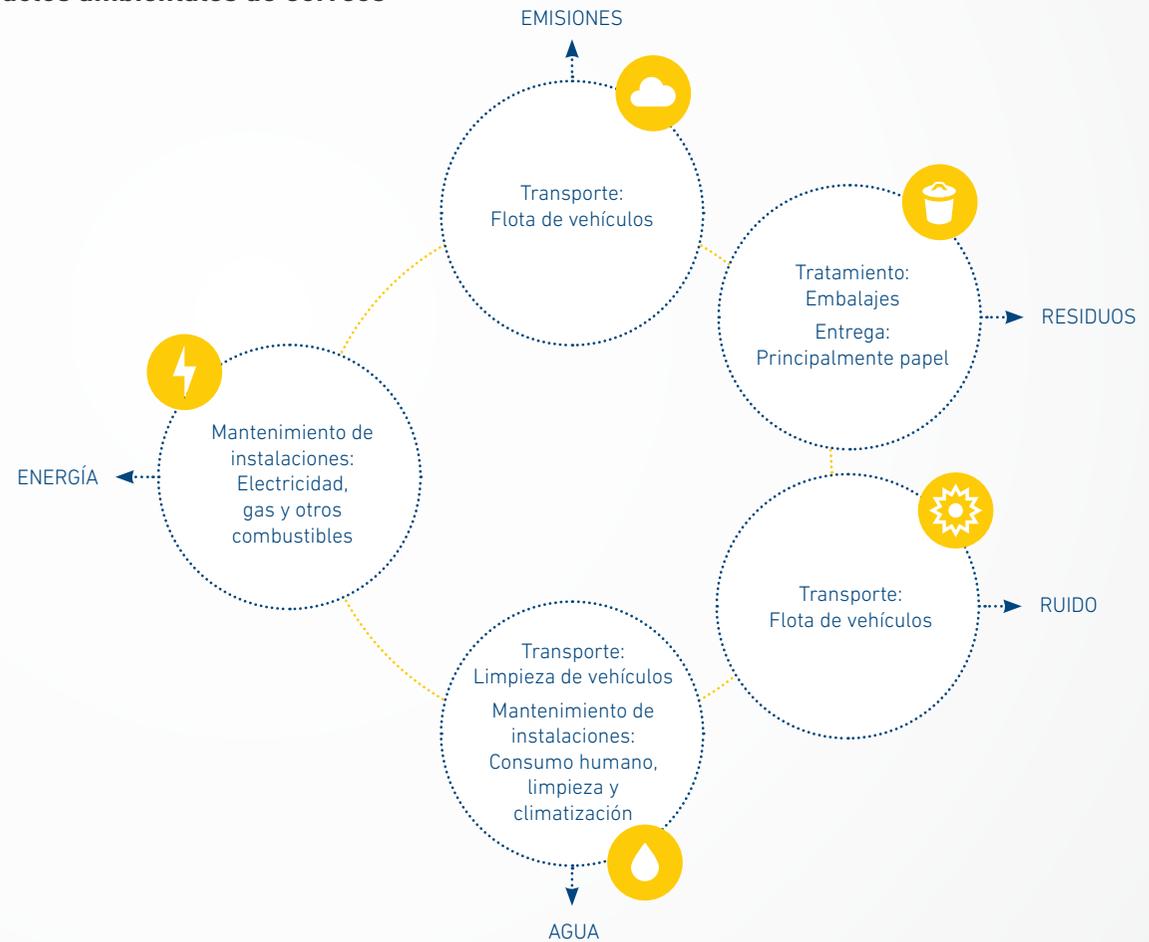
04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

- Reducción del 8,5% en el consumo de energía de los edificios incluidos en el Plan 200 de eficiencia energética
- Campaña de reforestación en Lorca (Murcia), en colaboración con WWF España
- Disminución del 60% en el consumo de papel de las unidades de servicios especiales y de reparto, gracias a la implantación del proyecto USE y URO sin papel
- Participación en el Plan 330 del Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE)
- Reducción del consumo de materiales, mediante la implantación de la metodología de las "5S" en unidades de reparto y de servicios especiales

Impactos ambientales de Correos



RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Política medioambiental para proteger el entorno

El Plan de actuación medioambiental 2011-2012 tiene como objetivo desarrollar una gestión medioambiental más sostenible, a través de tres áreas de actuación prioritarias: el plan de consumo sostenible de recursos, dirigido al ahorro y la gestión eficiente de la energía y el agua; el plan de gestión de residuos, para la reutilización, reciclado y valoración de los materiales; y el plan de acciones generales, que integra programas de formación y sensibilización.

Principales actuaciones del Plan de actuación medioambiental 2011-2012 de Correos

- Identificación de los impactos y riesgos medioambientales de la actividad postal
- Desarrollo del Plan 200 de eficiencia energética
- Campaña de reforestación en Lorca (Murcia), en colaboración con WWF España
- Acuerdo con el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE) para la formación en eficiencia energética
- Planificación y optimización de rutas de transporte
- Formación sobre conducción eficiente
- Premio al compromiso ambiental



RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Sensibilización y lucha contra el cambio climático

El Grupo Correos promueve la adopción de las mejores prácticas medioambientales, tanto en su propia actividad, como a través de los contratos con sus proveedores. La comunicación y difusión de estas prácticas contribuye a la concienciación sobre la importancia de una gestión medioambiental responsable.

En 2012 las empresas del Grupo han realizado jornadas de sensibilización dirigidas a los empleados y han dispuesto carteles informativos en los centros, que animan al uso racional de la energía, el agua y el papel, así como al correcto tratamiento de los residuos.

Otra forma de implicar a los trabajadores en la gestión sostenible de los recursos en sus centros de actividad es la introducción, desde 2012, de indicadores específicos sobre consumo energético y de combustible en la herramienta informática **Liga de la Excelencia**. Estos indicadores se suman a los ya existentes de desempeño, con los que se evalúa la gestión realizada en centros, oficinas y unidades de Correos.

La compañía también fomenta la **sensibilización de la sociedad** mediante su participación en iniciativas como la campaña “**Plantemos para el Planeta**” del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Esta acción, que en 2011 cambió su denominación por “**Ardilla-ConnectingLife**”, tiene como finalidad conectar los bosques de España a través de una red de corredores ecológicos, mediante la restauración de áreas deforestadas.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Consumo responsable de recursos materiales

Por la naturaleza de sus actividades, las empresas del Grupo Correos no realizan una utilización sensiblemente elevada de agua, salvo la destinada al consumo humano, limpieza y climatización, por lo que no constituye un riesgo material en la evaluación de su impacto medioambiental. No obstante, las medidas aplicadas por el Grupo han permitido reducir el consumo en un 15,4% respecto al año anterior.

Indicadores de consumo de agua

Consumo de agua (m ³)	2010	2011	2012
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	N.D.	403.435	341.095
Chronoexpres	N.D.	N.D.	N.D.
Nexea	N.D.	1.200	1.193
Correos Telecom*	N.A.	N.A.	N.A.

* Correos Telecom comparte sede con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos

Una de las líneas de actuación definidas en el Plan de actuación medioambiental 2011-2012 de Correos consiste en el ahorro de papel y la gestión eficiente de los residuos, mediante la reutilización, reciclado y valoración.

En 2012, se completó el **proyecto USE** (unidades de servicios especiales) **sin papel**, por el que se realizó la sustitución de impresos por sus equivalentes digitales en la operativa diaria. Tras los positivos resultados obtenidos en la primera fase, desarrollada en las unidades de reparto urgente, la iniciativa se ha extendido también a las de distribución ordinaria (URO sin papel).

Con este proyecto, la compañía ha alcanzado el objetivo previsto de reducir en un 60% el consumo semanal de papel, con un ahorro adicional en consumibles y mantenimiento de equipos.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Programa "Línea Verde"

A través del programa "Línea Verde", Correos comercializa sobres, cajas y embalajes, fabricados con materiales ecológicos, reciclables y respetuosos con el medio ambiente. Una leyenda incluida en estos productos informa al cliente de que, al adquirirlos, contribuye con una parte de su importe a proyectos de reforestación. De esta manera, además, se favorece la concienciación de la sociedad sobre la importancia de comprar productos ecológicos.

Desde el inicio del programa en el año 2000, la compañía ha colaborado, primero con la Fundación Bosques de la Tierra y posteriormente con WWF España, para la recuperación de bosques en diferentes puntos de España.

En 2012 se emprendió el noveno proyecto de reforestación, **financiado con la venta de los productos Línea Verde**, que permitió la **recuperación de 6 hectáreas** de ecosistema semiárido **en Lorca** (Murcia), con la plantación de cerca de 6.000 unidades de especies arbóreas y arbustivas autóctonas. En este programa, en el que colaboraron el Ayuntamiento de Lorca y la Comunidad Autónoma de Murcia, participaron como voluntarios 70 empleados de la Sociedad Estatal.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Indicadores de consumo de materiales

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	2010	2011	2012
Papel (Kg)	1.131.180	1.099.880	1.025.138
Tóner de impresión (nº de cartuchos)	N.D.	24.237	21.665
Chronoexpres			
Papel (Kg)	45.318	50.657	52.738
Tóner de impresión (nº de cartuchos)	981	1.245	1.572
Otros materiales: film de retractilado (kg)	188.802	228.298	203.638
Nexea			
Papel (Kg)	N.D.	N.D.	N.D.
Tóner de impresión (nº de cartuchos)	N.D.	N.D.	N.D.
Correos Telecom			
Papel (Kg)	640	425	125
Tóner de impresión (nº de cartuchos)	36	26	12



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Eficiencia energética

Correos inició en 2010 el **Plan 100 de Eficiencia Energética**, un proyecto destinado a la reducción del impacto y coste energético de los edificios con mayor consumo de electricidad y gas. Desde su implantación, **la compañía ha evitado la emisión de 3.593 toneladas de CO₂** mediante la incorporación de pautas de comportamiento responsable en el uso de la climatización, la iluminación y el mantenimiento de los edificios.

En 2012 el ámbito de este plan se extendió a 200 centros, cuyo consumo supone más del 50% del total de la empresa. Al cierre del ejercicio, la reducción alcanzada por los edificios participantes se situó en el 8,5% respecto a 2011, evitando la emisión de 2.600 toneladas de CO₂, lo que se tradujo también en un ahorro económico de más de medio millón de euros.

El Plan 100 se complementa con el **Premio al compromiso ambiental**, programa de participación interno que reconoce a aquellos centros que han contribuido activamente a reducir su impacto sobre el entorno, principalmente a través del ahorro energético. Esta iniciativa pretende incentivar y difundir las mejores prácticas, así como sensibilizar a los empleados sobre las acciones que pueden realizar en sus lugares de trabajo, para reducir el consumo y proteger el medio ambiente.

Resultados del Plan 100 de eficiencia energética y el Premio al compromiso ambiental

	2010	2011	2012
Edificios participantes	15	100	200
Reducción anual del consumo	6,0%	10,7%	8,5%

Colaboración con IDAE

Complementariamente, Correos ha colaborado con el Plan 330 del Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), mediante la auditoría energética del centro de tratamiento automatizado de Madrid y la identificación de medidas de ahorro. El objetivo global del plan es lograr, para 2016, una reducción del 20% en el consumo de energía en 330 edificios de la Administración General del Estado.

Asimismo, se firmó un convenio de colaboración con este Instituto, para la cesión de contenidos con los que se realizaron cursos sobre eficiencia energética, impartidos a más de 18.000 trabajadores.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

La Hora del Planeta

Por cuarto año consecutivo, Correos participó en la iniciativa “La Hora del Planeta” (www.horadelplaneta.es), organizada por WWF España, con el lema “Apaga la luz, enciende el planeta”. La finalidad de la campaña es concienciar a la ciudadanía, mediante un apagón simbólico de una hora, sobre la lucha contra el cambio climático y demostrar que es posible una actuación conjunta orientada a la construcción de un futuro sostenible.

De esta forma, el 31 de marzo de 2012, más de 1.800 edificios de la compañía mantuvieron sin luz sus fachadas. Además, la campaña fue difundida a través de un *banner* insertado en la web, la intranet y las redes sociales corporativas, así como mediante 3.000 carteles distribuidos en la red de oficinas.



Indicadores de consumo energético

	2010	2011	2012
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			
Consumo directo de energía (GJ)	615.783	611.733	600.026
Gas natural (SAP + FGR)	57.334	62.237	59.438
Gasóleo C	79.127	59.018	61.066
Diesel automoción	426.779	424.080	414.833
Gasolina	52.543	64.646	64.009
Otras fuentes de energía: carbón, propano y butano	N.D.	1.751	680
Consumo indirecto de energía (electricidad) (GJ)	648.175	582.006	563.875
Chronoexpres			
Consumo directo de energía (GJ)	96	95	98
Diesel automoción	96	95	98
Consumo indirecto de energía (electricidad) (GJ)	23.136	21.042	20.157
Nexea			
Consumo directo de energía (GJ)	N.D.	N.D.	N.D.
Consumo indirecto de energía (electricidad) (GJ)	N.D.	7.898	7.160
Correos Telecom			
Consumo directo de energía (GJ)	368	427	330
Consumo indirecto de energía (electricidad) (GJ)	4.573	3.295	1.088

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Reducción de las emisiones

Correos posee el compromiso, asumido en la Cumbre del clima de Copenhague de 2009, junto a otros operadores postales, de reducir sus emisiones de CO₂ en un 20% para el año 2020. En 2008 se adhirió al programa **EMMS (Environmental Measurement and Monitoring System)**, impulsado por International Post Corporation (IPC), que ofrece a las empresas participantes un sistema de medición especialmente adaptado al sector postal. El uso de este sistema, basado en estándares internacionales como el Protocolo GHG (*Greenhouse Gas Protocol*) o el índice *Dow Jones Sostenible*, les permite disponer de información homogénea y comparable sobre su desempeño medioambiental.

Desde el inicio del proyecto, la Sociedad Estatal ha destacado por ser uno de los operadores postales que más rápidamente ha avanzado hacia la consecución del objetivo. En 2012 la compañía ya había logrado una reducción acumulada del 22%, lo que equivale a evitar la emisión de 27.000 Tm de CO₂ a la atmósfera. De esta forma, Correos ha cumplido el objetivo fijado por el sector postal internacional ocho años antes de lo previsto.

Indicadores de emisiones atmosféricas

	2010	2011	2012
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			
Emisiones directas (alcance 1) (tCO ₂)	43.275	42.993	42.157
Emisiones indirectas (alcance 2) (tCO ₂)	62.985	56.555	51.693
Otras emisiones indirectas (alcance 3) (tCO ₂)	107.276	104.119	98.240
SO ₂ (kg)	N.D.	140	141
NO _x (kg)	N.D.	64.929	63.531
Partículas (kg)	N.D.	5.096	5.074
Chronoexpres			
Emisiones directas (alcance 1) (tCO ₂)	N.D.	N.D.	N.D.
Nexea			
Emisiones directas (alcance 1) (tCO ₂)	N.D.	N.D.	N.D.
Correos Telecom			
Emisiones directas (alcance 1) (tCO ₂)	22	25	20

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Movilidad segura y eficiente

Uno de los principales impactos medioambientales de la actividad, tanto de Correos como de Chronoexpres, es el derivado de las operaciones de transporte. Por ese motivo, la **movilidad segura y eficiente así como la optimización de las rutas** son dos de las actuaciones prioritarias para reducir la huella ecológica de ambas compañías.

Desde 2007, la Sociedad Estatal está adherida a la **Carta Europea de la Seguridad Vial**, un proyecto impulsado por la Dirección General de Energía y Transportes de la Unión Europea, para fomentar la conducción segura y reducir la siniestralidad vial en los países miembros. Desde su incorporación a esta iniciativa, la compañía ha elaborado un decálogo de seguridad vial y ha intensificado el mantenimiento preventivo de los vehículos que integran su flota. Además, los trabajadores han sido formados en técnicas de conducción eficiente, a través de cursos impartidos anualmente por el Real Automóvil Club de Cataluña (RACC).

Desde 2008, Correos apuesta además por las ventajas que aportan los vehículos ecológicos para la distribución en centros urbanos y cascos históricos protegidos. En los últimos años ha incorporado este tipo de medios de transporte a su flota, logrando así reducir tanto las emisiones de CO₂ como la contaminación acústica.

Al cierre de 2012, la compañía contaba con **197 vehículos eléctricos** (18 coches, 100 motos y 79 bicicletas), que son utilizados en unidades de reparto de Madrid, Zaragoza, Barcelona, Sevilla, Granada, Ciudad Real, Toledo y Santander.

La Sociedad Estatal dispone del Sistema de Información Geográfica de Correos (GIS), que contiene toda la cartografía digital utilizada en las actividades diarias de distribución, para analizar y dimensionar las rutas de reparto, mejorando además el cumplimiento de los compromisos de entrega.

De forma similar, Chronoexpres implantó en 2012 la herramienta Traza PDA, que permite el

geoposicionamiento de la flota de vehículos y la **optimización de las rutas de distribución**. La compañía mantuvo, además, su participación en el proyecto *City Model*, junto al Instituto Tecnológico del Embalaje, Transporte y Logística (ITENE), para promover la sostenibilidad ambiental a través de la distribución capilar de mercancías en las ciudades.



RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Gestión de los residuos

En 2012 la Sociedad Estatal finalizó la implantación de la **metodología de las "5S"** en todas las unidades de reparto ordinario y de servicios especiales. Uno de los beneficios de la incorporación de este método de trabajo, además de la mejora de la eficiencia, fue la optimización del inventario y reaprovechamiento de mobiliario, disminuyendo la generación de residuos y el consumo de materiales.

Indicadores de residuos gestionados

	2010	2011	2012
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos			
Residuos peligrosos (t)	0,3	2	0,1
Residuos no peligrosos (t)	439	471	331
Chronoexpres			
Residuos no peligrosos (t)	107	125	141
Nexea			
Residuos peligrosos (t)	2	2	1
Residuos no peligrosos (t)	1.000	700	406
Correos Telecom			
Residuos no peligrosos (t)	27	26	6

Correos obtiene el Sello del Pacto Verde

La compañía se sumó al nombramiento de **Vitoria-Gasteiz como Capital Verde Europea-Green Capital 2012**, mediante su adhesión al Pacto Verde promovido por el Ayuntamiento de la ciudad. El objetivo fue fomentar la colaboración del tejido empresarial en la celebración del año de la capitalidad verde europea, impulsando la implantación de medidas de mejora medioambientales.

En el marco de esta iniciativa, **Correos fue distinguido con el Sello del Pacto Verde**, en reconocimiento a las buenas prácticas que desarrolla desde hace años en este ámbito.

ENFOQUE RENOVADO

Miramos el mundo desde una óptica responsable y transformadora que se refleja en los principios y políticas del Grupo.

06 Gobierno corporativo

ÓRGANOS DE GOBIERNO Pág. 126

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL Pág. 130

AUDITORÍA INTERNA Pág. 136

EXTENSIÓN DE PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN Pág. 137



01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor



El objetivo general del Grupo Correos es la creación de valor a largo plazo para sus grupos de interés, garantizando el cumplimiento de sus obligaciones de servicio público.

Una condición fundamental para ello es el adecuado funcionamiento del gobierno corporativo que implica actuar de un modo íntegro, responsable y transparente, enfocado a la eficiencia operativa y cuidadosamente preparado para la gestión de los riesgos.

Distinción del Informe de Progreso

de Correos con el Nivel Avanzado por parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas por segundo año consecutivo

Dos buenas prácticas

de Correos reconocidas en relación con los Principios 4 y 5 del Pacto Mundial

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Estructura de gobierno

La Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) es el accionista único de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.

La Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo, que da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros de 16 de marzo de 2012, por el que se aprueba el Plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal, estableció, entre otras medidas, el cambio de titularidad de la Sociedad Estatal, incorporándose la totalidad de las acciones a favor de SEPI. El acuerdo de traspaso de la totalidad de las acciones entre la Dirección General del Patrimonio del Estado y SEPI se formalizó el 5 de junio de 2012 y se elevó a público el 12 de junio.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. es la empresa matriz del Grupo Correos y posee una **participación del 100% en las filiales** Chronoexpres, S.A., Nexea Gestión Documental, S.A., y Correos Telecom, S. A..

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 de los Estatutos Sociales de Correos, sus órganos sociales son la **Junta General de Accionistas** y el **Consejo de Administración**. Igualmente y de acuerdo con lo establecido en el Artículo 24 de los Estatutos Sociales, 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 de Correos y de todos sus órganos de gobierno y administración. Es responsable de las funciones de dirección, gestión y administración, de la representación de dichos órganos, así como de la ejecución de los acuerdos que éstos adopten.

El Consejo de Administración de Correos se compone de un mínimo de doce y un máximo de quince miembros. 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.

La **Comisión Ejecutiva** está compuesta por el Presidente y cuatro miembros del Consejo de Administración. Puede ejercitar todas y cada una de las facultades del Consejo de Administración salvo las que resultan indelegables por Ley.

Asimismo, la **Comisión de Auditoría y Control** es un órgano dependiente del Consejo de Administración, constituido de conformidad con lo previsto en la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. Está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas elegidos por el Consejo de Administración de entre sus miembros.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

ÓRGANOS DE GOBIERNO

A fecha de 31 de diciembre de 2012, 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. Javier Cuesta Nuin

Consejeros

D. Pablo Arellano Pardo

D^a. Ana Bosch Jiménez

D^a. Eloisa Contín Trillo-Figueroa

D. José Luis Díez García

D. Rafael García Monteys

D. Aquilino González Hernando

D. Pablo Hispán Iglesias de Ussel

D. Fernando Irurzun Montoro

D^a. Elena Luengo García

D. David Martínez Hornillos

D^a. Rosario Martínez Manzanedo

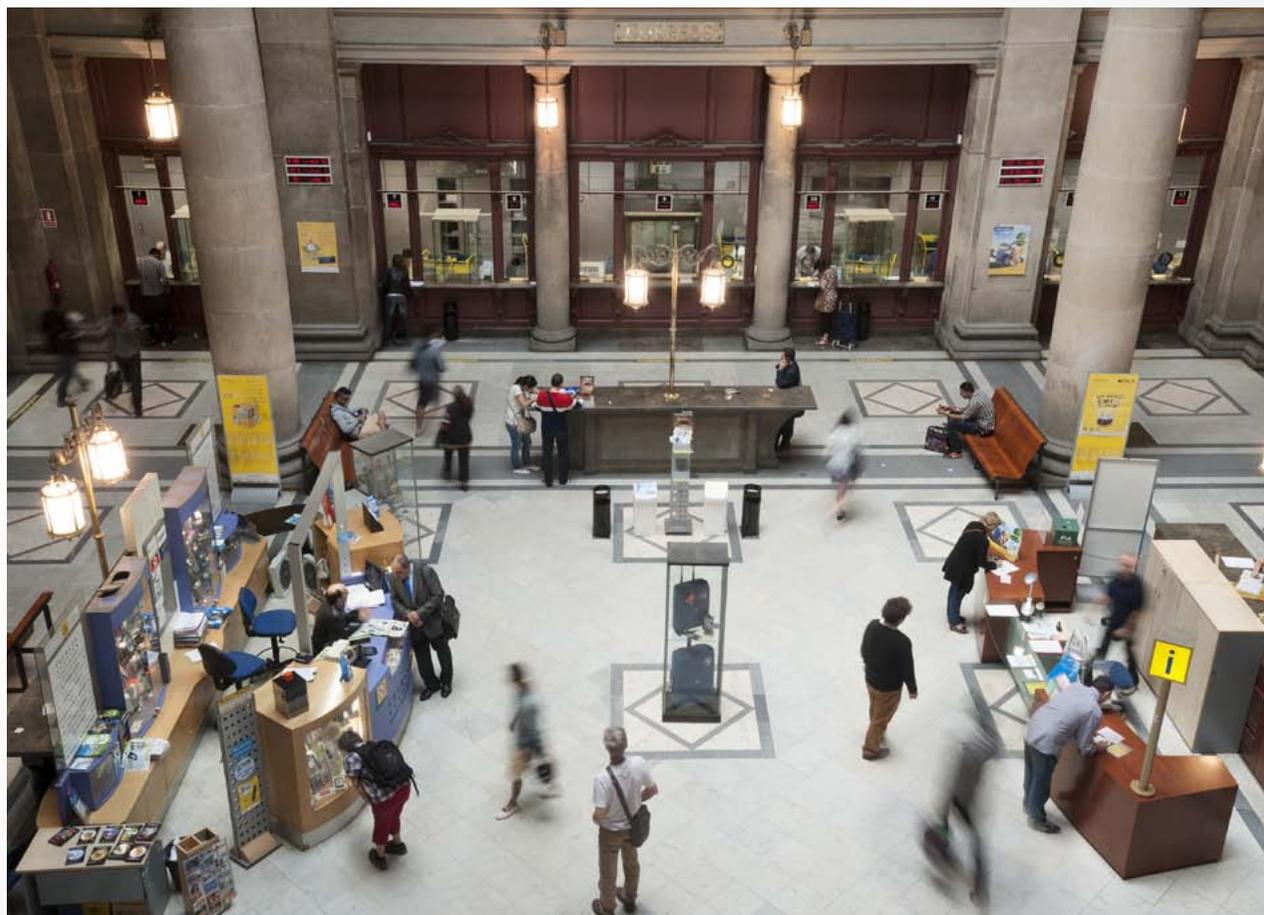
D. Juan Luis Nieto Fernández

D. José Ángel Partearroyo Martín

D. Juan Miguel Sánchez García

Secretario no consejero

D. José María Elías de Tejada Casanova



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

ÓRGANOS DE GOBIERNO

En relación a las filiales del Grupo, el Consejo de Administración está formado por un número máximo de 12 miembros y mínimo de 6 en **Chronoexprés** y por un máximo de 8 y un mínimo de 4 en **Nexea** y **Correos Telecom**. 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.

La composición de los órganos de gobierno de las filiales de Correos a fecha de 31 de diciembre de 2012 era la siguiente:

Chronoexprés, S. A.

Presidente

D. Magín Blanco González

Consejeros

D. Luis Pérez Capitán
 D. Domingo Eduardo Sebastián Bello
 D. Manel Rey González
 D. Óscar Medina Martín
 D. Alberto Alonso Poza
 D. Jesús Moreno Vivas
 D. David Muntañola Prosper

Secretario no consejero

D. José María Elías de Tejada Casanova

Vicesecretario no consejero

D. Álvaro Botella Pedraza

Nexea Gestión Documental, S. A.

Presidente

D. David Muntañola Prosper

Consejeros

D. Alberto Alonso Poza
 D. Luis Pérez Capitán
 D. José María Elías de Tejada Casanova
 D. Gregorio Cuñado Ausin
 D. Óscar Medina Martín

Secretario no consejero

D. César Delgado López

Correos Telecom, S.A.

Presidente

D. Jaime Sanz García

Consejeros

D. Alberto Alonso Poza
 D. Óscar Medina Martín
 D. José María Elías de Tejada Casanova

Secretario no consejero

D. Juan Risquete Fernández

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Nueva dirección y enfoque

El **Comité de Dirección** del Grupo Correos es el órgano colegiado responsable de proyectar, desarrollar y coordinar entre las distintas unidades y empresas las cuestiones más relevantes para la actividad. Dicho comité está formado por el Presidente de la Sociedad Estatal, los distintos Directores de la misma y los Directores Generales de Chronoexpres y Nexea.

La incorporación como Presidente, en marzo de 2012, de Javier Cuesta Nuin, fue acompañada de cambios en el Comité de Dirección. Se designaron nuevos Directores en las áreas de Estrategia y Desarrollo de Negocio; Comunicación; Planificación y Finanzas; Tecnología y Sistemas; Secretaría General y del Consejo; Comercial y Marketing; y Auditoría e Inspección.

Organigrama del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2012



Para una información más detallada acerca de la estructura de gobierno y sus funciones se puede consultar la web de Correos www.correos.es



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL

El compromiso con el buen gobierno, la ética y la transparencia está presente en el día a día del Grupo Correos. La compañía cuenta con unas normas de gobierno que exponen los compromisos y las responsabilidades en la gestión del negocio. Además, ha asumido como propios los compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Desempeño del Consejo de Administración

La evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno recae en el Grupo SEPI, como accionista único de la Sociedad. Éste ejerce el control a través del nombramiento y cese de los consejeros. Asimismo, ante determinadas situaciones, supervisa asuntos sometidos al Consejo de Administración.

A fin de evitar cualquier tipo de conflicto de intereses entre Correos y los miembros del Consejo de Administración, al aceptar el cargo, los consejeros emiten una declaración de incompatibilidades. Además, los administradores comunican anualmente cualquier situación susceptible de conflicto, directo o indirecto, con el interés de la Sociedad, en cumplimiento del artículo 229 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

En referencia 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.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	2011	2012
Reuniones del Consejo de Administración*	13	12
Porcentaje de asistencia de los consejeros	64%	78%
Reuniones de la Comisión Ejecutiva	-	-
Reuniones de la Comisión de Auditoría y Control	5	3
Retribución total de los consejeros**	1.090,36 €	1.096,36 €
Chronoexpres		
Reuniones del Consejo de Administración	11	11
Retribución total de los consejeros	No retribuido	No retribuido
Nexea		
Reuniones del Consejo de Administración	11	11
Retribución total de los consejeros	No retribuido	No retribuido
Correos Telecom		
Reuniones del Consejo de Administración	11	11
Retribución total de los consejeros	No retribuido	No retribuido

* Con carácter general se celebran 11 sesiones.

** Retribución bruta mensual.

01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL

Principios del buen gobierno corporativo

Los órganos de gobierno son responsables de definir las políticas, procedimientos y herramientas que permitan supervisar el buen comportamiento y velar para que todas las personas del Grupo desempeñen sus responsabilidades de manera íntegra, responsable y transparente.

Código de Conducta

El Código de Conducta, vigente desde 2004, refleja los **valores de referencia** y los principios generales que rigen la actuación de todos los empleados del Grupo Correos. El Código, disponible tanto en la intranet como en la web corporativas, es revisado periódicamente a fin de incorporar los cambios necesarios para responder a los nuevos requerimientos internos y externos.

El Grupo Correos, contrario a prácticas desleales y/o corruptas, exige a sus empleados una **actuación éticamente responsable** en el ejercicio de sus funciones. En el caso que se detecten comportamientos contrarios a la ética profesional, se investigan y se aplican las medidas correctoras y/o sancionadoras pertinentes, en función del daño o del riesgo manifestado.

En 2012 se han producido 24 despidos por conductas asociadas a vulneración o falta de custodia de envíos postales y apropiaciones.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL

Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Correos y Chronoexpres colaboran activamente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, los Cuerpos de Seguridad Autonómicos y Locales y los diferentes Juzgados, mediante actuaciones como entregas controladas de correspondencia, informaciones sobre operaciones bancarias y/o entregas de productos y detecciones de envíos con contenido ilegal.

Prevención de la corrupción y del blanqueo de capitales

En lo relativo a la prestación de servicios financieros, de giro y de transferencias monetarias y a las operaciones bancarias realizadas en las oficinas, Correos está sujeto 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, por la que se desarrollan determinadas **obligaciones de prevención del blanqueo de capitales** de los sujetos obligados que realicen actividad de cambio de moneda o gestión de transferencias con el exterior.

El Manual de prevención de blanqueo de capitales, norma interna de obligado cumplimiento para todos los empleados y directivos de Correos, recoge los procedimientos definidos para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente. En este sentido, la compañía dispone de diversos órganos que velan por el adecuado cumplimiento del manual.

En 2012 se han continuado desarrollando acciones formativas referidas a la prevención del blanqueo de capitales, acordes con el principio 10 del Pacto Mundial “Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL

Cumplimiento legal

El Grupo Correos tiene un firme compromiso con el **cumplimiento escrupuloso de todas las normas aplicables** nacionales e internacionales. En este sentido destacan las siguientes por afectar más directamente a la operativa de la compañía:

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.

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 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), sobre la que se ha auditado externamente a Correos.

El compromiso de la compañía con el cumplimiento de la legislación se ha visto traducido en la ausencia de sanciones en 2012.

Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

La Sociedad Estatal se adhirió en 2002 al **Pacto Mundial de Naciones Unidas** y, al hacerlo, asumió como parte integral de su estrategia los diez principios de dicho pacto, referidos a los derechos humanos, laborales, al medio ambiente y a la lucha contra la corrupción.

En 2012, Correos ha revalidado, por segundo año consecutivo, el **Nivel Avanzado del Informe de Progreso** que presenta anualmente. Esta calificación es otorgada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) a todas aquellas compañías que destacan por sus informes más completos y que describen cómo cumplen o piensan cumplir los 24 criterios establecidos por el Pacto Mundial en las siguientes áreas:

- Estrategia, gobierno corporativo y diálogo
- Objetivos y temáticas de Naciones Unidas
- Implementación de los Principios del Pacto Mundial
- Implementación en la cadena de suministro
- Transparencia y verificación

En España, de un total de 872 entidades que han presentado a la Red Española del Pacto Mundial memorias de sostenibilidad o Informes de Progreso referentes al año 2011, 56 han obtenido la categoría de Nivel Avanzado (el 11% del total mundial).



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL



Reconocimiento a dos buenas prácticas

En 2012, la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas ha reconocido dos buenas prácticas de Correos relacionadas con sus principios:

- **Los beneficios sociales y medidas implementadas por Correos para favorecer el bienestar de los empleados.** Ambos ejemplos fueron seleccionados como mejores prácticas para promover la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, de acuerdo con el principio 4 (Boletín Virtual de la Red Española Pacto Mundial, julio 2012).
- **El compromiso de la compañía con la infancia, a través del desarrollo de políticas internas y de su colaboración en proyectos de ayuda a este colectivo,** así como por el apoyo a la erradicación del trabajo infantil, conforme al principio 5. Entre otras iniciativas han destacado las que promueven la educación y defensa de la infancia como “Correos reparte sonrisas”, “Un juguete, una ilusión” o la venta de productos UNICEF (Boletín Virtual de la Red Española del Pacto Mundial, Especial Derechos Infancia, Marzo 2012, y Boletín Virtual de la Red Española del Pacto Mundial, octubre 2012).

En relación a los **principios 7 “Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente” y 8 “Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”**, en 2012 Correos ha firmado un acuerdo con el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) por un periodo mínimo de 3 años prorrogables, para la cesión de contenidos de cursos sobre la materia que regulan los puntos mencionados anteriormente. Destaca la acción “Cómo ahorrar energía en el puesto de trabajo”, con la que se formaron 18.848 empleados.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

AUDITORÍA INTERNA

A través de la **función de Auditoría Interna**, Correos aplica los principios de buen gobierno corporativo a toda su organización y operativa, procurando reducir el riesgo asociado a la consecución de los objetivos y vigilando la calidad del servicio prestado. Además, procura que la actividad llevada a cabo responda a los principios exigidos por la responsabilidad social de toda organización, que adquieren un mayor grado de exigencia cuando se trata de una entidad pública.

La función de Auditoría Interna cumple los siguientes objetivos específicos:

- Proporcionar **sistemas de control y gestión de riesgos** adecuados a la actividad, impulsando la mejora continua del binomio riesgo-control interno.
- **Supervisar la alineación** del control, la gestión de riesgos, los valores y la ética empresarial con las políticas y los objetivos corporativos.
- Asegurar el respeto a las normas de independencia marcadas por el **Instituto de Auditores Internos de España**, del que Correos es socio.
- En el marco de las auditorías de las cuentas anuales de las cuatro empresas del Grupo Correos, **colaborar con los expertos externos** que verifican que éstas se ajustan a la imagen fiel del patrimonio y la situación financiera de las sociedades.
- Iniciar **procesos de investigación ante actuaciones contrarias al buen gobierno** para identificar a los responsables que pudieran haber concurrido en actuaciones indebidas.

A lo largo del año, en la Sociedad Estatal se realizaron **1.181 auditorías internas** de cumplimiento, operativas y financieras, de seguimiento e implantación de recomendaciones en distintas unidades operativas de la compañía y se llevaron a cabo evaluaciones de riesgos en contratos con proveedores.

En materia de control interno de procesos, se implantaron procedimientos auditores para las direcciones de zona de Correos y las zonas territoriales de Chronoexpres.

Asimismo, durante el ejercicio se completó la implantación de la **herramienta informática CAudinter**, que facilita la supervisión del trabajo auditor y la mejora en la gestión de la información, y que dispone de un módulo específico de gestión de riesgos.

EXTENSIÓN DE PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN

El Grupo Correos supervisa la **eficiencia de los procesos de compra** y el **adecuado desempeño contractual**, garantizando además el cumplimiento de los requerimientos normativos. Asimismo, extiende el compromiso de responsabilidad social a sus proveedores y empresas contratadas mediante la incorporación de los **principios éticos, ambientales y sociales que establece el Pacto Mundial de Naciones Unidas** en los concursos y contratos.

Los procedimientos de contratación de Correos se rigen por la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (derogada mediante el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre), por la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y por las Instrucciones Internas de Contratación, dentro del marco de las Normas reguladoras del sistema de autorización y supervisión de actos y operaciones del grupo SEPI.

Chronoexpres efectúa la homologación de los proveedores de productos y/o servicios críticos para su actividad, teniendo en cuenta principios éticos, ambientales y sociales. Por su parte, Correos Telecom dispone de varios procedimientos para evaluar el cumplimiento contractual en lo relativo a operaciones y mantenimiento y la prevención de riesgos laborales.



01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIDO

Actividad orientada al crecimiento, la rentabilidad y la eficiencia.

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos



01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

INFORME DE AUDITORIA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

Al accionista único de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (la sociedad dominante) y sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2012, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los administradores de la sociedad dominante son responsables de la formulación de las cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad (que se identifica en la Nota 3 de la memoria consolidada adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas del ejercicio 2012 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2012, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2012 contiene las explicaciones que los administradores de la sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y sociedades dependientes.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Rafael García Anguita
Socio - Auditor de Cuentas

27 de marzo de 2013

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PWC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915684400 / +34 902 021111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.com/es

R.M. Madrid, Hoja 87.850-1, folio 75, tomo 9.247, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.D.A.C. con el número S0242. NIF: B29 031290



01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Balance consolidado al 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Expresadas en miles de euros)

ACTIVO	NOTAS	Saldo al 31/12/2012	Saldo al 31/12/2011
ACTIVO NO CORRIENTE		1.771.057	1.850.486
Inmovilizado intangible	6	11.013	13.453
Patentes, licencias, marcas y similares		8	40
Aplicaciones informáticas		10.743	13.137
Otro inmovilizado intangible		262	276
Inmovilizado material	7	1.514.610	1.605.632
Terrenos y construcciones		1.288.569	1.322.500
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		174.484	211.533
Inmovilizado en curso y anticipos		51.557	71.599
Inversiones inmobiliarias	8	5.152	5.568
Inversiones financieras a largo plazo	11	204.931	190.892
Deudores a largo plazo Administraciones Públicas		203.513	189.692
Otras inversiones financieras		1.418	1.200
Activos por impuesto diferido	18	35.351	34.941
ACTIVO CORRIENTE		586.076	619.034
Activos no corrientes mantenidos para la venta	9	21.698	841
Existencias	10	2.172	1.782
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	11	409.373	459.803
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		375.870	418.098
Clientes, empresas del grupo y asociadas	20	87	83
Deudores varios		13.366	18.530
Deudores, empresas del grupo y asociadas	20	3.473	-
Personal		11.777	15.176
Activos por impuesto corriente		4.510	7.781
Otros créditos con las Administraciones Públicas		290	135
Inversiones financieras a corto plazo	11	7.414	9.242
Periodificaciones a corto plazo		360	399
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	11, 12	145.059	146.967
TOTAL ACTIVO		2.357.133	2.469.520

Las notas 1 a la 24 forman parte integrante de las cuentas anuales de la Sociedad

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Balance consolidado al 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Expresadas en miles de euros)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS	Saldo al 31/12/2012	Saldo al 31/12/2011
PATRIMONIO NETO		1.773.866	1.800.223
Fondos propios	13	1.466.445	1.470.420
Capital		611.521	611.521
Prima de Emisión		250.938	250.938
Reservas		599.309	598.252
Reservas en sociedades consolidadas		8.652	9.308
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante		(3.975)	401
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	307.421	329.803
PASIVO NO CORRIENTE		204.621	222.511
Provisiones a largo plazo	15	73.302	80.844
Deudas a largo plazo		302	1.044
Acreedores por arrendamientos financieros		33	880
Otros pasivos financieros		269	164
Pasivos por impuesto diferido	18	130.683	140.230
Periodificaciones a largo plazo		334	393
PASIVO CORRIENTE		378.646	446.786
Provisiones a corto plazo	15	8.288	1.135
Deudas a corto plazo	16	27.217	33.471
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	20	758	-
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	16	332.636	407.229
Proveedores		2.078	4.102
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	20	7	4
Acreedores varios		236.954	272.534
Personal		24.938	34.511
Otras deudas con las administraciones públicas		41.895	68.132
Anticipos de clientes		26.764	27.946
Periodificaciones a corto plazo		9.747	4.951
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2.357.133	2.469.520

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Expresadas en miles de euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	NOTAS	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Importe neto de la cifra de negocios	17-a)	1.875.433	2.085.496
Trabajos realizados por la empresa		204	136
Aprovisionamientos		(13.048)	(15.495)
Consumo de mercaderías	17-b)	(12.271)	(14.285)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	10	(777)	(1.210)
Otros ingresos de explotación		52.604	51.241
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		3.868	8.664
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	48.736	42.577
Gastos de personal		(1.387.717)	(1.562.153)
Sueldos, salarios y asimilados		(1.153.742)	(1.302.859)
Cargas sociales	17-d)	(226.220)	(249.772)
Otros gastos		(7.755)	(9.522)
Otros gastos de explotación		(469.159)	(489.930)
Servicios exteriores	17-e)	(459.751)	(463.622)
Tributos	17-f)	(9.162)	(24.409)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		8.032	5.415
Otros gastos de gestión corriente		(8.278)	(7.314)
Amortización del inmovilizado	6,7,8	(97.852)	(105.940)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	14	31.950	36.270
Exceso de provisiones	15	3.639	626
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	17-g)	(9.623)	(10.052)
Deterioro y pérdidas		(9.999)	(9.903)
Resultados por enajenaciones y otras		376	(149)
Otros resultados		(48)	(14)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		(13.617)	(9.815)

(Continúa)

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Expresadas en miles de euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	NOTAS	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Ingresos financieros	17-h)	3.852	7.501
De valores negociables y otros instrumentos financieros: De terceros		3.852	7.501
Gastos financieros	17-h)	(148)	(542)
Por deudas con terceros		(148)	(216)
Por actualización de provisiones		-	(326)
Diferencias de cambio		3.486	4.735
RESULTADO FINANCIERO		7.190	11.694
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(6.427)	1.879
Impuesto sobre beneficios	18	2.452	(1.478)
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		(3.975)	401

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Expresados en miles de euros)

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	NOTAS	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Resultado del ejercicio antes de impuestos		(6.427)	1.879
Ajustes al resultado			
Amortización del inmovilizado	6,7,8	97.852	105.940
Correcciones valorativas por deterioro	7,10,11	(601)	8.353
Variación de provisiones		8.895	6.542
Imputación de subvenciones de capital	14	(31.950)	(36.270)
Reconocimiento de subvenciones de explotación	17-c)	(48.736)	(42.077)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		(376)	149
Ingresos financieros	17-h)	(3.852)	(7.501)
Gastos financieros	17-h)	148	542
Diferencias de cambio		(3.486)	(816)
Otros ingresos y gastos		479	157
Cambios en el capital corriente			
Aumento/(disminución) de existencias		(971)	(999)
Disminución/(aumento) en deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		53.302	(30.300)
Disminución/(aumento) en otros pasivos corrientes		4.847	(11.227)
Disminución/(aumento) en acreedores y otras cuentas a pagar		(74.116)	(7.826)
Disminución/(aumento) en otros pasivos corrientes		(4.331)	(1.773)
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		46.343	(42.568)
Pagos de intereses		(105)	(189)
Cobros de intereses		3.203	7.240
Cobros por impuesto sobre beneficios		2.570	4.306
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		42.688	(47.555)

(Continúa)

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Expresados en miles de euros)

ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	NOTAS	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Pagos por inversiones			
Inmovilizado intangible		(5.814)	(7.077)
Inmovilizado material		(38.566)	(42.681)
Otros activos financieros		-	(40)
Cobros por desinversiones			
Inmovilizado material		956	194
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(43.424)	(49.604)
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	-
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero			
Emisión: Deudas con empresas del grupo y asociadas		-	-
Devolución y amortización de otras deudas		(1.172)	(1.117)
Pagos por dividendos y remuneraciones de otros instrumentos de patrimonio		-	-
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(1.172)	(1.117)
DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		(1.908)	(97.159)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio		146.967	244.126
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio		145.059	146.967

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Expresados en miles de euros)

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos:

	NOTAS	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Resultado consolidado del ejercicio		(3.975)	401
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	57
Efecto impositivo		-	-
		-	57
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos:			
- con origen en la amortización		(27.333)	(32.100)
- con origen en la corrección por deterioro		(3.396)	(2.903)
- con origen en bajas		(1.221)	(1.962)
Efecto impositivo		9.568	11.608
		(22.382)	(25.357)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS		(26.357)	(24.899)

(Continúa)

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Expresados en miles de euros)

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

Reservas de la Sociedad Dominante

	Capital	Prima de emisión	Reserva legal	Reservas voluntarias, estatutarias	Otras reservas	Reservas en sociedades consolidadas	Resultados ejercicios anteriores	Resultado consolidado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	TOTAL
SALDO INICIO EJERCICIO 2011	611.521	250.938	74.825	523.705	170.281	(165.502)	(2.020)	6.275	355.103	1.825.126
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	-	401	(25.300)	(24.899)
Operaciones con el Accionista Único:										
-Gastos de Ampliación de Capital	-	-	-	-	-	(4)	-	-	-	(4)
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	174	(452)	12.216	(7.683)	2.020	(6.275)	-	-
SALDO INICIO EJERCICIO 2012	611.521	250.938	74.999	523.253	182.497	(173.189)	-	401	329.803	1.800.223
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	-	(3.975)	(22.382)	(26.357)
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	105	952	5.477	(6.133)	-	(401)	-	-
SALDO FINAL EJERCICIO 2012	611.521	250.938	75.104	524.205	187.974	(179.322)	-	(3.975)	307.421	1.773.866

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

1. Actividad de la Sociedad Dominante

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

De acuerdo con los apartados segundo y tercero del artículo 58 de la mencionada Ley 14/2000, el comienzo de las actividades de la Sociedad Estatal, y la subrogación automática de ésta en las actividades, los derechos y las obligaciones de la

Entidad Pública Empresarial Correos y Telégrafos (en adelante la Entidad), se produjo en el momento en el que la escritura pública de constitución de la Sociedad Estatal de 29 de junio de 2001 fue inscrita en el Registro Mercantil, hecho que tuvo lugar el 3 de julio de 2001. La Sociedad Estatal asumió desde esta fecha todas las funciones desarrolladas por la extinta Entidad y se subrogó en la condición de operador habilitado para la prestación del servicio postal universal (SPU en adelante) atribuido a ésta última en la disposición adicional primera de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales y posteriormente para un periodo de 15 años en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Según el apartado cuarto del artículo 58 de la Ley 14/2000, la Sociedad Estatal es titular, desde el mismo momento de su constitución, de la totalidad de los bienes, derechos y obligaciones titularidad de la extinta Entidad. Los bienes de dominio público que

se transfirieron de la extinta Entidad a la Sociedad Estatal en el momento de su constitución quedaron desafectados en virtud del apartado cuarto de la mencionada Ley 14/2000. No obstante lo anterior, según se recoge en el acuerdo del Consejo de Ministros por el que se autorizó la constitución de la misma, la Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado, tiene derecho preferente de adquisición sobre ciertos inmuebles propiedad de la Sociedad. La contraprestación económica por la que se ejercitaría, en su caso, el derecho de adquisición preferente, se establecerá mediante el valor de tasación establecido por los servicios técnicos de la Dirección General del Patrimonio del Estado, para lo cual se recabará la valoración del inmueble por una empresa pública especializada en la tasación de inmuebles. Asimismo, también quedan reservados los derechos de arrendamiento en el caso de que la Sociedad Estatal decidiera poner en explotación dichos inmuebles.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

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

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

Parte de los servicios que presta la Sociedad Dominante se encuentran dentro del ámbito del SPU y se regulan por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre del servicio postal universal, de los derechos de los

usuarios y del mercado postal, que establece que se realizarán de conformidad con el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y el contrato regulador de la prestación del servicio postal universal (a la fecha de formulación de las cuentas anuales están pendientes de aprobación ambos). Esta Ley regula fundamentalmente las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del SPU exigible al operador designado, así como el coste y la financiación de las obligaciones del SPU, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

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

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

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

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

Del mismo modo, la Ley 43/2010 garantiza el acceso de los operadores postales a la red postal, previa concesión de una autorización administrativa singular, de conformidad con los principios de transparencia, proporcionalidad y no discriminación. El operador designado, Correos, deberá elaborar con los operadores postales un contrato tipo de acceso a la red postal, que será aprobado previamente por la Comisión Nacional del Sector Postal, debiendo igualmente informar a ésta los contratos no sujetos al contrato tipo. Los operadores titulares de autorizaciones administrativas singulares podrán negociar con el operador designado condiciones distintas a las establecidas en el contrato tipo. La Comisión establecerá las condiciones de acceso en el supuesto de inexistencia de acuerdo entre las partes.

La Comisión será responsable de comprobar que las tarifas fijadas en los contratos se ajustan a los principios de transparencia, no discriminación y cobertura del coste ocasionado al titular de la red además de verificar que las tarifas no supongan incremento de las necesidades de financiación del servicio postal universal y de la carga financiera injusta compensable al operador prestador del servicio. Los precios de los servicios postales

prestados bajo régimen de obligaciones de servicio público serán autorizados por la Comisión Nacional del Sector Postal.

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

La disposición transitoria única de la Ley 43/2010 establece que las condiciones de prestación del servicio postal universal y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de ésta, hasta que se apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador.

La Resolución de 27 de julio de 2011, de la CNSP, por la que se publica la Circular 1/2011, determina, con carácter transitorio, que el acceso a la red postal de los operadores previsto en el artículo 45 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, en tanto no se cumplan las previsiones contenidas en el mismo, se regirá conforme al régimen establecido en el Real Decreto 1298/2006, de 10 de noviembre, por el que se

regula el acceso a la red postal pública y determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales y las condiciones contenidas en la Resolución de 23 de abril de 2007, de la Subsecretaría de Fomento, por la que se aprueban las condiciones de referencia de carácter provisional para el acceso a la red postal pública, que desarrolla el anterior Real Decreto, en lo que no se opongan a la Ley 43/2010, así como al contenido de la instrucción.

A la fecha de formulación de las cuentas anuales está en trámite el Proyecto de Ley de creación de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia de 19 de octubre de 2012, con número de expediente 121/000028 que tiene por objeto la creación del citado organismo, que según prevé el Proyecto de Ley agrupará las funciones relativas al correcto funcionamiento de los mercados y sectores supervisados por la Comisión Nacional del Sector Postal y por otros organismos supervisores (Comisión Nacional de Energía, la Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones, la Comisión Nacional de la Competencia, el Comité de Regulación Ferroviaria, la Comisión Nacional de Regulación Económica Aeroportuaria y el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales).

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

La Sociedad Estatal, que tiene su domicilio social en la Vía Dublín nº7 de Madrid, tiene como objeto social, según se recoge en el artículo 2 de sus estatutos, la realización de las siguientes actividades:

- La gestión y explotación de cualesquiera servicios postales.
- La prestación de los servicios financieros relacionados con los servicios postales, los servicios de giro y de transferencias monetarias.
- La recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, con sujeción a lo establecido en la normativa aplicable.
- La entrega de notificaciones administrativas y judiciales, de conformidad con la normativa aplicable.
- Los servicios de telegramas, télex, burofax y realización de otras actividades y servicios relacionados con las telecomunicaciones.
- La propuesta de emisión de sellos así como la emisión de los restantes sistemas de pago de los

servicios postales, incluyendo las actividades de comercialización y distribución de sus productos y emisiones.

- La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otras actividades o servicios complementarios de los anteriores o necesarios para el adecuado desarrollo del fin social, pudiendo a este fin constituir y participar en otras sociedades.
- Con fecha 24 de marzo de 2012, se ha publicado en el BOE la Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo, que da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros de 16 de marzo de 2012, por el que se aprueba el Plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal. Entre otras medidas, se acuerda el cambio de titularidad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., incorporándose la totalidad de las acciones de titularidad de la Administración General del Estado y representativas del cien por cien del capital social de la Sociedad Estatal Correos y

Telégrafos S.A. a favor de la Entidad de Derecho Público Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 168.1 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

El acuerdo de traspaso de la totalidad de las acciones de la Sociedad Dominante entre la Dirección General del Patrimonio del Estado y SEPI se ha formalizado el 5 de junio de 2012 y se ha elevado a público el 12 de junio de 2012.

La Sociedad Estatal forma parte de un grupo de sociedades denominado Grupo SEPI, siendo la entidad de Derecho Público SEPI la cabecera del mismo. SEPI tiene su domicilio social en la calle Velázquez número 134 de Madrid, y es su accionista único, por lo que, en virtud de lo expuesto en el artículo 12 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad se encuentra en situación de unipersonalidad. De acuerdo con lo establecido en el artículo 136.4 de la Ley 47/2003, de 20 de noviembre, de la Ley General Presupuestaria, SEPI al no ser una sociedad mercantil, no está obligada a depositar sus cuentas consolidadas en el Registro Mercantil.

La Sociedad Estatal es cabecera del Grupo Correos. Las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Sociedad Estatal correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011 fueron

formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 29 de marzo de 2012 y aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad el 28 de junio de 2012. Las cuentas anuales están depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

2. Estructura del Grupo Correos y Telégrafos

Las Sociedades dependientes que componen el Grupo Correos y Telégrafos (en adelante el Grupo o el Grupo Correos) y que integran el perímetro de consolidación al 31 de diciembre de 2012, son las siguientes:

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

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

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

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

Todas las sociedades dependientes cierran su ejercicio el 31 de diciembre.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

El detalle al 31 de diciembre de 2012 y 2011 de los instrumentos de patrimonio de la Sociedad Dominante que integran el Grupo Correos, antes de ajustes de consolidación y/o homogeneización, es como sigue:

	Ejercicio 2012			Ejercicio 2011		
	Chronoexprés S.A.	Correos Telecom S.A.	Nexea G.D. S.A.	Chronoexprés S.A.	Correos Telecom S.A.	Nexea G.D. S.A.
VALOR NETO CONTABLE	5.958	1.503	3.404	4.483	1.503	6.674
-Participación directa (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capital Social	66	1.503	974	65	1.503	974
Prima de emisión	89.484	-	5.700	75.485	-	5.700
Reserva legal	-	300	128	-	300	128
Otras reservas	(560)	3.942	(60)	(560)	2.345	(60)
Resultados de ejercicios anteriores	(70.506)	-	(1.488)	(63.796)	-	(468)
Resultado del ejercicio	(12.563)	1.757	(2.676)	(6.710)	1.597	(1.020)
Subvenciones	54	-	-	114	-	-
Total patrimonio neto	5.975	7.502	2.578	4.598	5.745	5.254
RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	(15.198)	2.523	(2.302)	(6.970)	2.275	(1.151)

Con fecha 28 de diciembre de 2012, la Sociedad, como accionista único de Chronoexprés, S.A., acordó un aumento de capital de ésta última con el fin de restablecer el equilibrio entre el capital social y el patrimonio neto de esta sociedad. Dicha operación se llevó a cabo mediante la emisión de una acción ordinaria nominativa

de 1.000 euros y una prima de emisión de 13.999.000 euros. La ampliación fue elevada a público el 31 de diciembre de 2012 y fue totalmente suscrita y desembolsada por la Sociedad mediante la compensación de parte de un crédito, vencido, líquido y exigible, que la Sociedad mantenía a dicha fecha frente a su sociedad participada.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

3. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas los Administradores de la Sociedad Dominante han aplicado la normativa establecida en el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, las modificaciones incorporadas a éste mediante el Real Decreto 1159/2010, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, así como el resto de la legislación mercantil vigente a 31 de diciembre de 2012. En concreto:

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

ajustes con objeto de presentar las cuentas anuales consolidadas del Grupo de forma homogénea.

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

primera consolidación y el 31 de diciembre de 2012 se incluyen en el capítulo de "Reservas en sociedades consolidadas" del balance consolidado.

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

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

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

a) Imagen fiel

Las presentes cuentas anuales consolidadas se han preparado a partir de los registros contables de las distintas sociedades que forman el Grupo Correos, habiéndose elaborado aplicando las disposiciones legales vigentes a 31 de diciembre de 2012 en materia contable al objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo. El estado de flujos de efectivo consolidado se ha confeccionado con el fin de informar verazmente sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes del Grupo.

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

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

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

Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias, y sirven de base para establecer el valor contable de los activos y pasivos que no son fácilmente disponibles mediante otras fuentes. Las estimaciones y asunciones respectivas son revisadas de forma continuada; los efectos de las revisiones de las estimaciones contables son reconocidos en el período en el cual se realizan, si éstas afectan sólo a ese período, o en el período de la revisión y futuros, si la revisión afecta a ambos.

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

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

- Obligaciones por arrendamientos – el Grupo Correos como arrendatario

El Grupo Correos mantiene suscritos contratos de arrendamiento para el desarrollo de sus actividades. La clasificación de dichos arrendamientos como operativos o financieros requiere que el Grupo Correos determine, basado en la evaluación de los términos y condiciones de estos contratos, quién retiene todos los riesgos y beneficios de la propiedad de los bienes, y en consecuencia con esa evaluación los contratos serán clasificados como arrendamientos operativos o como arrendamientos financieros.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

- Obligaciones por arrendamientos - el Grupo Correos como arrendador

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

- Fiscalidad

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción de los mismos. En opinión de los Administradores de la Sociedad Dominante, a 31 de diciembre de 2012 no existen contingencias adicionales a las registradas en las presentes cuentas anuales consolidadas que pudieran suponer para la Sociedad Dominante y/o sus sociedades dependientes pasivos de consideración en caso de inspección.

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

- Activo por impuesto diferido

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

- Provisiones

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

pasados, ya sea legal o legítima, y su importe se pueda estimar de forma fiable.

- Deterioro de activos no financieros

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

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

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

c) Comparación de la información

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

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

4. Aplicación de los resultados de la Sociedad Dominante

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

	Miles de euros
BASE DE REPARTO:	
Pérdidas del ejercicio	(6.322)
Reserva legal	75.104
Reservas estatutarias	164.188
Reservas voluntarias	367.079
TOTAL	600.049
PROPUESTA DE APLICACIÓN:	
A reserva legal	75.104
A reservas estatutarias	164.188
A reservas voluntarias	360.757
TOTAL	600.049

Limitaciones para la distribución de resultados y dividendos

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

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

5. Normas de registro y valoración

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

(a) Inmovilizado intangible

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

El inmovilizado intangible que tiene una vida útil definida se amortiza sistemáticamente a lo largo de su vida útil estimada y su recuperabilidad se

analiza cuando se producen eventos o cambios que indican que el valor neto contable pudiera no ser recuperable. Los métodos y periodos de amortización aplicados son revisados al cierre del ejercicio, y si procede, ajustados de forma prospectiva.

Aplicaciones informáticas

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

Patentes, licencias y similares

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

(b) Inmovilizado material

Los activos materiales se encuentran valorados por su coste de adquisición o valor de aportación a la Sociedad Dominante por la extinta Entidad (ver

nota (1) sobre Actividad de la empresa), minorados por la amortización acumulada y, en su caso, por el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas. Los impuestos indirectos que gravan los elementos del inmovilizado material se incluyen en el precio de adquisición cuando no son recuperables directamente de la Hacienda Pública.

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

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

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

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

Los gastos de mantenimiento y reparaciones del inmovilizado material que no mejoran su utilización o prolongan su vida útil, se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento en que se producen.

Las inversiones realizadas por el Grupo Correos en inmuebles propiedad de terceros que cumplen los requisitos para ser considerados como arrendamientos operativos se valoran, siempre que

éstas no sean separables del activo arrendado o cedido en uso, por el coste de dichas inversiones y se amortizan durante una vida útil estimada de 20 años.

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

(c) Inversiones inmobiliarias

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

(d) Arrendamientos operativos y financieros

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

Grupo Correos como arrendatario

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

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

Grupo Correos como arrendador

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

(e) Deterioro de valor de los activos no corrientes no financieros**Activos no generadores de flujos de efectivo**

La actividad principal de la Sociedad Dominante es la prestación de un servicio público de interés general – el Servicio Postal Universal – percibiendo por ello un precio fijado directa o indirectamente por la Administración. De esta manera, la gran mayoría

de los bienes que forman parte del inmovilizado material e inmaterial de la Sociedad Dominante se poseen principalmente con la finalidad de producir flujos económicos sociales que benefician a la colectividad y no responden a inversiones en activos que persigan una rentabilidad puramente económica y cuya recuperación pudiera basarse en los flujos económicos que producen.

De acuerdo con lo anterior y en aplicación de lo previsto en la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias, la Sociedad Dominante determina el deterioro de valor de sus bienes de inmovilizado material e inmaterial por referencia al coste de reposición depreciado de cada activo.

Resto de activos

En el caso de que existan indicios de deterioro, el valor contable de los activos no corrientes no financieros del Grupo Correos se revisa, al menos a la fecha del cierre del ejercicio, a fin de determinar si tales indicios prevalecen. En caso de existencia de estos indicios y, en cualquier caso, para cualquier

activo intangible con vida útil ilimitada, si lo hubiere, se estima el importe recuperable de estos activos.

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

Las pérdidas por deterioro se reconocen para todos aquellos activos o, en su caso, para las unidades generadoras de efectivo que los incorporan, cuando su valor contable excede el importe recuperable correspondiente. Las pérdidas por deterioro se contabilizan dentro de la cuenta de pérdidas y ganancias, y se revierten, excepto en el caso de proceder de un fondo de comercio, si ha habido cambios en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

La reversión de una pérdida por deterioro se contabiliza en la cuenta de pérdidas y ganancias, con el límite de que el valor contable del activo tras la reversión no puede exceder el importe, neto de amortizaciones, que figuraría en libros si no se hubiera reconocido previamente la mencionada pérdida por deterioro.

(f) Activos financieros

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

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

- Préstamos y partidas a cobrar: se incluyen los activos financieros que, no negociándose en ningún mercado activo organizado, tienen unos flujos de efectivo esperados de importe determinado o determinable y en los que se estima recuperar todo el desembolso

realizado por la Sociedad, excluidas las razones imputables a la solvencia del deudor. En esta categoría se registran los créditos por operaciones comerciales y no comerciales, los créditos al personal, las cuentas deudoras con las Administraciones Públicas y las fianzas y depósitos constituidos.

- Activos financieros disponibles para la venta: se incluyen los instrumentos de patrimonio adquiridos.
- Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: ver nota (i).

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

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

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

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

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

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

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

(g) Deterioro de valor de los activos financieros

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

como de los grupos de activos con características de riesgo similares.

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

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

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

En el caso de deudas vencidas de clientes públicos la depreciación de la deuda se contabiliza por el importe que se obtiene de aplicar a la deuda

vencida un tipo de interés de mercado por el tiempo transcurrido desde su vencimiento, al cierre de cada ejercicio, en caso de que se haya pactado contractualmente que no hay intereses de demora.

(h) Activos no corrientes mantenidos para la venta

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

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

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

(i) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

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

(j) Existencias

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

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

(k) Provisiones y pasivos contingentes

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

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

Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran pasivos contingentes aquellas posibles

obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurran o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la Sociedad Dominante. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle y explicación de los mismos en la nota (23) sobre Pasivos contingentes.

(l) Pasivos financieros

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

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

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

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

Después del reconocimiento inicial los pasivos financieros se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

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

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

(m) Transacciones en moneda extranjera**Partidas monetarias**

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

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

(n) Ingresos y gastos

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

Ingresos por ventas y prestaciones de servicios

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

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

- El importe de los ingresos puede valorarse con fiabilidad.
- Es probable que el Grupo Correos reciba los beneficios o rendimientos económicos derivados de la transacción.
- Los costes incurridos o a incurrir en la transacción pueden ser valorados con fiabilidad.

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

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

Ingresos por intereses

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

Indemnizaciones por despido

De acuerdo con la reglamentación de trabajo vigente, el Grupo está obligado al pago de indemnizaciones a los empleados con los que, bajo determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. En este sentido, las indemnizaciones por despido se pagan a los empleados como consecuencia de la decisión del Grupo de rescindir su contrato de trabajo antes de la edad normal de jubilación o cuando el empleado acepta renunciar voluntariamente a cambio de esas prestaciones. El Grupo reconoce estas prestaciones

cuando se ha comprometido de forma demostrable a cesar en su empleo a los trabajadores de acuerdo con un plan formal detallado sin posibilidad de retirada o a proporcionar indemnizaciones por cese como consecuencia de una oferta para animar a una renuncia voluntaria. Las prestaciones que no se vayan a pagar en los 12 meses siguientes a la fecha de balance se descuentan a su valor actual.

(o) Pasivos por retribuciones al personal**Complemento de pensiones**

Durante el ejercicio 2000, la Sociedad Dominante promovió la creación de un plan de pensiones con el objeto de complementar las prestaciones establecidas a favor de sus trabajadores por los regímenes públicos de Seguridad Social y de Clases Pasivas del Estado. Este plan de pensiones, de aportación definida para el promotor, se rige por lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones y por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones y sus sucesivas modificaciones.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

En virtud de lo dispuesto en el artículo dos del Real Decreto 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, la Sociedad Dominante ha suspendido las aportaciones al Plan de Pensiones de Empleo de Correos y Telégrafos y no ha realizado ninguna aportación a lo largo del ejercicio 2012 (las aportaciones del ejercicio 2011 fueron de 12.912 miles de euros).

Al 31 de diciembre de 2012 la Sociedad Dominante no tiene ningún tipo de compromiso adicional para con los partícipes del plan de pensiones, a las cantidades efectivamente aportadas desde la fecha de creación del plan. La cuantía total de las aportaciones realizadas por la Sociedad Dominante desde el ejercicio 2000, fecha de creación del fondo, es de 125.556 miles de euros.

Premios de jubilación

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

A 31 de diciembre de 2012, Chronoexpres, S.A. tiene contratado con una entidad aseguradora una póliza para hacer frente al hipotético pasivo que le pudiera suponer el afrontar estos premios de permanencia en el futuro, dado que en el presente no lo hay. Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los pasivos adicionales no cubiertos por la mencionada póliza que podrían derivarse de las garantías comprometidas para con los trabajadores de su filial, si los hubiera, no serían en ningún caso significativos.

(p) Impuestos corrientes y diferidos

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

Desde enero de 2011, el Grupo Correos comenzó a tributar en régimen especial de consolidación fiscal, con número de grupo fiscal asociado nº 38/11, cuya cabecera era la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Con motivo de la integración del Grupo Correos en la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales en junio de 2012, se ha producido la disolución del Grupo Fiscal 38/11, y la integración de las sociedades que componían este grupo en el Grupo Consolidado Fiscal con número asociado 9/86 con efectos para el propio ejercicio 2012.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

El Grupo Fiscal 9/86 está formado por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales y las sociedades residentes en territorio español que forman parte de su grupo consolidado financiero al amparo de lo dispuesto en los artículos 42 y siguientes del Código de Comercio, de conformidad con lo previsto en la Ley 5/1996, de 1 de enero, de Creación de determinadas Entidades de Derecho Público.

Los activos y pasivos por impuestos corrientes son los importes estimados a cobrar o a pagar con la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales, incluyendo cualquier otro ajuste por impuestos correspondiente a ejercicios anteriores. Los mismos se registran bajo el epígrafe del balance, Deudores empresas del grupo y asociadas y Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo, respectivamente, ya que el sujeto pasivo frente a la administración es la cabecera del Grupo de Consolidación Fiscal, es decir, SEPI.

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

El Grupo Correos reconoce siempre los correspondientes pasivos por impuesto diferidos cuando surgen.

El Grupo Correos reconoce los activos por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias deducibles, créditos fiscales no utilizados y bases imponibles negativas no aplicadas, en la medida en que resulte probable que la Sociedad del Grupo que las haya generado disponga de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos.

En relación con las bases imponibles negativas generadas por las Sociedades integrantes del Grupo antes de formar parte del Grupo de consolidación fiscal Nº 9/86 (que se encuentran activadas bajo el epígrafe de Activos por impuestos diferidos del balance), éstas evalúan su recuperabilidad cada año mediante la evaluación a cada fecha de balance, de la obtención de beneficios fiscales futuros en el plazo máximo de compensación de BIN establecido por la normativa en vigor. En este sentido, con independencia de su tributación consolidada, la Sociedad matriz del grupo de consolidación fiscal al que pertenecen las sociedades del Grupo Correos permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo nº 9/86.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, según la normativa vigente aprobada y de acuerdo con la forma en que racionalmente se prevea recuperar o pagar el activo o pasivo por impuesto diferido. Los ajustes de los valores de los activos y pasivos por impuesto diferido se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto en la medida en que los activos o pasivos por impuesto diferido afectados hubieran sido cargados o abonados directamente a patrimonio neto.

En cualquier caso las bases imponibles negativas generadas por las Sociedades integrantes del Grupo Correos a partir de su incorporación al grupo consolidado fiscal 9/86 son adquiridas por la sociedad matriz del mismo, a una tasa del 28%, procediendo a evaluar cada Sociedad a cada fecha de balance la recuperación del 2% adicional hasta llegar al tipo general del 30% en base a su estimación de generación de beneficios fiscales futuros.

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

(q) Subvenciones, donaciones y legados

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

Las subvenciones no reintegrables de capital se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante el periodo de tiempo equivalente a la vida útil de los elementos del inmovilizado financiados con dichas subvenciones a menos que éstos bienes se enajenen, se deterioren o se den de baja, en cuyo caso se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, bien totalmente bien en el porcentaje teórico de deterioro experimentado por los bienes que han sido objeto de subvención, en el mismo momento en que esto ocurra. La imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de las subvenciones destinadas a la financiación de terrenos se difiere hasta el ejercicio en que se produce su enajenación o deterioro.

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

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

(r) Operaciones con partes vinculadas

Las transacciones con partes vinculadas son contabilizadas de acuerdo con las normas de valoración detalladas anteriormente.

(s) Impuesto sobre el valor añadido

El impuesto sobre el valor añadido (IVA en adelante) soportado no deducible forma parte del precio de adquisición de los bienes de inversión así como del coste de los bienes y servicios que son objeto de las operaciones gravadas por este impuesto. Los ajustes del IVA soportado no deducible como consecuencia de la regularización de la prorrata definitiva de la Sociedad Dominante, incluida la regularización de los bienes de inversión, no alteran las valoraciones iniciales de los bienes por lo que, en su caso, su efecto se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El artículo segundo de la Ley 23/2005, de 18 de noviembre, de Reformas en Materia Tributaria para el Impulso a la Productividad modificó, con efectos 1 de enero de 2006, el régimen fiscal del IVA aplicable a los servicios postales prestados por la Sociedad Dominante. En particular, desde el 1 de enero de 2006, la exención del mencionado impuesto para los servicios postales quedó reducida sólo a los servicios postales universales reservados al operador al que se le encomienda su prestación, es decir, a la Sociedad Dominante.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

Este nuevo escenario supuso incrementar significativamente el IVA deducible de la Sociedad Dominante hasta esa fecha por lo que ésta está llevando a cabo regularizaciones por bienes de inversión durante los plazos legalmente establecidos. El ingreso devengado en cada uno de los ejercicios derivado de estas regularizaciones ha sido registrado en el epígrafe "Tributos" dentro de "Otros gastos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su artículo 22.2, con efectos desde el 1 de enero de 2011, que el operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal quedará exento de los tributos que graven su actividad vinculada al servicio postal universal, excepto el impuesto sobre Sociedades. En lo que al Impuesto sobre el Valor Añadido se refiere, la aplicación de dicho cambio legislativo ha supuesto un incremento de servicios considerados exentos de IVA, en tanto en cuanto la normativa vigente hasta 31 de diciembre de 2010 limitaba la exención al ámbito de los servicios postales reservados a dicho operador.

Como consecuencia de disminuir la proporción de los servicios sujetos y no exentos con respecto al total de servicios prestados por la Sociedad Dominante, se ha producido una disminución significativa de la prorrata de deducción del IVA soportado, y, por tanto, un incremento del IVA soportado no deducible por la adquisición de bienes de inversión así como de bienes y servicios sujetos a IVA. En este sentido se ha registrado en el ejercicio 2011 una regularización del gasto devengado en el epígrafe "Tributos", dentro de "Otros gastos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias.

01 Mensaje del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

6. Inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2012 y 2011 es el siguiente:

Ejercicio 2012					
	Saldo a 01/01/2012	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2012
COSTE					
Patentes, licencias y similares	344	-	-	-	344
Estudios y trabajos técnicos	-	-	-	-	-
Aplicaciones informáticas	168.402	5.025	-	-	173.427
Otro inmovilizado intangible	421	-	-	-	421
TOTAL COSTE	169.167	5.025	-	-	174.192
AMORTIZACIÓN ACUMULADA					
Patentes, licencias y similares	(304)	(32)	-	-	(336)
Estudios y trabajos técnicos	-	-	-	-	-
Aplicaciones informáticas	(155.264)	(7.376)	-	-	(162.640)
Otro inmovilizado intangible	(145)	(14)	-	-	(159)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(155.713)	(7.422)	-	-	(163.135)
CORRECCIONES POR DETERIORO					
Aplicaciones informáticas	(1)	(43)	-	-	(44)
VALOR NETO	13.453				11.013

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

Las principales altas del ejercicio corresponden a inversiones realizadas por la Sociedad Dominante vinculadas a la adquisición de licencias de uso y de nuevos programas informáticos, y con la mejora evolutiva de otros, por importe de 1.710 y 2.031 miles de euros respectivamente (siendo la inversión registrada para estos mismos conceptos durante el ejercicio 2011 de 2.979 y 1.167 miles de euros).

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

	Ejercicio 2011				Saldo a 31/12/2011
	Saldo a 01/01/2011	Altas	Bajas	Trasposos	
COSTE					
Patentes, licencias y similares	344	-	-	-	344
Estudios y trabajos técnicos	-	-	-	-	-
Aplicaciones informáticas	163.028	5.638	(258)	(6)	168.402
Otro inmovilizado intangible	421	-	-	-	421
TOTAL COSTE	163.793	5.638	(258)	(6)	169.167
AMORTIZACIÓN ACUMULADA					
Patentes, licencias y similares	(270)	(34)	-	-	(304)
Estudios y trabajos técnicos	-	-	-	-	-
Aplicaciones informáticas	(146.878)	(8.644)	258	-	(155.264)
Otro inmovilizado intangible	(132)	(13)	-	-	(145)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(147.280)	(8.691)	258	-	(155.713)
CORRECCIONES POR DETERIORO					
Aplicaciones informáticas	(26)	-	25	-	(1)
VALOR NETO	16.487				13.453

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2012 asciende a 151.105 miles de euros (144.423 miles de euros en 2011).

A 31 de diciembre de 2012, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas por importe de 28.251 miles de euros (29.905 miles de euros en 2011) no existiendo, a esa misma fecha, compromisos firmes de venta sobre ningún activo intangible propiedad del Grupo Correos.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

7. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2012 y 2011 es el siguiente:

Ejercicio 2012					
	Saldo a 01/01/2012	Altas y Dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2012
COSTE					
Terrenos	371.220	-	(212)	(2.535)	368.473
Construcciones	1.394.450	4.873	(7.481)	4.525	1.396.367
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	707.914	15.462	(20.150)	3.318	706.544
Inmovilizado en curso y anticipos	94.250	13.757	-	(35.276)	72.731
TOTAL COSTE	2.567.834	34.092	(27.843)	(29.968)	2.544.115
AMORTIZACIÓN ACUMULADA					
Construcciones	(354.495)	(34.209)	1.839	5.744	(381.121)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(493.215)	(56.119)	19.839	616	(528.879)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(847.710)	(90.328)	21.678	6.360	(910.000)
CORRECCIONES POR DETERIORO					
Terrenos y construcciones	(88.675)	(10.719)	2.797	1.447	95.150
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(3.166)	(243)	228	-	3.181
Inmovilizado en curso y anticipos	(22.651)	-	-	1.477	21.174
TOTAL CORRECCIONES POR DETERIORO	(114.492)	(10.962)	3.025	2.924	119.505
VALOR NETO	1.605.632				1.514.610

Las altas más significativas registradas en los epígrafes “Terrenos”, “Construcciones” e “Inmovilizado en curso y anticipos” durante el ejercicio, corresponden a la Sociedad Dominante y se refieren a la reforma y adaptación de locales e inmuebles ya existentes y a las inversiones realizadas en distintos centros logísticos para el tratamiento y la distribución postal por importes de 12.381 y 3.318 miles de euros respectivamente (12.720 y 1.219 miles de euros respectivamente en el ejercicio 2011).

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

	Ejercicio 2011				Saldo a 31/12/2011
	Saldo a 01/01/2011	Altas y Dotaciones	Bajas	Trasposos	
COSTE					
Terrenos	367.897	-	(55)	3.378	371.220
Construcciones	1.363.744	10.441	(9.925)	30.190	1.394.450
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	709.727	22.644	(27.976)	3.519	707.914
Inmovilizado en curso y anticipos	120.379	10.272	-	(36.401)	94.250
TOTAL COSTE	2.561.747	43.357	(37.956)	686	2.567.834
AMORTIZACIÓN ACUMULADA					
Construcciones	(323.056)	(34.091)	2.849	(197)	(354.495)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(456.725)	(63.053)	26.563	-	(493.215)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(779.781)	(97.144)	29.412	(197)	(847.710)
CORRECCIONES POR DETERIORO					
Terrenos y construcciones	(99.357)	(11.397)	5.746	16.333	(88.675)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(4.880)	(208)	1.392	530	(3.166)
Inmovilizado en curso y anticipos	(5.863)	-	-	(16.788)	(22.651)
TOTAL CORRECCIONES POR DETERIORO	(110.100)	(11.605)	7.138	75	(114.492)
VALOR NETO	1.671.866				1.605.632

En el epígrafe "Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material" se registran las inversiones efectuadas en instalaciones técnicas realizadas en los inmuebles de los que hace uso el Grupo, (sean o no de su propiedad), así como las inversiones realizadas en maquinaria, en equipos informáticos, en elementos de transporte y en mobiliario. Las altas más significativas registradas en este epígrafe durante el ejercicio se corresponden con la compra por parte de la Sociedad Dominante de maquinaria, elementos de transporte y mobiliario por importe total de 6.885, 3.192 y 2.562 miles de euros respectivamente (siendo las altas más significativas del ejercicio 2011 las correspondientes a compra de equipos informáticos, maquinaria y mobiliario por importe total de 7.703, 3.738 y 3.047 miles de euros respectivamente).

Del total de las bajas de inmovilizado material, 18.921 miles de euros corresponden a elementos totalmente amortizados que han sido dados de baja por la Sociedad Dominante, principalmente equipos informáticos, maquinaria, mobiliario e instalaciones técnicas, (las bajas de elementos totalmente amortizados registradas por la Sociedad Dominante en el ejercicio 2011 ascendieron a 20.982 miles de euros).

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

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

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

- Obtención de estudios de mercado y valoraciones de los componentes de los activos referidos al suelo y la construcción en bruto, realizados por expertos independientes mediante la utilización de diferentes métodos entre los que se

encuentran el método de comparación, el método del coste y el método del valor residual, así como de estudios estadísticos de comportamiento del mercado inmobiliario.

- Coste activado de las reformas incorporadas a los inmuebles, minorado por la amortización acumulada, para reflejar el uso ya efectuado del activo.
- Coste de los gastos indirectos de la adquisición y reformas.

De la comparación del coste de reposición depreciado, calculado mediante la metodología anteriormente expuesta, con el valor neto contable de los activos evaluados, se ha puesto de manifiesto un deterioro de 8.169 miles de euros, que se ha registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2012 (7.927 miles de euros en el ejercicio 2011).

La Sociedad Dominante ha registrado, en el ejercicio 2012, 2.411 miles de euros de provisión que corresponde al valor contable de las inversiones de los inmuebles en los que tiene previsto cesar la actividad.

Por otro lado, durante el ejercicio 2012 la Sociedad Dominante ha dotado 133 miles de euros de provisión por adaptaciones y reformas en locales provisionales (366 miles de euros en 2011) y ha revertido 486 miles de euros (1.970 miles de euros en 2011) por bajas de activos asociados a locales provisionales que han sido abandonados y 522 miles de euros (1.050 miles de euros en 2011) al determinar que el uso de determinados locales ha dejado de ser provisional.

La Sociedad Dominante ha registrado reversiones por 267 miles de euros con motivo de la finalización de reformas de edificios, actuaciones incluidas en el plan de reformas integrales de inmuebles de la Sociedad (1.441 miles de euros en 2011).

La Sociedad Dominante ha registrado bajas de activos de 472 miles de euros que corresponden principalmente a proyectos, que habían sido activados en el pasado y que están vinculados a obras que han sido anuladas (389 miles de euros en el ejercicio 2011).

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

Al 31 de diciembre de 2012, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 44.342 miles de euros (63.793 miles de euros en el ejercicio 2011). La Sociedad al cierre del ejercicio no tiene compromisos firmes de venta de bienes con un valor neto contable significativo.

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado material del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2012 asciende a 338.897 miles de euros (259.663 miles de euros a 31 de diciembre de 2011).

El valor neto contable de las viviendas, locales y solares integrantes del inmovilizado material no afectos a la explotación de la Sociedad Dominante asciende a 49.508 miles de euros (43.144 miles de euros a 31 de diciembre de 2011), siendo su coste de adquisición 70.631 miles de euros (57.681 miles de euros a 31 de diciembre de 2011).

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

01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

8. Inversiones inmobiliarias

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2012 y 2011 es el siguiente:

	Saldo a 01/01/2011	Altas y dotaciones	Traspos	Saldo al 31/12/2011	Altas y dotaciones	Traspos	Saldo al 31/12/2012
COSTE							
Terrenos	1.629	-	(262)	1.367	-	(3)	1.364
Construcciones	5.940	-	(831)	5.109	-	(367)	4.742
TOTAL COSTE	7.569	-	(1.093)	6.476	-	(370)	6.106
AMORTIZACIÓN ACUMULADA							
Construcciones	(1.036)	(105)	308	(833)	(102)	72	(863)
CORRECCIONES POR DETERIORO							
Terrenos y construcciones	-	-	(75)	(75)	-	(16)	(91)
VALOR NETO CONTABLE	6.533			5.568			5.152

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

Las inversiones inmobiliarias corresponden a locales que la Sociedad Dominante tiene arrendados a terceros. Los ingresos provenientes de dichos contratos registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada han ascendido a 463 miles de euros en el ejercicio 2012 (498 miles de euros en el ejercicio 2011).

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con aquellos relacionados con su amortización anual y los gastos de mantenimiento. Estos últimos han ascendido a 132 miles de euros en el ejercicio (134 miles de euros durante el ejercicio anterior). Todos los gastos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas en base al principio del devengo.

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

No existen obligaciones contractuales para adquisición, construcción o desarrollo de inversiones

inmobiliarias ni para reparaciones, mantenimiento o mejoras.

La Sociedad Dominante tiene contratadas distintas pólizas de seguros con el objeto de cubrir aquellos riesgos que pudieran afectar a la mayor parte de los bienes integrantes de sus inversiones inmobiliarias.

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

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Hasta un año	192	405
Entre uno y cinco años	421	951
Más de cinco años	-	-
	613	1.356

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2012 y 2011 es el sigue:

	Saldo a 01/01/2012	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo al 31/12/2012
COSTE					
Terrenos	267	-	-	9.257	9.524
Construcciones	839	-	-	20.020	20.859
Otras instalaciones	161	-	-	1.061	1.222
TOTAL COSTE	1.267	-	-	30.338	31.605
AMORTIZACIÓN ACUMULADA					
Construcciones	(290)	-	-	(5.815)	(6.105)
Otras instalaciones	(136)	-	-	(617)	(753)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(426)	-	-	(6.432)	(6.858)
CORRECCIONES POR DETERIORO					
Terrenos y construcciones	-	(141)	-	(2.908)	(3.049)
VALOR NETO CONTABLE	841				21.698

Al cierre del ejercicio 2012 la Sociedad Dominante ha reclasificado como activos no corrientes mantenidos para la venta 20.554 miles de euros de inversión en terrenos y construcciones en propiedad que han sido incluidos en un plan de enajenación mediante subasta presencial, que se espera ejecutar en el corto plazo y que ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Estatal en el ejercicio 2012. El valor contable de las inversiones inherentes a los edificios y terrenos incluidos en el plan de venta de la Sociedad Dominante es de 21.437 miles de euros (580 miles de euros en el ejercicio 2011).

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

	Saldo a 01/01/2011	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo al 31/12/2011
COSTE					
Terrenos	207	-	60,00	-	267
Construcciones	485	-	354,00	-	839
Otras instalaciones	161	-	-	-	161
TOTAL COSTE	853	-	414	-	1.267
AMORTIZACIÓN ACUMULADA					
Construcciones	(179)	-	(111)	-	(290)
Otras instalaciones	(136)	-	-	-	(136)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(315)	-	(111)	-	(426)
CORRECCIONES POR DETERIORO					
Terrenos y construcciones	-	-	-	-	-
VALOR NETO CONTABLE	538				841

01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

10. Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2012 y 2011 era la siguiente:

	Saldo a 31/12/2012	Saldo a 31/12/2011
EXISTENCIAS VALORADAS A COSTE		
Sellos en poder de terceros	1.357	1.743
Sellos en oficinas y almacenes propios	1.239	2.489
Sellos Filatelia	1.125	816
Otras existencias	2.429	1.076
	6.150	6.124
CORRECCIONES VALORATIVAS POR DETERIORO	(3.978)	(4.342)
	2.172	1.782

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2012 y 2011 es el siguiente:

	Correcciones valorativas		
	Sellos	Otros	Total
SALDO AL 1 DE ENERO DE 2011	5.516	22	5.538
Correcciones valorativas por deterioro	2.613	-	2.613
Reversión de correcciones valorativas	(1.395)	(8)	(1.403)
Aplicación contra coste de existencias	(2.406)	-	(2.406)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011	4.328	14	4.342
Correcciones valorativas por deterioro	1.003	7	1.010
Reversión de correcciones valorativas	(429)	-	(429)
Aplicación contra coste de existencias	(945)	-	(945)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012	3.957	21	3.978

El Grupo Correos ha registrado correcciones valorativas por deterioro de sellos por 3.957 miles de euros (4.328 miles de euros en 2011) en aquellos casos en los que ha estimado que su valor neto realizable es inferior a su valor contable.

De manera periódica, la Sociedad Dominante destruye aquellas existencias de sellos cuya antigüedad y/o motivo de su emisión imposibilita su realización. En este sentido, durante el ejercicio se han destruido sellos totalmente deteriorados por importe de 945 miles de euros (2.406 miles de euros en 2011).

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

11. Activos financieros corrientes

La composición de los activos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2012 y 2011, excepto el efectivo y otros activos líquidos equivalentes descritos en la nota (12), es como sigue:

	Saldo a 31/12/2012	Saldo a 31/12/2011
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR		
Clientes por ventas y prestación de servicios	375.870	418.098
Clientes, empresas del grupo y asociadas (Nota 20)	87	83
Deudores varios	13.366	18.530
Deudores, empresas del grupo y asociadas (Nota 20)	3.473	-
Personal	11.777	15.176
Administraciones públicas (Nota 18)	4.800	7.916
	409.373	459.803
INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO		
Depósitos y fianzas	7.414	9.242

11.1) Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar

En los epígrafes "Clientes por ventas y prestaciones de servicios" y "Deudores varios" se incluyen 64.251 miles de euros de derechos de cobro de la Sociedad Dominante a operadores postales de terceros países por la prestación de servicios postales y telegráficos (siendo 75.637 miles de euros a 31 de diciembre de 2011).

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

De acuerdo con la comunicación de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera el 10 de marzo de 2009, el Tesoro ajustará los libramientos de fondos a los Organismos Públicos según sus necesidades efectivas de liquidez y los retendrá si el perceptor, en base a sus previsiones mensuales de tesorería, tiene cubiertas sus necesidades de liquidez.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

En base a lo anterior la Sociedad Dominante clasifica a largo plazo el saldo correspondiente a las subvenciones de explotación pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2012 (ver notas 11.3.1) y 17.c)), que es de 208.092 miles de euros a 31 de diciembre de 2012 (205.452 miles de euros a 31 de diciembre de 2011).

Asimismo, los epígrafes "Clientes por ventas y prestaciones de servicios" y "Deudores varios" se presentan netos de correcciones valorativas por deterioro, siendo el movimiento habido durante los ejercicios 2012 y 2011 en dichas correcciones el siguiente:

	Correcciones valorativas		Total
	Cientes	Deudores	
SALDO AL 1 DE ENERO DE 2011			
Correcciones valorativas por deterioro	17.499	2.265	19.764
Reversiones de correcciones valorativas	4.322	240	4.562
	(6.745)	(723)	(7.468)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011	15.076	1.782	16.858
Correcciones valorativas por deterioro	8.203	32	8.235
Reversiones de correcciones valorativas	(5.633)	(673)	(6.306)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012	17.646	1.141	18.787

El Grupo Correos ha registrado en la partida "Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada un gasto de 546 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos (habiéndose registrado por este mismo concepto durante el ejercicio 2011 un importe de 293 miles de euros).

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

11.2) Inversiones financieras a corto plazo

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

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

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

11.3.1) Riesgos de crédito

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

La exposición máxima al riesgo de crédito del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2012 y 2011 es la siguiente:

	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo		Total Grupo Correos	
	Saldo al 31/12/2012	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2012	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2012	Saldo al 31/12/2011
Inversiones financieras a largo plazo	203.970	189.933	961	959	204.931	190.892
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	339.514	382.698	36.356	35.400	375.870	418.098
Deudores varios	12.758	17.887	608	643	13.366	18.530
Inversiones financieras a corto plazo	7.344	9.174	70	68	7.414	9.242
Bancos e instituciones de crédito	96.975	103.188	2.910	1.866	99.885	105.054
	660.561	702.880	40.905	38.936	701.466	741.816

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

Tal y como se explica en la nota 11.1) la Sociedad Dominante clasifica a largo plazo el saldo pendiente de cobro al cierre del ejercicio 2012 correspondiente a la subvención de explotación. Las inversiones financieras a largo plazo se presentan netas de correcciones valorativas por deterioro, y su detalle al 31 de diciembre de 2012 y 2011 es el siguiente:

	Saldo a 31/12/2012	Saldo a 31/12/2011
Deudores a largo plazo administraciones públicas (Nota 18)	208.092	205.452
Otras inversiones financieras	1.418	1.200
	209.510	206.652
Correcciones valorativas por deterioro	(4.579)	(15.760)
Inversiones financieras a largo plazo	204.931	190.892

La Sociedad Dominante ha contabilizado en la cuenta de resultados del ejercicio 2012 una reversión de 11.181 miles de euros (en el ejercicio 2011 se revirtieron 2.790 miles de euros). Dicha corrección corresponde a la actualización al cierre del ejercicio 2012 del coste financiero en el que incurre la Sociedad Dominante por el aplazamiento del cobro de las subvenciones de explotación. El tipo de descuento aplicado corresponde a la remuneración que obtendría la Sociedad Estatal si colocase dichos fondos en las entidades financieras nacionales de mayor solvencia (ver nota 11.1)).

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

El detalle de la concentración del riesgo de crédito por contraparte de los "Clientes por ventas y prestaciones de servicios" y "Deudores varios" del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2012 y 2011 es el siguiente:

EJERCICIO 2012	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros
CLIENTES Y DEUDORES				
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	43	147.823	-	-
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	39	25.705	1	850
Con saldo inferior a 500 miles de euros	17.961	106.315	5.841	36.070
	18.043	279.843	5.842	36.920
Operadores postales extranjeros	224	64.251	-	-
Otros activos financieros	-	8.222	-	-
		72.473		-
		352.316		36.920

EJERCICIO 2011	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros
CLIENTES Y DEUDORES				
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	48	161.662	-	-
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	37	25.413	1	934
Con saldo inferior a 500 miles de euros	17.976	128.295	5.705	35.167
	18.061	315.370	5.706	36.101
Operadores postales extranjeros	210	75.637	-	-
Otros activos financieros	-	9.603	-	-
		400.610		36.101
		352.316		36.920

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

El detalle por fecha de antigüedad de los “Clientes” y “Operadores postales extranjeros” de las empresas del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2012 y 2011 es el siguiente:

EJERCICIO 2012	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo	EJERCICIO 2011	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo
	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes		Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes
No vencidos	122.723	23.269	28.212	No vencidos	153.459	32.555	29.146
Vencidos no dudosos:				Vencidos no dudosos:			
Menos de 30 días	49.827	729	5.029	Menos de 30 días	56.859	2.297	3.830
Entre 30 y 60 días	31.624	457	966	Entre 30 y 60 días	27.723	96	692
Entre 60 y 90 días	12.755	2.244	617	Entre 60 y 90 días	14.598	73	607
Entre 90 y 120 días	11.703	131	207	Entre 90 y 120 días	5.200	57	345
Más de 120 días	51.211	27.640	1.889	Más de 120 días	57.506	24.943	1.423
Pagos provisionales	-	9.781	-	Pagos provisionales	-	15.616	-
	279.843	64.251	36.920		315.345	75.637	36.043
Clientes dudosos	9.276	1.457	4.130	Clientes dudosos	9.804	1.589	3.349
Correcciones por deterioro	(9.276)	(1.457)	(4.130)	Correcciones por deterioro	(9.804)	(1.589)	(3.349)
	279.843	64.251	36.920		315.345	75.637	36.043

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

Los saldos a cobrar a clientes de la Sociedad Dominante, con una antigüedad de más de 120 días y no considerados como de dudoso cobro por importe de 51.211 miles de euros (57.506 miles de euros en 2011), se corresponden principalmente con saldos a cobrar a instituciones públicas.

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

La Sociedad Dominante ha rentabilizado los excedentes de tesorería durante el ejercicio 2012 mediante la gestión activa de los fondos depositados en cuentas corrientes en las entidades financieras nacionales de mayor solvencia.

11.3.2) Riesgos de mercado

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

Riesgos de tipos de interés

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

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

Riesgos de tipos de cambio

El riesgo de tipo de cambio se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable. La exposición del Grupo Correos al riesgo de fluctuaciones en los tipos de cambio se debe principalmente a las ventas realizadas en divisas distintas a la moneda funcional. Estos saldos se derivan de los servicios prestados a y recibidos de operadores postales extranjeros y de la prestación del servicio de giro internacional.

En este sentido, la exposición de la Sociedad Dominante a este riesgo corresponde principalmente a los saldos a cobrar y pagar derivados de la correspondencia internacional. Dado que el neto de estos saldos al 31 de diciembre de 2012 asciende a 5.502 miles de euros a pagar (2.705 miles de euros a 31 de diciembre de 2011), los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que este riesgo no es significativo.

11.3.3) Riesgos de liquidez

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

	Saldo a 31/12/2012	Saldo a 31/12/2011
ACTIVOS FINANCIEROS A CORTO PLAZO		
Cientes por ventas y prestaciones de servicios	375.870	418.098
Deudores varios	13.366	18.530
Inversiones financieras	7.414	9.242
Efectivo y otros medios líquidos	145.059	146.967
PASIVOS FINANCIEROS A CORTO PLAZO		
Deudas a corto plazo	(27.217)	(33.471)
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	(332.636)	(407.229)
Diferencia	181.856	152.220

12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2012 y 2011 es la siguiente:

	Saldo a 31/12/2012	Saldo a 31/12/2011
Caja	45.174	41.913
Bancos e instituciones de crédito	99.783	104.803
Intereses devengados no vencidos	102	251
	145.059	146.967

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

13. Fondos propios

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

a) Capital escriturado

El Capital Social de la Sociedad Dominante está representado por 611.521 acciones de 1.000 euros de valor nominal cada una. La totalidad de las acciones gozan de iguales derechos políticos y económicos y están íntegramente suscritas y desembolsadas.

b) Prima de emisión

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

La prima de emisión de la Sociedad Dominante al 31 de diciembre de 2012 y 2011 asciende a 250.938 miles de euros.

c) Reservas

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

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

De acuerdo con los estatutos de la Sociedad Dominante, ésta destinará el 20% de los beneficios de cada ejercicio a la constitución de un fondo de reserva estatutario. Al 31 de diciembre de 2012 estas reservas son de libre disposición por decisión del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en virtud de las competencias atribuidas a aquel en el artículo 36 de los Estatutos de ésta sociedad. Al 31 de diciembre de 2012, las Reservas Estatutarias sumaban 164.188 miles de euros, siendo el importe de las Reservas Voluntarias de 360.017 miles de euros.

En este epígrafe también se incluyen Otras reservas de la Sociedad Dominante, que recogen las generadas por ciertos ajustes de consolidación realizados en el pasado por 187.974 miles de euros, entre los que destacan la eliminación de las dotaciones a la provisión por depreciación de inversiones financieras y la amortización acumulada del fondo de comercio de consolidación que surgió de la adquisición del 100% de la propiedad de Chronoexpres, S.A.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

d) Reservas en sociedades consolidadas

Su detalle al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es como sigue:

	Saldo al 01/01/2011	Resultado 2010	Otros	Saldo al 31/12/2011	Resultado 2011	Saldo al 31/12/2012
Correos Telecom, S.A.	2.490	158	-	2.648	1.597	4.245
Nexea Gestión Documental, S.A.	426	6	(4)	428	(1.020)	(592)
Chronoexpres, S.A.	(168.418)	(7.847)	-	(176.265)	(6.710)	(182.975)
	(165.502)	(7.683)	(4)	(173.189)	(6.133)	(179.322)

e) Resultados consolidados del Grupo Correos

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2012 y 2011 es como sigue:

EJERCICIO 2012	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados	EJERCICIO 2011	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Correos y Telégrafos, S.A.	(6.322)	15.829	9.507	Correos y Telégrafos, S.A.	1.057	5.477	6.534
Correos Telecom, S.A.	1.757	-	1.757	Correos Telecom, S.A.	1.597	-	1.597
Nexea Gestión Documental, S.A.	(2.676)	-	(2.676)	Nexea Gestión Documental, S.A.	(1.020)	-	(1.020)
Chronoexpres, S.A.	(12.563)	-	(12.563)	Chronoexpres, S.A.	(6.710)	-	(6.710)
	(19.802)	15.829	(3.975)		(5.076)	5.477	401

01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

14. Subvenciones, donaciones y legados recibidos

La Sociedad Dominante ha cobrado 10.473 miles de euros en el ejercicio 2012, correspondientes a las subvenciones de capital concedidas en los Presupuestos Generales del Estado del 2009 y 2010, que estaban pendientes de cobro al cierre del ejercicio 2011 (la Sociedad cobró 9.260 miles de euros de subvención de capital en el ejercicio 2011).

El detalle del movimiento de las subvenciones de capital de la Sociedad Dominante durante los ejercicios 2012 y 2011 es el siguiente:

EJERCICIO 2011	Miles de euros	EJERCICIO 2012	Miles de euros
SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2011	355.012	SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2011	327.927
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:		Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
con origen en la amortización	(32.062)	con origen en la amortización	(27.239)
con origen en la corrección por deterioro	(1.934)	con origen en la corrección por deterioro	(3.396)
con origen en bajas	(4.697)	con origen en bajas	(1.221)
Efecto fiscal	11.608	Efecto fiscal	9.557
SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2011	327.927	SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2011	(10.473)
Subvención de capital cobrada	(9.260)	Subvención de capital cobrada	-
Subvención de capital pendiente de cobro	10.473	Subvención de capital pendiente de cobro	10.473

El importe pendiente de cobro por subvenciones al cierre del ejercicio 2012 atiende íntegramente a las subvenciones de explotación y es de 208.092 miles de euros (ver notas 11.1), 11.3.1) y 17.b)).

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

15. Provisiones a largo plazo y corto plazo

Las dotaciones del ejercicio, por importe de 15.409 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según su naturaleza (22.533 miles de euros en 2011).

Las aplicaciones tienen su origen en las resoluciones de litigios que han sido desfavorables al Grupo Correos durante el ejercicio 2012 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades y la aplicación de las correspondientes provisiones con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según la naturaleza.

Las reversiones del ejercicio, por importe de 8.236 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias según su naturaleza (9.640 miles de euros en 2011).

El detalle y movimiento de las provisiones a largo y corto plazo durante los ejercicios 2012 y 2011 ha sido el siguiente:

	Provisiones a largo plazo					Provisiones a corto plazo
	Provisión para impuestos	Provisión por reclamaciones del personal	Provisión por litigios	Otras provisiones	Total	
SALDO AL 1 DE ENERO DE 2011	2.482	69.381	52.271	4.215	128.349	2.708
Dotaciones	1.471	7.112	13.636	267	22.486	47
Aplicaciones / pagos	-	(51.162)	(9.494)	(180)	(60.837)	(1.134)
Reversiones / excesos	(179)	(1.589)	(6.784)	(602)	(9.154)	(486)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011	3.774	23.742	49.629	3.700	80.844	1.135
Dotaciones	889	751	5.874	742	8.256	7.153
Aplicaciones / pagos	(120)	(5.674)	(1.668)	(100)	(7.562)	-
Reversiones / excesos	-	(1.218)	(6.305)	(713)	(8.236)	-
Reclasificaciones	-	(73)	(377)	(305)	-	-
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012	4.543	17.528	41.225	2.916	73.302	8.288

Provisión por reclamaciones de personal

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2012 registra las cantidades a pagar estimadas por reclamaciones y litigios judiciales contra el Grupo Correos de tipo laboral.

Provisión por litigios

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2012 recoge fundamentalmente las cantidades a pagar estimadas en relación con los expedientes sancionadores del Tribunal de Defensa de la Competencia contra la Sociedad Dominante y que están recurridas por ésta, así como las cantidades estimadas para hacer frente a posibles reclamaciones por daños y perjuicios que se pudiesen derivar de sentencias desfavorables en el ámbito de competencia.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

16. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2012 y 2011 es como sigue:

	Saldo al 31/12/2012	Saldo al 31/12/2011
DEUDAS A CORTO PLAZO		
Acreedores por inmovilizado	11.625	14.394
Depósitos giro	6.374	9.662
Fianzas y depósitos	6.998	7.255
Acreedores por arrendamientos financieros	1.296	1.633
Otras deudas a corto plazo	924	527
TOTAL DEUDAS A CORTO PLAZO	27.217	33.471
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 20)	758	-
ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR		
Proveedores	2.078	4.106
Proveedores, empresas de grupo y asociadas (Nota 20)	7	4
Acreedores varios	236.954	272.534
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	24.938	34.511
Otras deudas con las administraciones públicas (Nota 18)	41.895	68.132
Anticipos de clientes	26.764	27.946
TOTAL ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR	332.636	407.229

Los "Depósitos giro" incluyen giros admitidos con anterioridad al 31 de diciembre del 2012 y pendientes de pago por la Sociedad Dominante a sus destinatarios a esa fecha.

El epígrafe "Acreedores varios" incluye los importes cobrados por la Sociedad Dominante por cuenta de terceros y el importe de la provisión para rappels de la Sociedad Dominante de 43.300 y 22.222 miles de euros respectivamente (siendo las cantidades registradas por estos mismos conceptos a 31 de diciembre de 2011 de 55.500 y 24.272 miles de euros).

Asimismo, en los epígrafes "Acreedores varios" y "Anticipos de clientes" se incluyen 69.752 miles de euros con origen en las obligaciones pendientes de pago de la Sociedad Dominante a distintos operadores postales de terceros países por los servicios postales y telegráficos recibidos de los mismos (78.343 miles de euros a 31 de diciembre de 2011).

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

El detalle de los pagos por operaciones comerciales realizadas por el Grupo y los saldos pendientes de pago al cierre en relación con los plazos máximos legales previstos en la Ley 15/2010 es el siguiente para los ejercicios 2012 y 2011:

	2012		2011	
	Miles de euros	%	Miles de euros	%
Pagos del ejercicio dentro del plazo máximo legal	459.328	98%	532.857	98%
Resto	9.497	2%	9.943	2%
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	468.825	100%	542.800	100%
Plazo medio de pagos excedidos	4		7	
Saldo pendiente al cierre que sobrepase el máximo legal	835		912	

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

17. Ingresos y gastos

a) Importe neto de la cifra de negocios

La distribución del importe de la cifra de negocios del Grupo Correos correspondiente a sus actividades ordinarias por categorías de actividades, así como por mercados geográficos, para los ejercicios 2012 y 2011 es la siguiente:

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
SEGMENTACIÓN POR CATEGORÍA DE ACTIVIDADES		
Ingresos por servicios postales y telegráficos	1.785.308	1.998.874
Ingresos por prestación de servicios a terceros y prestación de servicios bancarios	28.428	25.253
Ingresos por envío de dinero	27.870	26.413
Venta de productos filatélicos	18.386	18.894
Otros	15.441	16.062
TOTAL	1.875.433	2.085.496
SEGMENTACIÓN POR MERCADOS GEOGRÁFICOS		
Nacional	1.875.433	2.085.496
TOTAL	1.875.433	2.085.496

El epígrafe "Prestación de servicios postales, telegráficos y de paquetería" se presenta neto de la cifra de rappels concedidos por el Grupo Correos a sus clientes durante el ejercicio por importe de 22.068 miles de euros (siendo ese mismo dato para el ejercicio 2011 equivalente a 24.873 miles de euros).

b) Consumo de mercaderías

El desglose de la partida de "Consumo de mercaderías" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta durante los ejercicios 2012 y 2011 es como sigue:

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
COMPRAS NACIONALES DE MERCADERÍAS		
Sellos y otros signos de franqueo	5.130	6.807
Otros productos	7.782	8.477
Variación de existencias	(641)	(999)
CONSUMO DE MERCADERÍAS	12.271	14.285

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

c) Subvenciones de explotación

La Sociedad Dominante ha contabilizado 500 miles de euros en el ejercicio 2012 correspondientes a la subvención de explotación reconocida en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2012 (en el ejercicio 2011 registró 42.077 miles de euros por este concepto).

EJERCICIO 2011

Subvención de explotación pendiente de cobro a 1 de enero de 2011	152.902
Subvención cobrada	-
Subvención de explotación 2011	42.077
Subvención de explotación pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2011	194.979

EJERCICIO 2012

Subvención cobrada	(35.350)
Subvención de explotación 2012	500
Subvención de explotación déficit 2008	47.963
Subvención de explotación pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2012	208.092

Adicionalmente la Sociedad Dominante ha contabilizado en el ejercicio 2012 47.963 miles de euros atendiendo al déficit derivado de la prestación del SPU correspondiente al ejercicio 2008, de acuerdo con la resolución de la Comisión Nacional del Sector Postal sobre la determinación del coste neto del SPU del ejercicio 2008.

La Sociedad Estatal devengó durante el ejercicio subvenciones de explotación para la formación de sus empleados por importe de 227 miles de euros (en el ejercicio 2011 devengó 473 miles de euros por este concepto).

El importe pendiente de cobro de la Sociedad Estatal por subvenciones al cierre del ejercicio 2012 atiende íntegramente a subvenciones de explotación y es de 208.092 miles de euros (ver notas 11.1), 11.3.1)).

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Aportaciones a planes de pensiones	-	12.935
Otras cargas sociales	226.220	236.837
	226.220	249.772

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

d) Cargas sociales

El desglose del epígrafe "Cargas sociales" para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011 es el siguiente:

En virtud de lo dispuesto en el artículo dos del Real Decreto 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, la Sociedad Dominante no ha realizado aportaciones a planes de pensiones a lo largo del ejercicio 2012 (ver nota 5-o)). Las aportaciones del ejercicio 2011 de la Sociedad Dominante al Plan de Pensiones de Empleo de Correos y Telégrafos fueron de 12.912 miles de euros.

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Arrendamientos	38.818	39.076
Reparaciones, conservación y mantenimiento	75.050	66.759
Servicios profesionales independientes	42.966	43.486
Gastos por transporte	157.530	159.240
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	4.561	9.951
Suministros	43.859	39.925
Gastos por correspondencia internacional	47.265	48.344
Otros gastos	49.702	56.841
	459.751	463.622

e) Servicios exteriores

El desglose del epígrafe "Servicios exteriores" para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011 es el siguiente:

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

En "Servicios de profesionales independientes" se incluyen 7.200 miles de euros correspondientes al gasto devengado por comisiones a entidades colaboradoras (7.927 miles de euros en 2011). Estas entidades tienen suscritos contratos con la Sociedad Dominante para llevar a cabo, por cuenta de ésta, la promoción, difusión, comercialización y potenciación de los servicios postales, así como la recogida, tratamiento, franqueo, clasificación y transporte de envíos postales para su depósito en los centros de la Sociedad Dominante. Asimismo, se incluyen en este epígrafe 19.789 miles de euros de gastos de seguridad de la Sociedad Dominante (18.880 miles de euros en 2011).

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

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

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Hasta un año	24.636	24.968
Entre uno y cinco años	20.592	15.931
Mas de cinco años	29.099	42.012
	74.327	82.911

01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

f) Tributos

En el epígrafe "Tributos" la Sociedad Dominante registra, entre otros, el efecto de la regularización de la prorrata por bienes de inversión (ver nota 4-r)). Esta regularización implicó registrar un gasto durante el ejercicio por importe de 1.016 miles de euros (menor gasto por importe de 3.089 miles de euros en el ejercicio anterior).

g) Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011 es el siguiente:

EJERCICIO 2012	I. Material y activos no corrientes para venta					Total
	Inmov. intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Inversiones inmobiliarias	
CORRECCIONES POR DETERIORO						
Dotaciones	43	10.847	66	177	-	11.133
Reversiones	-	(916)	(2)	(216)	-	(1.134)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-
	43	9.931	64	(39)	-	9.999
RESULTADOS POR ENAJENACIONES Y OTROS RESULTADOS						
Beneficios	-	(1.755)	(127)	-	-	(1.882)
Pérdidas	-	1.209	294	3	-	1.506
	-	(546)	167	3	-	(376)

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

EJERCICIO 2011		I. Material y activos no corrientes para venta				
	Inmov. intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Inversiones inmobiliarias	Total
CORRECCIONES POR DETERIORO						
Dotaciones	-	11.397	170	-	-	11.567
Reversiones	(25)	(1.565)	(3)	(71)	-	(1.664)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-
	(25)	9.832	167	(71)	-	9.903
RESULTADOS POR ENAJENACIONES Y OTROS RESULTADOS						
Beneficios	-	(1.062)	(62)	-	-	(1.124)
Pérdidas	-	915	316	42	-	1.273
	-	(147)	254	42	-	149

h) Ingresos y gastos financieros

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2012 y 2011 es el siguiente:

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011		Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
INGRESOS FINANCIEROS			GASTOS FINANCIEROS		
Intereses de terceros	3.852	5.540	Otros gastos financieros	148	216
Imposiciones a corto plazo	-	1.961	Actualización de provisiones	-	326
Otros ingresos financieros	3.852	5.540		148	542
	3.852	7.501			

Los ingresos financieros corresponden con los intereses devengados por la Sociedad Dominante con origen de la gestión de los excedentes de tesorería depositados en sus cuentas corrientes (ver nota 11.3.1)).

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

18. Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2012 y 2011 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2012	Saldo al 31/12/2011
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Activos por impuesto diferido	35.351	34.941
Deudores a largo plazo administraciones públicas (Nota 11.3.1)	208.092	205.452
Correcciones valorativas por deterioro (Nota 11.3.1)	(4.579)	(15.760)
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	238.864	224.633
ACTIVOS CORRIENTES		
Activos por impuesto corriente	4.510	7.781
Otros	290	135
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	4.800	7.916
	(Nota 11)	(Nota 11)

	Saldo al 31/12/2012	Saldo al 31/12/2011
PASIVOS NO CORRIENTES		
Pasivos por impuesto diferido	130.683	140.230
PASIVOS CORRIENTES		
Impuesto sobre la renta de las personas físicas - IRPF	10.264	24.164
Impuesto sobre el valor añadido - IVA	6.919	17.654
Seguridad social	20.568	21.975
MUFACE y derechos pasivos	3.228	3.411
Otros	916	928
TOTAL PASIVOS CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	41.895	68.132
	(Nota 16)	(Nota 16)

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

En el ejercicio 2011 el Grupo Correos tributó bajo el régimen de consolidación fiscal, como Sociedad Dominante del Grupo Fiscal 38/11, siendo las Sociedades Dominadas Chronoexpres, S.A., Correos Telecom, S.A. y Nexea Gestión Documental, S.A.

Durante el ejercicio 2012, como consecuencia del traspaso de las acciones de la Sociedad a la Entidad de Derecho Público Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), formalizado mediante Acta de 5 de junio de 2012, se produjo la integración de todas las Sociedades del Grupo Correos en el Grupo de Consolidación Fiscal SEPI con Número 9/86, y la consiguiente extinción del Grupo Fiscal 38/11.

Dicha integración surte efectos desde el 1 de enero del ejercicio 2012, y fue comunicada por SEPI (como Sociedad Dominante del Grupo Fiscal) a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la Administración Tributaria, con ocasión de la presentación del Segundo Pago Fraccionado del Impuesto sobre Sociedades 2012, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 70.6 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

La base imponible del Grupo Fiscal se determinará sumando las bases imponibles individuales de las sociedades que lo integran. No obstante lo anterior, todas las sociedades del Grupo presentarán su liquidación individual.

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

Para determinar las bases imponibles individuales se realizan ciertos ajustes o eliminaciones de operaciones intergrupo a nivel individual, es decir, éstos se trasladan a las bases imponibles individuales de las sociedades del Grupo en lugar de efectuarlos en el nivel consolidado. Entre dichas operaciones se encuentran como más habituales las relativas a los dividendos percibidos por sociedades del Grupo y las provisiones por el deterioro de la participación en entidades filiales. El objetivo que se persigue con tal «homogeneización» de las bases

imponibles a integrar en la base del Grupo Fiscal 9/86, es evitar que se produzcan duplicidades en el cálculo de las deudas y créditos tributarios.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

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

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
DIFERENCIAS TEMPORARIAS		
Provisión para riesgos y gastos	2.769	3.638
Provisiones relacionadas con el personal	520	3.116
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	1.939	1.728
Provisión de cartera	2.689	6.110
Exceso de amortización del inmovilizado	7.814	4.036
Otros	212	224
	15.943	18.852
Créditos por bases imponibles negativas	19.408	16.088
ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	35.351	34.941
DIFERENCIAS TEMPORARIAS		
Efecto fiscal de las subvenciones de capital	130.983	140.012
Diferimiento efecto fiscal conversión al PGC	-	-
Otros ajustes temporales	(300)	218
PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	130.683	140.230

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

El movimiento de los activos por diferencias temporarias del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2012 y 2011 es el siguiente:

EJERCICIO 2012	Saldo al 01/01/2012	Altas	Regularización	Otros ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2012
Diferencias temporarias	117.729	21.632	10.229	(12.425)	(18.074)	119.091
Efecto impositivo:						
Diferencias temporarias	18.926	6.485	(1.228)	(2.977)	(5.263)	15.943
Créditos por pérdidas a compensar	16.015		4.296	(751)	(152)	19.408
	34.941	6.485	3.068	(3.728)	(5.415)	35.351

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

01 Mensaje
del Presidente

06 Gobierno corporativo

02 2012: el año de un vistazo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

03 Operativa y oferta comercial

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

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

	EJERCICIO 2012	EJERCICIO 2011
	Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada
Resultado consolidado antes de impuestos	(22.263)	1.879
Ajustes de consolidación	15.836	(4.949)
Resultados agregados antes de impuestos	(6.427)	(3.070)
Detalle de resultados agregados antes de impuestos:		
Base contable	2.515	5.098
Base contable activada (pérdidas)	(24.778)	(1.458)
Base contable no tributable	15.836	(6.710)
	(6.427)	(3.070)
Carga impositiva teórica	(1.481)	1.529
Crédito fiscal	(4.029)	(437)
Ingreso no computable	(1.440)	(1.491)
Gastos no deducibles	5.014	2.348
Deducciones	(516)	(433)
(Ingreso)/gasto impositivo efectivo agregado	(2.452)	1.516
Detalle gasto impositivo efectivo agregado:		
Impuestos corrientes	758	(15.269)
Crédito fiscal	(2.191)	(433)
Impuestos diferidos	(1.019)	17.218
Total gasto impositivo efectivo agregado	(2.452)	1.516
Ajuste previsión I.S.	(9)	(38)
Gasto agregado por Impuesto de Sociedades	(2.461)	1.478

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2012 y 2011 es el siguiente:

	EJERCICIO 2012		EJERCICIO 2011	
	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor
Impuesto corriente agregado	758	-	(15.269)	-
Retenciones y pagos a cuenta	(553)	-	(4.684)	-

La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2012:

Cuenta de Pérdidas y Ganancias	EJERCICIO 2012			EJERCICIO 2011
	Aumentos	Disminuciones	Total	Total
Resultado consolidado	-	-	(22.263)	1.880
Ajustes de consolidación	-	-	15.836	(4.949)
Diferencias permanentes:				
De las sociedades individuales	10.311	(4.801)	5.510	4.644
Diferencias temporarias:				
De las sociedades individuales				
Originadas en el ejercicio	29.611	(191)	29.420	24.930
Originadas en ejercicios anteriores	144	(18.682)	(18.538)	(94.361)
De los ajustes de consolidación				
Originadas en el ejercicio			-	7.426
Originadas en ejercicios anteriores			-	-
Compensación Base Imponible 2011			(507)	
Base imponible (resultado fiscal)			9.458	(60.430)

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

La Sociedad Dominante se ha acogido a lo establecido en el artículo 42 de la Ley 43/1995, de 27 de diciembre, introducido por la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, en relación a la deducción en cuota por reinversión de los beneficios generados en la transmisión de elementos del inmovilizado material, adquiriendo el compromiso de reinvertir el importe íntegro de las transmisiones efectuadas de dicho inmovilizado, en el plazo comprendido entre el año anterior y los tres siguientes a la fecha de transmisión. Durante el ejercicio 2012, la Sociedad ha cumplido en su totalidad su compromiso de reinversión. El importe de la renta acogida a la deducción es de 127 miles de euros (62 miles de euros en el ejercicio 2011).

La legislación vigente establece que los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Al 31 de diciembre de 2012, las sociedades que forman el Grupo Correos tienen pendientes de inspección por las autoridades fiscales todos los impuestos que les son aplicables desde el 1 de enero de 2008. Los Administradores de la Sociedad

Dominante no esperan que se devenguen pasivos adicionales de consideración para las mismas como consecuencia de una eventual inspección.

De acuerdo con la Ley del Impuesto sobre Sociedades, según redacción del RDL 9/2011, con efectos para los ejercicios iniciados a partir de 1 de enero de 2012, si en virtud de las normas aplicables para la determinación de la base imponible, ésta resultase negativa, su importe podrá ser compensado dentro de los dieciocho ejercicios inmediatos y sucesivos a aquél en que se originó la pérdida, distribuyendo la cuantía en la proporción que se estime conveniente. Dicho plazo también resultará de aplicación para las bases imponibles negativas que se encuentren pendientes de compensación a 1 de enero de 2012. La compensación se realizará al tiempo de formular la declaración del Impuesto sobre Sociedades, sin perjuicio de las facultades de comprobación que correspondan a las autoridades fiscales.

Las bases imponibles negativas previas a la integración en el Grupo Fiscal 9/86, generadas en los ejercicios 2011 y anteriores por las Sociedades del Grupo Correos, podrán ser objeto de compensación con futuras bases imponibles generadas por

dichas Sociedades, con el límite de su propia base imponible individual, puesto que la Sociedad matriz de dicho grupo de consolidación fiscal permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo Fiscal nº 9/86.

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

A 31 de diciembre de 2012, las sociedades del Grupo disponen de las siguientes bases imponibles negativas a compensar contra eventuales beneficios fiscales futuros:

DATOS A 31/12/2012

Ejercicio máximo de compensación	Correos y Telégrafos S.A.	Chronoexpres, S.A.	Nexea G.D., S.A.
HASTA EL EJERCICIO 2012			
2015	-	1.820	-
2016	-	1.367	-
2017	-	2.426	-
2018	-	1.801	-
2019	-	11.138	-
2020	-	19.350	-
2021	-	52.569	83
2022	-	38.670	135
2023	-	22.011	-
2024	-	11.179	-
2025	-	9.769	-
2026	-	1.474	-
2027	-	6.134	947
2028	-	6.933	115
2029	63.053	9.291	1.421
	63.053	195.932	2.701
2012			
2030	-	7.827	2.599
	-	7.827	2.599
	63.053	203.759	5.300

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

19. Otra información

a) Número de empleados

El detalle de la plantilla media del Grupo, en número de empleados, durante los ejercicios 2012 y 2011 era el siguiente:

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Comité de Dirección	11	12
Resto plantilla:		
Funcionarios	20.500	22.717
Laborales	36.641	37.950
	57.152	60.679

A 31 de diciembre de 2012 y 2011 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

	Datos a 31/12/2012			Datos a 31/12/2011		
	Hombres	Mujeres	Total Plantilla	Hombres	Mujeres	Total Plantilla
Comité de Dirección	10	1	11	10	2	12
Resto plantilla:						
Funcionarios	14.293	5.613	19.906	15.698	5.891	21.589
Laborales	14.451	19.772	34.223	14.993	21.371	36.364
	28.754	25.386	54.140	30.701	27.354	58.055

La plantilla media del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2012 y 2011 era el siguiente:

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Funcionarios	487	488
Laborales	449	286
	936	774

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

b) Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre de 2012, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 39.964 miles de euros (32.681 miles de euros a 31 de diciembre de 2011). Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los pasivos adicionales, si los hubiera, que podrían derivarse de las garantías comprometidas con terceros, no serían en ningún caso significativas.

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

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

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Por servicios de auditoría	126	193
Por otros servicios	7	5
Total	133	198

20. Partes vinculadas**a) Sociedades vinculadas**

La Sociedad Estatal forma parte, desde el 5 de junio de 2012, del Grupo SEPI (ver nota 1). Los saldos deudores y acreedores mantenidos por el Grupo Correos con las sociedades del Grupo SEPI al 31 de diciembre de 2012 son los siguientes:

	Cientes, empresas grupo		Proveedores, empresas grupo	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
SEPI	-	1	-	-
Grupo SEPI resto	87	82	7	4
	87	83	7	4
	(Nota 11)	(Nota 11)	(Nota 16)	(Nota 16)

Los créditos y débitos cruzados correspondientes a la operativa del Grupo Fiscal (ver nota 18) al 31 de diciembre de 2012 se muestran a continuación:

	Saldos Grupo Fiscal			
	Deudores, empresas grupo		Deudas, empresas grupo	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
SEPI	3.473	-	758	-
Grupo SEPI resto	-	-	-	-
	3.473	-	758	-
	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

Las transacciones realizadas con las sociedades del Grupo SEPI durante el ejercicio 2012 son las siguientes:

	Ingresos		Gastos	
	Prestación de Servicios		de Explotación	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
SEPI	3	6	-	-
Grupo SEPI resto	362	632	41	36
	365	638	41	36

b) Administradores y Alta Dirección de la Sociedad Dominante

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

Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante no han participado, ni directa ni indirectamente, durante el ejercicio 2012 en transacciones inhabituales y/o relevantes con las sociedades del Grupo Correos.

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

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2012 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 1.914 miles de euros (1.650 miles de euros en 2011), de los que 183 miles de euros corresponden a dietas por asistencia al Consejo de Administración (224 miles de euros en 2011), siendo el resto importes abonados en concepto de salario y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas).

Al 31 de diciembre de 2012 ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni de su Comité de Dirección mantenía saldos a cobrar o a pagar con la misma ni ésta tenía obligaciones contraídas con ellos en materia de pensiones y/o seguros de vida.

– Otra información referente al Consejo de Administración

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

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante se ha encontrado en situación de conflicto directo o indirecto con el interés de la Sociedad Dominante (artículo 229.1 LSC).

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

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante a la fecha de formulación de estas cuentas anuales estaba formado por 11 hombres y 4 mujeres.

21. Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2012 y 2011 es el siguiente:

EJERCICIO 2012	Postales y Telegráficos	Otros Segmentos	Ajuste Cartera	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.739.172	136.261	-	1.875.433
Aprovisionamientos	(10.013)	(3.035)	-	(13.048)
Subvención de explotación	48.705	31	-	48.736
Gastos de personal	(1.340.316)	(47.401)	-	(1.387.717)
Otros resultados	(445.003)	(100.827)	15.795	(529.831)
Resultado antes de impuestos	(7.455)	(14.971)	15.795	(6.427)

EJERCICIO 2011	Postales y Telegráficos	Otros Segmentos	Ajuste Cartera	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.946.100	139.396	-	2.085.496
Aprovisionamientos	(12.158)	(3.337)	-	(15.495)
Subvención de explotación	42.550	27	-	42.577
Gastos de personal	(1.514.903)	(47.250)	-	(1.562.153)
Otros resultados	(458.778)	(54.037)	6.710	(505.969)
Resultado antes de impuestos	2.811	(7.778)	6.710	1.879

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

22. Información medioambiental

Al 31 de diciembre de 2012, no existen activos de importancia dedicados a la protección y mejora del medioambiente, ni se ha incurrido en gastos relevantes de esta naturaleza durante el ejercicio. Asimismo, durante el ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2012 no se han recibido subvenciones de naturaleza medioambiental.

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos y gastos de carácter medioambiental a 31 de diciembre de 2012.

23. Pasivos contingentes

El Real Decreto 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, en su artículo 2, apartado 1, establece para el año 2012 la supresión tanto de la paga extraordinaria del mes de diciembre como de la paga adicional de complemento específico o pagas equivalentes de dicho mes para el personal del sector público definido en el artículo 22.1 de la Ley Orgánica 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado. Las Sociedades del Grupo, al tratarse de sociedades mercantiles públicas de acuerdo con el artículo 22.1 de la Ley 2/2012, de 29 de junio, han aplicado lo dispuesto en el Real Decreto 20/2012, de 13 de julio.

El Real Decreto 20/2012, de 13 de julio, también regula, en su artículo 2, apartado 4, que las cantidades derivadas de la supresión de las retribuciones indicadas anteriormente se destinarán en ejercicios futuros a realizar aportaciones a planes de pensiones o contratos de seguro colectivo que incluyan la cobertura de la contingencia de la jubilación, con sujeción a lo establecido en la Ley Orgánica 2/2012, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y en los términos y con el alcance que se determine en las correspondientes leyes de presupuestos.

Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que en el momento actual no existe una obligación presente por lo que no procede dotar una provisión en relación con las aportaciones mencionadas en el apartado 4 del artículo 2 del Real Decreto 20/2012, de 13 de julio.

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2012

(Expresada en miles de euros)

24. Hechos posteriores

La Ley 16/2012, de 27 de diciembre, que entró en vigor el 28 de diciembre de 2012, por la que se adoptan diversas medidas tributarias dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y al impulso de la actividad económica, en el artículo 9 del Capítulo III relativo a la actualización de balances, establece que los sujetos pasivos del Impuesto sobre Sociedades, los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que realicen actividades económicas, que lleven su contabilidad conforme al Código de Comercio o estén obligados a llevar los libros registros de su actividad económica, y los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de no Residentes con establecimiento permanente, podrán acogerse, con carácter voluntario, a la actualización de valores regulada en esa disposición.

En el caso de sujetos pasivos que tributen en el régimen de consolidación fiscal, de acuerdo con lo establecido en el capítulo VII del título VII del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, las operaciones de actualización se practicarán en régimen individual.

La mencionada Ley establece asimismo que, con carácter general, serán actualizables los elementos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias situados tanto en España como en el extranjero.

A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales los Administradores de la Sociedad Dominante están evaluando las implicaciones de la Ley 16/2012 y no disponen de información suficiente para concluir si la Sociedad optará por aplicar la actualización de valores.

Asimismo indicar que el 12 de febrero de 2013 la Sociedad Dominante ha recibido comunicación del Ministerio de Fomento sobre el acuerdo adoptado por el Consejo Rector de la Comisión del Sector Postal, por el que se aprueba la resolución de la Comisión Nacional del Sector Postal sobre la contabilidad analítica de la Sociedad Estatal y la determinación del coste neto del servicio postal universal correspondiente al ejercicio 2009.

No se han producido otros acontecimientos posteriores al 31 de diciembre de 2012 que pudieran afectar de forma significativa a las presentes cuentas anuales.

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Informe de Gestión - Ejercicio 2012

Al cierre del ejercicio 2012 la Sociedad Estatal forma parte de un grupo de sociedades denominado Grupo SEPI, siendo la entidad de Derecho Público SEPI la cabecera del mismo.

La Sociedad Estatal es a su vez cabecera del Grupo Correos. Al cierre del ejercicio fiscal 2012, la Sociedad matriz, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., posee el 100% de todas sus sociedades filiales.

Entorno económico

La economía española ha acumulado importantes desequilibrios en los últimos años: excesivo endeudamiento en el sector privado empresarial concentrado en la construcción; excesiva dependencia de la financiación exterior; pérdida constante de competitividad; un mercado laboral rígido con las tasas de paro más altas de toda la UE; a esto se añade un sector financiero inmerso en un proceso de reestructuración.

Todos estos desequilibrios han dado como resultado una gran debilidad del crecimiento económico de la economía española. Según recoge la Comisión Europea en su Winter forecast publicado el 22 de febrero de 2013, la previsión de caída del 2013 de la economía española es de un 1,4% y se estima que la tasa de paro siga aumentando hasta el 27% de la población activa. Al mismo tiempo, espera que el déficit público de España sea este año el 6,7% del PIB. Para 2014, Bruselas espera que el crecimiento de la actividad española sea de sólo el 0,8% y que el nivel de paro se mantenga en el 26,6%.

En cuanto a la evolución de los precios, el incremento del IVA desde el 1 de septiembre del 18 al 21% para el tipo general y del 8 al 10% para el tipo reducido, junto con el incremento de los precios del petróleo, la debilidad del euro y la subida de los servicios básicos como la luz y el gas han impulsado la inflación de 2012 hasta el 2,9%, previéndose que para el periodo 2013-2017 no descienda del 2%.

El Sector Postal en España

Según la Memoria del Sector Postal Español 2010 elaborada por la Comisión Nacional del Sector Postal, los ciudadanos españoles están entre los que menos utilizan los servicios postales (114 envíos/habitante), ratio muy bajo con respecto a otros países de la Unión Europea.

Comparando las tarifas del 2012 de la carta ordinaria doméstica de los países pertenecientes a la Unión Europea, observamos que España está entre los países con tarifas más bajas.

Un factor que influye en el coste de prestación del servicio postal universal es la menor densidad de población, que supone un mayor coste de distribución del servicio postal universal.

El fenómeno del declive demográfico ha sido especialmente importante en España. En términos demográficos se considera como población rural la residente en entidades menores de 2.000 habitantes. En España, de los 8.116 municipios existentes el 71,4% corresponde a municipios con menos de 2.000 habitantes (5.791) que suponen el 6,0% de la población (2,8 millones de habitantes).

Informe de Gestión - Ejercicio 2012

Desde el punto de vista de prestación del servicio postal universal esta situación implica un incremento considerable del coste del mismo y, más concretamente, del coste de distribución. La reducida población existente en el entorno rural supone un escaso volumen de envíos distribuidos en ese ámbito que no tiene su contrapartida en una reducción de los costes ya que Correos debe seguir prestando el servicio en todo el territorio.

El Mercado Postal Tradicional

Desde el año 2008 el mercado postal tradicional en España – compuesto por cartas, paquetería no urgente, publicorreo, libros y publicaciones periódicas – ha iniciado una senda de rápida reducción de valor y volumen de envíos.

Esta reducción tan rápida del mercado no ha sido provocada por una única causa, sino por la confluencia de varios factores que se han dado en un período temporal durante los años 2008 a 2012.

La aparición y el rápido crecimiento de nuevas tecnologías proporcionan, sin duda, medios alternativos de comunicación al correo tradicional,

lo que hace que el peso relativo de éste en el volumen total del mercado de comunicaciones esté descendiendo rápidamente.

Se trata de un mercado en declive por la sustitución electrónica y por la importante presión que la competencia ejerce, con una política de precios agresiva sobre los clientes más rentables, las empresas, en las zonas más rentables, las de mayor densidad de población.

Nos encontramos en un mercado en el que la mayor parte de los envíos tienen como origen las empresas o las Administraciones Públicas, siendo el tráfico remitido por los particulares totalmente residual. De ahí que los competidores del Grupo Correos se centren casi exclusivamente en la demanda empresarial (aprox. 90%) que permite aprovechar economías de escala y que además, suelen concentrarse en lugares de elevada densidad de población.

Por otro lado, gran parte de los envíos los generan unas pocas empresas pertenecientes al sector financiero, de servicios de telecomunicación, gas y electricidad y Administraciones Públicas, con lo que

el poder de negociación de estos clientes frente a los proveedores postales es muy alto.

El mercado puede segmentarse en dos áreas, atendiendo a los costes unitarios de prestación del servicio:

- **Áreas de elevado coste:** suele tratarse de zonas rurales, poco pobladas y con escasa densidad empresarial, donde el reducido volumen de envíos eleva los costes unitarios.
- **Áreas de bajo coste:** se corresponden generalmente con zonas urbanas, con una elevada densidad de población y un gran número de empresas. Las actividades de recogida y reparto presentan un coste unitario reducido gracias a la existencia de economías de escala y de densidad. Las condiciones de estas áreas favorecen que los competidores constituyan sus propias redes.

Informe de Gestión - Ejercicio 2012

En España, el Grupo Correos se enfrenta a la competencia de operadores que disponen de una amplia red de distribución y a la presencia de pequeños operadores locales, y operadores internacionales que actúan en el negocio internacional.

El hecho de que actualmente la cuota de mercado de otros operadores sea pequeña, no quiere decir que el Grupo Correos no sufra la presión en las ofertas a grandes clientes o en los concursos de las Administraciones Públicas.

Para los próximos años se estima una caída de envíos superior al 5% anual. Entre los motivos fundamentales se encuentran, la ya comentada sustitución electrónica, las políticas de recortes de gastos de las empresas y Administraciones Públicas, el desarrollo de la administración electrónica y la competencia, que se prevé que siga creciendo por empresas que utilizan modelos operativos de bajo coste y actúan en los segmentos de negocio más rentables.

El Mercado de Paquetería

En este mercado se pueden distinguir dos segmentos:

1. Paquetería empresarial: servicios de carácter urgente, peso reducido de los envíos, recogida a domicilio, etc.
2. Paquetería industrial: servicios programados, peso elevado, no urgentes, orientado a empresas industriales, con integración de los operadores en la cadena logística del cliente.

El tamaño de mercado se estimaba en 2010 en 6.856 millones de euros incluyendo el mercado de paquetería industrial, express y paquetería postal. De estos, el mercado potencial del Grupo Correos sería de aproximadamente 2.000 millones de euros (correspondiente a la paquetería empresarial de menos de 2kg).

El comercio electrónico ha experimentado fuertes crecimientos y del mismo modo se prevé que siga

creciendo debido al todavía bajo ratio de penetración del e-commerce en España si lo comparamos con el resto de Europa.

Las perspectivas globales para el año 2012 y 2013 son de caída debido a la situación económica para volver a crecer a tasas del 2% en 2014 y 2015 impulsado por el crecimiento del comercio electrónico, que viene creciendo a ritmos de dos dígitos a pesar de la crisis económica.

En el mercado de la paquetería empresarial el Grupo Correos tiene una escasa cuota de mercado. Existe un claro posicionamiento de los operadores europeos en el mercado español de la paquetería empresarial, especialmente en el negocio internacional, existiendo, además, otros operadores de tamaño medio que operan en el sector.

Se prevé en los próximos años un proceso de concentración del sector, debido a la gran competencia existente que está reduciendo los márgenes y está provocando problemas de continuidad en diversas empresas.

Informe de Gestión - Ejercicio 2012**Mercado de las comunicaciones electrónicas**

En los últimos años el marco legal está evolucionando tratando de impulsar el acceso de los ciudadanos a la administración electrónica. Sin embargo, los complejos sistemas de identificación del remitente y del destinatario, especialmente de los particulares, en el mundo digital están ralentizando su desarrollo.

El mercado está en sus inicios y no existen datos que permitan su cuantificación.

Las perspectivas futuras son de alto crecimiento pero dependerá del impulso que las Administraciones Públicas realicen

Mercado de servicios financieros

El Grupo Correos presta diferentes servicios relacionados con la actividad financiera. Por un lado, presta el servicio de giro al ser designado en la Ley Postal como servicio financiero de interés general que debe prestar el operador designado. Por otro lado, ofrece el servicio de envío de dinero urgente a cualquier país del mundo mediante un acuerdo con Western Union y presta

servicios bancarios como agente financiero de Deutsche Bank, además del servicio de caja a diferentes empresas y Administraciones Públicas para el cobro de recibos.

La crisis de la economía española ha tenido como una de sus principales causas el riesgo inmobiliario asumido por la banca española, que ha traído como resultado problemas de solvencia y la necesidad de reestructuración del sector financiero español.

Este escenario, está afectando a la imagen de las entidades financieras, que están perdiendo la confianza de los ciudadanos. Además, la reestructuración del sector bancario español implica el cierre de un gran número de oficinas bancarias, especialmente, en el entorno rural.

El Grupo Correos obtiene importantes ingresos por este servicio ante la negativa de los bancos a prestarlo, o a realizarlo en horarios reducidos.

Este es un negocio que puede seguir creciendo en los próximos años por el cierre de oficinas bancarias. Además existen oportunidades de extender el servicio al comercio electrónico, como modalidad adicional de pago de las compras en internet.

Riesgos e incertidumbre

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

Adicionalmente, hay que considerar las iniciativas para el ahorro de costes de los clientes, provocadas por la sofisticación de sus procesos y por los planes de austeridad implantados como respuesta a la crisis económica.

Informe de Gestión - Ejercicio 2012

Esta sofisticación no sólo atiende a la utilización de las nuevas tecnologías de comunicación, sino al mejor aprovechamiento y gestión de su gasto en comunicaciones postales mediante el uso de diversas herramientas tecnológicas (mejores bases de datos, consolidación de mensajes en menos envíos, factura electrónica, por ejemplo), determinando todo ello un menor número de envíos postales para satisfacer sus necesidades de comunicación.

Otro aspecto relevante relacionado con la evolución tecnológica es el del comercio electrónico. En los próximos años, el comercio electrónico seguirá creciendo en los países occidentales a tasas elevadas, según todas las previsiones. Los correos poseen indudables ventajas, como su capilaridad, para contribuir al desarrollo del comercio electrónico. Sin embargo, la importancia de las redes de distribución está disminuyendo paulatinamente en las ciudades, ya que sus habitantes prefieren cada vez más otras opciones, como la recogida en puntos de atención o en casilleros. Considerando que en la mayor parte de los países occidentales la población urbana está creciendo de forma exponencial, la cobertura en áreas de baja densidad demográfica supondrá cada vez menos una ventaja competitiva,

en favor de otros factores como la flexibilidad horaria o el precio.

De esto se concluye que los operadores postales disponen de oportunidades para incrementar su cuota en el creciente mercado de paquetería para el e-commerce. Para ello, sin embargo, es imprescindible que continúen adaptando sus estructuras empresariales y su operativa a las necesidades específicas de este segmento que, en muchos aspectos, son diferentes a los de la distribución tradicional de correspondencia.

Ante ello, y para disminuir la dependencia del negocio tradicional, Correos sigue intensificando sus iniciativas de diversificación, como las asociadas al comercio electrónico, entre otras, y mejora de la eficiencia operativa.

Estrategias a Nivel de Grupo

La instrucción del accionista es mantener la rentabilidad de la compañía y garantizar un resultado equilibrado o positivo mientras se realiza la prestación derivada del SPU; todo ello sin generar acciones traumáticas en la estructura de la empresa

ni en el mercado, pero eso sí, afrontando las acciones necesarias que aseguren el máximo saneamiento de la compañía.

Estas acciones se han materializado en el "Plan 100/300/1500" puesto en marcha en la segunda mitad de 2012, en el que se identifican y proponen los siguientes objetivos:

- Retener los ingresos del negocio tradicional. Mantener la cuota de mercado actual, mejorando el margen para obtener una rentabilidad que permita a la compañía ser viable mientras se reorienta en el mercado.
- Aumentar y potenciar las líneas de negocio que tienen recorrido, actualmente Paquetería y Marketing directo, para alcanzar una cuota de mercado relevante, a conseguir en los próximos 3 años.
- Identificar y desarrollar una estrategia en los Servicios Digitales a prestar en el futuro, que sirva de complemento y sustitución de los servicios postales tradicionales, de manera que a partir del 2015 dicha oferta sustituya de manera controlada y global a la actividad tradicional.

Informe de Gestión - Ejercicio 2012

- Valorar y desarrollar la potencialidad de la red de oficinas y las redes de reparto (capilaridad). Mejorar los negocios actuales y proponer nuevas para conseguir que en el plazo de tres años se eleve el porcentaje de los ingresos provengan de estas actividades.

Operador encargado de la prestación del Servicio Postal Universal

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

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

El mercado continúa, pues, en una situación caracterizada por la naturaleza evolutiva y cambiante de la prestación del Servicio Postal Universal, que influye de manera crucial en el operador público. Correos, a partir de 2011, opera en libre competencia con el resto de operadores en un mercado en continuo proceso de adaptación a las nuevas tecnologías e incorporación de

nuevos procesos para favorecer la accesibilidad, adaptándose a los cambios en la demanda de servicios y del mercado, adecuando su oferta a las necesidades de los usuarios, a los hábitos sociales y a los nuevos entornos poblacionales, lo que está generando no sólo un fuerte esfuerzo en innovación y diversificación sino también, un replanteamiento general de la estructura de costes buscando la mejora de la eficiencia operativa.

En relación a la financiación del Servicio Postal Universal, cabe advertir que desde 2011 ha desaparecido la reserva, mecanismo que, con carácter general, venía utilizándose para garantizar un servicio de calidad, asequible y accesible. Por otra parte, los nuevos entrantes están focalizando sus negocios sólo hacia los segmentos más rentables, dejando los menos productivos a los responsables de suministrar el servicio universal. Ambos factores tienen un potencial efecto negativo sobre la base de ingresos de los operadores nacionales.

En este sentido, un grupo de países pidió durante el proceso de elaboración de la Tercera Directiva que se establecieran medios bien definidos, duraderos y de eficacia probada para compensar los costes

Informe de Gestión - Ejercicio 2012

de la obligación, así como para garantizar las inversiones presentes y futuras, y asegurar la viabilidad empresarial y el empleo. Asunto éste de capital importancia ante la evolución de disminución de envíos manifestado desde finales de 2008, lo que exige prestar gran atención a este asunto. En la nueva Ley, este aspecto debe ser desarrollado a través del establecimiento de un plan de prestación de servicio universal, que a fecha de hoy no se ha desarrollado todavía. Es previsible que dicho desarrollo normativo se realice a lo largo del 2013.

Evolución del negocio

El resultado consolidado después de impuestos del Grupo Correos del ejercicio 2012 es negativo de 4,0 millones de euros (el ejercicio 2011 se cerró con un beneficio consolidado después de impuestos de 401 miles de euros), siendo la aportación de la matriz a la cifra de negocios consolidada del 92,7% y el peso del gasto de personal sobre el gasto de personal consolidado del 96,6%. El agregado de los resultados de las sociedades del Grupo es negativo de 19,8 millones de euros (Correos -6,3 millones de euros, Chronoexpres -12,6 millones de euros, Nexea 2,7

millones de euros y Correos Telecom 1,8 millones de euros) y se consideran unos ajustes de consolidación de 15,8 millones de euros (el 99,8% corresponden a la provisión de cartera de la matriz).

Calidad

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

- El 96,26% de las cartas se entregan en D+3, siendo la obligación legal 93%.
- El 82,73% de los paquetes se entregan en D+3, siendo la obligación legal 80%.
- El 98,60% de los giros se entregan en D+3, siendo la obligación legal 95%.

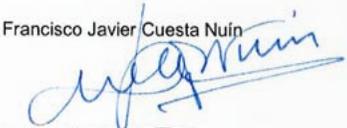
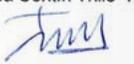
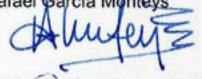
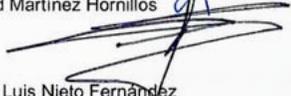
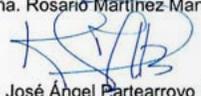
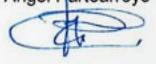
Otros temas

El Grupo Correos no mantiene acciones propias en cartera, ni tampoco ha realizado gastos de I + D ni han llevado a cabo operaciones con productos financieros derivados durante el ejercicio 2012.

Cuentas anuales e informe de gestión consolidados del ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2012 de la Sociedad Estatal Correos y Telegrafos S.A. y sociedades dependientes.

Las anteriores Cuentas Anuales CONSOLIDADAS de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. (todas sus páginas están selladas y visadas por el Secretario del Consejo de Administración) que comprenden el Balance Consolidado (en dos páginas de papel común), la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada (en una página de papel común), el Estado de Flujos de efectivo Consolidado (en dos páginas de papel común), el Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado (en dos páginas de papel común) y la Memoria de cuentas anuales consolidada adjunta a las mismas contenida en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a la 67 (ambas inclusive) correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012, así como el Informe de Gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 8 (ambas inclusive) han sido sometidas para su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S. A. celebrado el 14 de marzo de 2013. De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores proceden a firmar y prestar su conformidad a todos los documentos antes mencionados:

Madrid a 14 de marzo de 2013

D. Francisco Javier Cuesta Nuín	D. Pablo Arellano Pardo
	
Dña. Ana Bosch Jiménez	Dª Eloísa Contín Trillo- Figueroa
	
D. José Luis Díez García	D. Rafael García Monteys
	
D. Aquilino González Hernando	D. Pablo Hispán Iglesias de Ussel
	
D. Fernando Irurzun Montoro	Dª Elena Luengo García
	
D. David Martínez Hornillos	Dña. Rosario Martínez Manzanedo
	
D. Juan Luis Nieto Fernández	D. José Ángel Partearroyo Martín
	
D. Juan Miguel Sánchez García	
	

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

08 ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GRI Y PACTO MUNDIAL

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial

Principios que rigen el informe

Este es el primer año que el Grupo Correos elabora un **Informe integrado**, en el que se agrega la información contenida hasta ahora **en el Informe anual y en el Informe de responsabilidad social corporativa, publicados en años precedentes**, con el objetivo de mostrar de un modo más coherente las conexiones existentes entre los diferentes elementos del modelo de negocio. Este nuevo planteamiento ofrece una visión conjunta y global del impacto económico, social y medioambiental de las actividades del Grupo sobre sus grupos de interés.

Este informe, por tanto, presenta una **estructura de contenidos que busca la exposición de las interrelaciones**: incluye la información relevante acerca de las actividades del Grupo, la estrategia, el gobierno, los resultados y las perspectivas futuras; refleja el contexto comercial, social y medioambiental en el que opera; y proporciona una visión concisa de cómo la compañía crea valor para sus grupos de interés.

Período cubierto por el informe y alcance

Los contenidos del Informe corresponden al **período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012**. La información económica, social y medioambiental que contiene **abarca todas las actividades del Grupo Correos** como operador global de soluciones de comunicación, incluyéndose las operaciones realizadas por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y sus filiales Chronoexpres, S.A., Nexea Gestión Documental, S.A. y Correos Telecom, S.A.

Para ofrecer al lector una visión más completa acerca de la Sociedad Estatal y sus filiales, la información sobre las políticas y actuaciones más destacadas, así como los indicadores cuantitativos más relevantes, se presenta con carácter general desglosada por las distintas empresas que configuran el Grupo.

Definición del contenido

El Informe ha sido elaborado conforme a la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* del Global Reporting Initiative (GRI) versión G3.1, con un nivel de aplicación A autodeclarado, así como según la norma AA1000 APS (2008) de Accountability.

La información proporcionada proviene de diversos sistemas de gestión, en ocasiones heterogéneos. Es voluntad del Grupo Correos mejorar los sistemas de agregación y consolidación de datos, de forma que le permitan aumentar la calidad de la información en próximos Informes.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Principios relativos a la definición de los contenidos del informe según GRI o AA1000 APS	Explicación del principio	Cómo se asegura el cumplimiento del principio
Participación de los grupos de interés (GRI) Inclusividad (AA1000 APS)	Identificación de los grupos y respuesta adecuada a sus expectativas e intereses, así como la participación de los mismos en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica de la organización hacia la sostenibilidad.	El Grupo Correos dispone de canales de comunicación y diálogo con cada uno de sus grupos de interés. La información presentada en el apartado "Relación con los grupos de interés" es relevante para el cumplimiento de dicho principio. Asimismo, los sistemas de consulta y participación específicos de cada grupo de interés se encuentran descritos en diferentes capítulos a lo largo del Informe.
Materialidad (GRI) Relevancia (AA1000 APS)	Reporte acerca de los aspectos e indicadores significativos, importantes y que tienen impacto en materia de sostenibilidad. Estos aspectos e indicadores deben estar contemplados en el modelo de negocio de modo que sean estratégicos para la organización.	Para la identificación de los aspectos e indicadores relevantes/materiales, el Grupo Correos dispone de un estudio de materialidad elaborado en 2010 y actualizado recientemente, cuya información se presenta en el apartado "Relación con los grupos de interés". Además, en 2012 se ha elaborado un estudio de <i>benchmarking</i> en el que se han analizado los informes anuales y de RSC de los principales operadores postales europeos y de grandes empresas españolas, con el fin de identificar los aspectos más relevantes, las tendencias y las prácticas más innovadoras llevadas a cabo por dichas empresas. Por último, las reuniones realizadas 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 (AA1000 APS)	Mecanismos mediante los cuales la organización responde a las expectativas de los grupos de interés relacionadas con la sostenibilidad.	El Grupo Correos, a través de sus procesos de consulta y participación y de las encuestas periódicas realizadas a los diferentes grupos de interés, incorpora las expectativas y valores de los mismos en la gestión de su estrategia de sostenibilidad. A lo largo del presente Informe se incluyen los principales indicadores de desempeño del Grupo, así como información acerca de las principales políticas y sistemas de gestión de los ámbitos considerados.
Contexto de la sostenibilidad (GRI)	Forma en la que la organización contribuye, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora o el deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global.	El Informe identifica los impactos asociados a las actividades que realiza y analiza el desempeño económico, social y medioambiental en los diferentes apartados del capítulo "Desempeño y creación de valor". Además, ofrece información acerca del contexto de las exigencias económicas, sociales y ambientales del entorno y de mercado en el capítulo "Contexto operacional y estrategia".
Exhaustividad (GRI)	Alcance, cobertura y tiempo al que hace referencia el informe. Presentación razonable y apropiada de datos y relación con la calidad de la información reportada.	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.

Principios relativos a la calidad del informe según GRI	Explicación del principio	Cómo se asegura el cumplimiento del principio
Equilibrio	El informe debe reflejar los aspectos positivos y negativos y permitir una valoración razonable del desempeño de la compañía.	El Informe aporta datos sobre los aspectos positivos y mejorables, así como de objetivos futuros con cada grupo de interés con los que se relaciona el Grupo Correos, lo que permite hacer una valoración razonable del desempeño de la compañía.
Comparabilidad	El informe debe permitir analizar la evolución y los cambios.	El Informe incluye un histórico de datos (2012, 2011 y 2010) para permitir el análisis de los cambios experimentados por el Grupo a lo largo del tiempo. El Informe también hace constar cualquier cambio en los métodos de cálculo.
Precisión	El informe debe ser suficientemente preciso y detallado para que se pueda valorar el desempeño de la organización.	El Informe tiene un nivel de aplicación A autodeclarado que acredita que cumple los requerimientos de información en lo referente a perfil, enfoque de gestión e indicadores de desempeño. Si es el caso, se explica cuándo no son aplicables los indicadores o no están disponibles.
Periodicidad	El informe se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico.	El Grupo Correos ha publicado anualmente el Informe Anual y el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, éste último desde 2010. En 2012 ambos informes han sido integrados en un único documento. El Grupo se compromete a publicar el Informe con carácter anual a fin de que los grupos de interés puedan tomar decisiones con información que resulte lo más reciente posible.
Claridad	La información debe exponerse de una forma comprensible y accesible.	El Informe expone la información 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. Además, hay disponible un resumen ejecutivo, un <i>microsite</i> y un video.
Fiabilidad	La información y datos recogidos en el informe deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a una verificación.	En línea con el compromiso de transparencia, la información contenida en el Informe se obtiene de 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.

El Informe anual 2012 se encuentra disponible en versión digital (formato PDF) y es de acceso público a través de la página web de www.correos.es, al igual que los informes de años precedentes. Complementariamente, se puede consultar el resumen ejecutivo, así como un *microsite* con la información y los datos más destacados presentados en el Informe completo. También hay disponible un video con contenidos relacionados.

El Informe anual 2012 está también disponible en inglés. En caso de existir divergencias, tendrá prevalencia la información incluida en la versión en castellano.

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Tabla de Contenidos

Contenido	Página	Nivel de cobertura
1. Estrategia y análisis		
1.1. Declaración del presidente.	4	●
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4, 39 - 46	●
2. Perfil de la organización		
2.1. Nombre de la organización.	13	●
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	13 - 37	●
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	13	●
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	248	●
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	29, 31	●
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	13	●
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	14, 15, 31, 32, 34, 35	●
2.8. Dimensiones de la organización informante, incluyendo: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios prestados.	5, 6, 7	●
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	8, 47, 51, 55	●
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	19, 25, 30, 65, 78	●

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Contenido	Página	Nivel de cobertura
3. Parámetros de la memoria		
Perfil de la memoria	225	
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.		●
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.	Año 2011	●
3.3. Ciclo de presentación de memorias.	Anual	●
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	248	●
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria, incluyendo la determinación de la materialidad, los temas prioritarios en el informe y la identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen el informe.	225 - 227	●
3.6. Cobertura de la memoria.	225	●
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	225	●
3.8. Información sobre negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	225	●
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 de la memoria.	Cuando es necesario, las técnicas de medición de datos y las bases para realizar cálculos se especifican en los indicadores a lo largo del informe.	●

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Contenido	Página	Nivel de cobertura
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	En caso de que se haya reformulado algún dato, se especifica con una nota explicando la causa de esta reformulación.	●
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	225	●
Índice del contenido del GRI		
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	228 - 247	●
Verificación		
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	El Informe no ha sido verificado externamente. Se pretende hacerlo en futuras ediciones.	No aplica

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Contenido	Página	Nivel de cobertura
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
Gobierno		
4.1. Estructura de gobierno de la organización incluidos los comités del máximo órgano de gobierno responsables de tareas específicas tales como la estrategia o la supervisión de la organización.	126 - 128	●
4.2. Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	126	●
4.3. Número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno independientes y/o no ejecutivos.	126 - 128	●
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	130 - 132	●
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	130	●
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	130	●
4.7. Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.	130 - 132	●
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	130 - 135	●
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 riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	129 - 135	◐ ¹
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	125 - 137	●

¹ No se dispone de datos relativos a la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad. Se prevé reportar esta información en el Informe de 2015.

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

Contenido	Página	Nivel de cobertura
Compromisos con iniciativas externas		
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	45, 46	●
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	134	●
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	41 - 44	●
Participación de los grupos de interés		
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	54	●
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	54	●
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	54	●
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización en la elaboración del informe.	54	●

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial (Principio)
Desempeño económico				
Información sobre el enfoque de gestión económica		6, 45, 47 - 51, 56, 148 - 152	●	
Desempeño económico				
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido.	57 - 60	●	
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	115	●	7,8
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	79	●	
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	57 - 60	●	
Presencia en el mercado				
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2020.	○	1
EC6(P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Correos considera como proveedores locales aquellos con domicilio social en España, ya que la mayor parte de las contrataciones se realiza de forma centralizada y a nivel nacional. 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.	◐ ²	
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	El Grupo Correos no cuenta con una política formalizada de preferencia hacia la contratación de residentes locales (procedencia España).	●	6

² No se dispone de datos sobre el porcentaje de gasto realizado a proveedores locales.

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial (Principio)
Impactos económicos indirectos				
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	103 - 111	● ³	
EC9 (A)	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	103 - 111	◐ ⁴	

³ El Grupo Correos no ha realizado evaluaciones de las necesidades de la comunidad para determinar qué infraestructuras son necesarias. Se prevé disponer de esta información para el Informe de 2015.

⁴ No se dispone de información sobre ejemplos de impactos económicos indirectos, tanto positivos como negativos. Se prevé disponer de esta información para el Informe de 2020.

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Desempeño medio ambiental				
Información sobre el enfoque de gestión ambiental		112 - 123	●	7, 8, 9
Materiales				
EN1 (P)	Materiales utilizados por peso o volumen.	118	◐ ⁵	8
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	El Grupo Correos no dispone de esta información a fecha de elaboración de este Informe, pudiéndolo hacer en el Informe de 2015.		8, 9
Energía				
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	120	● ⁶	8
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	120	●	8
EN5 (P)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	119	●	8, 9
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	119	●	8, 9
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	119	●	8, 9

⁵ No se dispone de datos acerca del peso o volumen total de materiales no renovables y directos empleados.

⁶ Fuentes de energía no renovables: gas natural, gasóleo C, diesel automoción, gasolina, carbón, propano y butano. No hay consumo de energía directa procedente de fuentes de energía renovables.

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Agua				
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	116	●	8
EN9 (A)	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.		No material	
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		○	9
Biodiversidad				
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		No material	8
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.	ídem EN11 (P)	No material	8
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	ídem EN11 (P)	No material	8
EN14 (A)	Estrategias, acciones actuales y futuros planes para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	ídem EN11 (P)	No material	8
EN15 (A)	Número de especies incluidas en la lista roja IUCN y en la lista nacional de conservación de especies cuyos hábitats se encuentran en zonas afectadas por la actividad de la organización informante, desglosadas por nivel de riesgo de extinción.		No material	

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Emisiones, vertidos y residuos				
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	121	●	8
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	121	●	8
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	121	●	7, 9
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Actualmente el Grupo 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.	●	8
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	121	◐	8
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No se dispone de datos relativos al volumen de vertidos totales de aguas residuales según su naturaleza y destino. Se prevé disponer de esta información para el Informe de 2015.	○	
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	123	●	
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	En 2012 no se han producido derrames accidentales significativos.	●	8

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operativo y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción	Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
EN24 (A) Peso de los residuos transportados, importados, exportados o residuos tratados que se consideran peligrosos según la clasificación Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y el porcentaje de residuos transportados a nivel internacional.	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, significativamente afectados por los vertidos de agua y residuos líquidos de la organización.	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.	No material	
Productos y servicios			
EN26 (P) Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	122	●	7, 9
EN27 (P) Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	117	◐ ⁷	9
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28 (P) Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	En 2012 el Grupo Correos no ha recibido ninguna multa o sanción en esta materia.	●	8
Transporte			
EN29 (P) Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de las personas trabajadoras.	113, 122	●	
General			
EN30 (A) Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	112 - 123	●	7, 9

⁷ No se dispone de datos sobre la cantidad de materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil. Se prevé disponer de esta información para el Informe de 2015.

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Desempeño social (prácticas laborales)				
Información sobre el enfoque de gestión de prácticas laborales y ética del trabajo		76 - 102	●	
Empleo				
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región, desglosados por sexo.	89	●	
LA2 (P)	Número total y contratación de nuevos empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	En situaciones en las que se producen variaciones mayores en la plantilla, como en la celebración de procesos electorales o en periodos vacacionales, las condiciones de trabajo (jornada y retribuciones) reciben un tratamiento diferenciando y se regulan a través de circulares o instrucciones. En estos casos los refuerzos se llevan a cabo a través de una bolsa de personal fijo discontinuo.	●	6
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	79	●	6
LA15 (P)	Retorno al trabajo y tasas de retención después de un permiso de paternidad, desglosado por género.	78, 97	●	
Relaciones empresa/trabajadores				
LA4 (P)	Porcentaje de empleos cubiertos por un convenio colectivo.	88, 89	●	1, 3
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Lo contemplado en el Estatuto de los Trabajadores, el Estatuto Básico del Empleado Público, así como en el Convenio Colectivo y Acuerdo General 2009-2013 de Correos.	●	3

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Salud y seguridad en el trabajo				
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	86	●	1
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	101, 102	◐ ⁸	1
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.	101, 86	●	1
LA9 (P)	Temas de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	84, 85	●	1
Formación y educación				
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y categoría de empleado.	100	●	
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la ocupación de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	83	●	
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género.	80	●	
Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	89, 127, 128	◐ ⁹	1, 6
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres				
LA14 (P)	Relación entre salario base y remuneración de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	El Grupo Correos no dispone de datos sobre la relación del salario base de los hombres respecto al de las mujeres. Se prevé disponer de esta información para el Informe de 2015.	○	1, 6

⁸ No se dispone de datos para el desglose por sexo de los índices de frecuencia, absentismo y gravedad para empleados. Se prevé disponer de esta información para el informe de 2015.

⁹ No se dispone de datos para el desglose de las minorías (personal con discapacidad e inmigrantes) según género. Se prevé disponer de esta información para el informe de 2015.

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Desempeño social (derechos humanos)				
Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos		47 - 49, 79	●	
Prácticas de inversión y abastecimiento				
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	El Grupo Correos opera y mantiene relaciones comerciales fundamentalmente en España donde la protección de los derechos humanos está contemplada por ley. El 100% de los acuerdos de inversión y contratos incluyen compromisos para garantizar el respeto de los derechos humanos.	●	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otros socios del negocio que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	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.	●	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR3 (P)	Total de horas de formación de los empleados en políticas y procedimientos relativos a aspectos de los derechos humanos que son relevantes para su actividad, incluyendo el porcentaje de personal formado.	El Grupo Correos no imparte formación relacionada con aspectos de derechos humanos por no ser un aspecto material para su actividad.	●	1, 2, 3, 4, 5, 6
No discriminación				
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	76 - 79	●	1, 2, 6

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción	Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5 (P) Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Todos los interesados en participar en los procedimientos de contratación de Correos han de garantizar un compromiso que incluye el respeto al derecho que tienen los empleados de asociarse libremente y de negociación colectiva.	●	1, 2, 3
Explotación infantil			
HR6 (P) Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Dada la actividad llevada a cabo, 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.	●	1, 2, 5
Prevención de trabajos forzados			
HR7 (P) Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Dada la actividad llevada a cabo, 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.	●	1, 2, 4

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Prácticas de seguridad				
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad formado en políticas organizativas o procedimientos relativos a aspectos de derechos humanos relevantes para su actividad.	El Grupo Correos no dispone del porcentaje de personal de seguridad formado en políticas o procedimientos relativos a aspectos de derechos humanos. Se prevé disponer de esta información para el informe de 2020.	○	1, 2
Derechos indígenas				
HR9 (A)	Número de incidentes en los que se han violado los derechos de los indígenas y las acciones adoptadas.	Los derechos de los pueblos indígenas no se aplican en España.	No material	1, 2
Evaluación				
HR10 (P)	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de una revisión de los derechos humanos y/o evaluación de impacto.	El Grupo Correos opera fundamentalmente en España donde la protección de los derechos humanos está contemplada por ley. Desde su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2002, Correos asume, como parte integral de su estrategia empresarial, los Diez Principios que dicho Pacto establece referidos a derechos humanos, laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.	●	
Medidas correctivas				
HR11 (P)	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de quejas.	El Grupo Correos no ha recibido quejas relacionadas con los derechos humanos.	●	

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Desempeño social (comunidad)				
Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad		103 - 111	●	8
Comunidad				
S01 (P)	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	103 - 111	◐ ¹⁰	1
S09 (P)	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	El Grupo Correos no ha identificado formalmente los impactos negativos significativos posibles o reales sobre la comunidad local.	○	
S010 (P)	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	El Grupo Correos no dispone de medidas de prevención y mitigación para impactos negativos significativos en operaciones.	○	
Corrupción				
S02 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	El Grupo Correos no dispone del porcentaje de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	○	10
S03 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	El 3,3% de la plantilla de Correos ha recibido formación en prevención de blanqueo de capitales.	●	10
S04 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	A lo largo de 2012 no se han producido incidentes de corrupción en el Grupo Correos.	●	10

¹⁰ No se dispone del porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. Se prevé disponer de esta información para el Informe de 2015.

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Política pública				
S05 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	Correos participa en los procesos regulatorios a través de las consultas que se realizan a la empresa y a través de su papel en organismos postales internacionales. Chronoexpres participa en la Organización Empresarial de Logística y Transporte (UNO).	● ¹¹	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10
S06 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por país.	El Grupo Correos no realiza este tipo de aportaciones.	●	10
Comportamiento anti-competitivo				
S07 (A)	Número total de acciones legales por comportamiento anti-competitivo, anti-monopolio, y prácticas de monopolio, y sus resultados.	A lo largo de 2012 el Grupo Correos no ha sido objeto de ninguna acción legal en esta materia.	●	
Cumplimiento normativo				
S08 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	A lo largo de 2012 el Grupo Correos no ha recibido ninguna multa o sanción fruto del incumplimiento de leyes y regulaciones.	●	

¹¹ No se dispone de información acerca de las posiciones centrales que mantiene la compañía en cada uno de los temas sobre los que participa en los procesos regulatorios, por lo que no puede explicar las diferencias significativas entre las posiciones de *lobby* y las políticas ya establecidas, objetivos de sostenibilidad u otras posiciones públicas.

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Desempeño social (responsabilidad sobre productos)				
Información sobre el enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos		61 - 75	●	
Salud y seguridad del cliente				
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las 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 categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Actualmente no se realiza este tipo de evaluaciones. La mejora de los productos y servicios se basa en las evaluaciones de satisfacción de los clientes y las sugerencias recibidas a través de los canales de atención.	●	1
PR2 (A)	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No ha habido incidentes en esta materia.	●	1
Etiquetado de productos y servicios				
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.	La naturaleza de los servicios y productos no requiere de etiquetados específicos según la normativa en vigor.	●	8
PR4 (A)	Número total de incumplimientos de reglamentos y códigos voluntarios relativos a productos y servicios de información y el etiquetado, según el tipo de los resultados.	La naturaleza de los servicios y productos no requiere de etiquetados específicos según la normativa en vigor.	●	8
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	67 - 70	●	

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

Descripción		Página	Nivel de cobertura	Pacto Mundial
Comunicaciones de marketing				
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.	75	●	
PR7 (A)	Número total de incumplimientos de la normativa y códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y el patrocinio desglosado por tipo de resultado.	No se han producido incumplimientos de la normativa y códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing.	●	
Privacidad del cliente				
PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	El Grupo Correos no ha recibido ninguna reclamación en esta materia.	●	1
Cumplimiento normativo				
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.	El Grupo Correos no ha recibido ninguna multa o sanción fruto de incumplimientos de la normativa en esta materia.	●	

● Cobertura total ◐ Cobertura parcial ○ No reportado

01 Mensaje del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto operacional y estrategia

05 Desempeño y creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

08 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial

INFORME ANUAL 2012

Edición:
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A.
Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación
Vía de Dublín 7, 5ª planta
28070 Madrid
Tel. 915 963 825
relaciones.institucionales@correos.com

Diseño y redacción:
Lavola, S.A.

Depósito Legal:
M-21389-2013

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.

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

CHRONOEXPRES, S.A.

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

NEXEA, S.A.

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

CORREOS TELECOM, S.A.

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

01 Mensaje
del Presidente

02 2012: el año de un vistazo

03 Operativa y oferta comercial

04 Contexto
operacional y estrategia

05 Desempeño y
creación de valor

06 Gobierno corporativo

07 Cuentas consolidadas
del Grupo Correos

08 Índice de contenidos
GRI y Pacto Mundial