

2014 Informe anual integrado

Innovación y tecnología: nuestro presente, nuestro futuro

grupoCorreos



Índice

01



Mensaje del
Presidente

02



Principales
hitos

03



El Grupo
Correos

04



Innovación
en productos
y servicios

05



Innovación
en procesos

06



Innovación
para los
clientes

07



Innovación
para las
personas

08



Innovación
para la
sociedad

09



Buen
gobierno

10



Cobertura
del informe e
indicadores de
sostenibilidad

11



Cuentas
consolidadas
del Grupo
Correos

grupoCorreos





Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos



01 Mensaje del Presidente

**Correos, presente desde siempre en nuestras vidas,
ha sabido adaptarse a los nuevos tiempos**



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

Mensaje del Presidente



Me complace presentarles el informe anual integrado del Grupo Correos, empresa integrada en el holding empresarial de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI).

En 2014, la innovación y la tecnología, una de las cinco líneas estratégicas de nuestro Plan de Acción 100-300-1.500, ha seguido impulsando la transformación de nuestros servicios, procesos, equipamientos y enfoque organizativo. Hemos conseguido importantes avances en todos los sentidos, lo que ha hecho posible mantener la cifra de negocios en un entorno complejo.

Los últimos indicadores macroeconómicos y las previsiones para la economía nacional abren un espacio al optimismo. Las empresas españolas buscan aprovechar nuevas oportunidades, ampliar sus mercados y ser más competitivas. Para ello, el Grupo Correos se presenta como un socio fiable y experimentado que puede ayudarlas a crecer, extender su actividad en el exterior y gestionar de manera más eficiente sus procesos.

El comercio electrónico es uno de los sectores que crece con más fuerza, en torno a un 25% en 2014; y, en consecuencia, el mercado de la paquetería. Somos el operador logístico mejor preparado para responder a las nuevas demandas de los vendedores *online*, con soluciones integrales y valores añadidos para toda la cadena de valor del *e-commerce*, y también a los nuevos hábitos de consumo de los españoles, que valoran la comodidad, la fiabilidad y el ahorro de tiempo de esta modalidad de compra con infinidad de opciones.

Contamos con los medios y capacidades necesarios para responder a las nuevas exigencias del mercado: la mayor capilaridad y cobertura territorial, flexibilidad, seguridad y calidad en las entregas y una completa oferta de paquetería, a través de dos redes diferenciadas, la de Correos y Correos Express, nuestra filial de distribución urgente, que estrenó en 2014 su nueva denominación comercial.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

•• En 2014, hemos puesto en marcha servicios pioneros y únicos en el mercado de la paquetería española ••

Gracias al talento innovador de nuestros profesionales hemos puesto en marcha servicios pioneros como “Homepaq”, dispositivos automatizados para que los clientes envíen y reciban paquetes en su propia casa, en cualquier momento y sin necesidad de estar presentes. Se complementa con “Citypaq”, casilleros automáticos de entrega situados en lugares de gran afluencia, como nudos de transporte, estaciones de metro o de ferrocarriles, que extenderemos este año a las principales ciudades españolas.

También hemos sido pioneros en incorporar tecnología RFID (etiquetas de radiofrecuencia pasiva) para el control de los envíos en Correos Express, al igual que en su día hicimos en Correos. Esto, unido a una flota totalmente geoposicionada, en tiempo real, ha permitido incorporar nuevas soluciones, únicas en el mercado español, para facilitar la entrega, como la localización inmediata de destinatarios o la resolución proactiva de

incidencias. Y, con el mismo objetivo, ofrecemos a los clientes casi 2.400 oficinas para recoger sus compras *online*. A esto, se añaden nuestras soluciones para la devolución de esas compras, la logística inversa más completa del mercado gracias a nuestras redes de distribución y también de oficinas.

Queremos ser el socio estratégico de las empresas que quieran desarrollar su negocio en Internet, dentro y fuera de España y, pensando en ellas, hemos creado la plataforma “Comandia” para ayudarlas a crecer, a abrir su tienda virtual, a exportar sus artículos, a entregarlos a sus clientes estén donde estén,... En resumen, para asesorarlas en la gestión integral de sus ventas *online* y sus envíos, aportando nuestra experiencia en conjugar los negocios físico y digital.

En 2014, asimismo, hemos inaugurado un vanguardista concepto de oficina y de atención al cliente, más personalizada, automatizada y digitalizada y con una oferta de productos más amplia y flexible que se desplegará a otros puntos en 2015, con espacios de uso automatizado las 24 horas al día, todos los días del año.

Estamos diseñando también un nuevo catálogo de servicios digitales para su comercialización este mismo año, que se complementará con la incorporación de una estrategia multicanal a la oferta de Nexea para las comunicaciones masivas de las empresas y con el desarrollo de los servicios de conectividad de alta capacidad de Correos Telecom.

No olvidamos tampoco lo que la sociedad nos aporta y, por ello, colaboramos en la resolución de sus problemas impulsando nuestro voluntariado, al que se han unido ya más de 1.000 personas, y programas de responsabilidad social enfocados a los colectivos que más ayuda necesitan. Facilitamos las relaciones entre ciudadanos y Administración, también a través de servicios electrónicos; apoyamos el desarrollo de las ciudades inteligentes (*smart cities*) con proyectos innovadores, como la medición de la calidad del aire por sensores instalados en carros de reparto, y a los emprendedores. Igualmente, alentamos el



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

emprendimiento interno y aprovechamos el talento de nuestros profesionales para mejorar procesos, productos y servicios y, en definitiva, la experiencia de nuestros clientes. Asimismo, conscientes de nuestro impacto ambiental, estamos activamente comprometidos con la reducción de emisiones, el consumo responsable y el desarrollo de servicios neutros en CO₂.

Trabajamos juntos para transformarnos a la vertiginosa velocidad que cambia el entorno de negocio y la sociedad.

•• Mayor agilidad y flexibilidad en nuestras actuaciones y determinación para adaptarnos al cambio, un elemento más del ADN de Correos ••

Trabajamos también para que nuestra organización, con las más de 50.000 personas que formamos Correos y los protocolos de actuación, se adapte a las nuevas necesidades del sector y dé las soluciones oportunas a los retos que tenemos por delante.

Hemos conseguido agilizar y flexibilizar nuestras actuaciones, aumentar la rapidez en la toma de decisiones y en su ejecución y que la determinación de nuestro colectivo humano en adaptarse a los cambios necesarios para superar los retos a los que nos enfrentamos sea un elemento más en el ADN de Correos.

El compromiso, la voluntad y el trabajo en equipo de todas las personas del Grupo Correos, y de sus representantes sindicales, nos permitirán sin duda ser líderes de las comunicaciones físicas, digitales y de paquetería en España y la mejor opción para nuestros clientes.

En Correos tenemos todavía muchos retos por alcanzar. Nuestro camino necesita del apoyo y consenso de los agentes sociales y la Administración para que cristalice en un modelo de negocio diversificado y sostenible en el tiempo. Un modelo que garantice la prestación del Servicio Postal Universal y el resto de servicios a ciudadanos, empresas e instituciones, ejerciendo el papel de vertebrador del desarrollo social y económico de España que hemos venido ofreciendo en los 300 años de existencia de la organización que se cumplen en 2016.

Javier Cuesta Nuin
Presidente del Grupo Correos



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

2.1 Principales hitos

08

2.2 Cifras clave

09



02

Principales
hitos

Resumen de un año



...en productos y servicios

- “Homepaq” y “Citypaq”, dispositivos automatizados que permiten recibir y depositar paquetes en el propio domicilio y emplazamientos públicos de fácil acceso.
- “Comandia”, plataforma que facilita a las pymes la creación y gestión integral de su tienda de comercio electrónico.
- “Tu tienda Correos”, un innovador modelo de oficina basado en una renovada concepción de la atención al cliente.
- Proyectos para el desarrollo de las *smart cities* como los sensores de medición medioambiental en carros de reparto.
- Nuevos productos de filatelia con realidad aumentada, olor y sabor o con materiales especiales.
- Servicios de conectividad de alta capacidad de Correos Telecom.



...para los clientes

- Nueva denominación comercial de Correos Express y racionalización de la oferta de paquetería del Grupo.
- Acuerdos con grandes empresas para proporcionar soluciones de entrega más convenientes a sus clientes.
- Implantación de la tarjeta de fidelización “Más Cerca” en todas las oficinas.
- Nuevos equipos de impresión *full color* de Nexea.
- Estrategia multicanal incorporada a la oferta comercial de Nexea.



...para las personas

- Universalización del acceso web al canal de participación “Aporta”.
- Mejora de la plataforma de *e-learning* Campus virtual.
- Creación de los Equipos de Innovación para el emprendimiento de los empleados.
- Consolidación del programa de voluntariado corporativo “Correos Solidaridad”.



...para la sociedad

- Apoyo al emprendimiento español con iniciativas como el programa “Impulsando emprendedores”.
- Primera campaña de marketing directo neutra en CO₂.



...en procesos

- Inauguración del centro logístico integrado (CLI) de Barcelona.
- Incorporación de equipamientos para el tratamiento automatizado de paquetería de Correos y Correos Express.
- Dotación de terminales informáticos inteligentes (PDA) con conexión continua al personal de reparto rural.
- Nuevas soluciones de Correos Express para la entrega de paquetería: “Localización Inmediata de Destinatarios”, “Gestión Proactiva de Incidencias” y “Predicción de Franja Horaria” de entrega.

Principales hitos Innovación... grupo Correos

- Mensaje del Presidente
- Principales hitos
- El Grupo Correos
- Innovación en productos y servicios
- Innovación en procesos
- Innovación para los clientes
- Innovación para las personas
- Innovación para la sociedad
- Buen gobierno
- Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad
- Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Cifras clave

grupo **Correos**



Cifra de negocios

(millones de euros)

1.732,0



Resultado antes de impuestos

(millones de euros)

289,2



Efectivos medios (FTE)

52.514



Cifra de negocios

(millones de euros)

1.590,5



Resultado antes de impuestos

(millones de euros)

289,7



Envíos gestionados

(millones)

3.099



Unidades de reparto

1.802



Oficinas

2.384



Servicios rurales

6.670



Unidades de servicios especiales

100



Centros de tratamiento automatizado postal y de paquetería

18



Vehículos

13.529

- Mensaje del Presidente
- Principales hitos
- El Grupo Correos
- Innovación en productos y servicios
- Innovación en procesos
- Innovación para los clientes
- Innovación para las personas
- Innovación para la sociedad
- Buen gobierno
- Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad
- Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Cifra de negocios

(millones de euros)



133,2

Cifra de negocios

(millones de euros)



11,3

Cifra de negocios

(millones de euros)



6,1

Rutas de distribución y arrastre



2.044

Digitalizaciones

(millones)

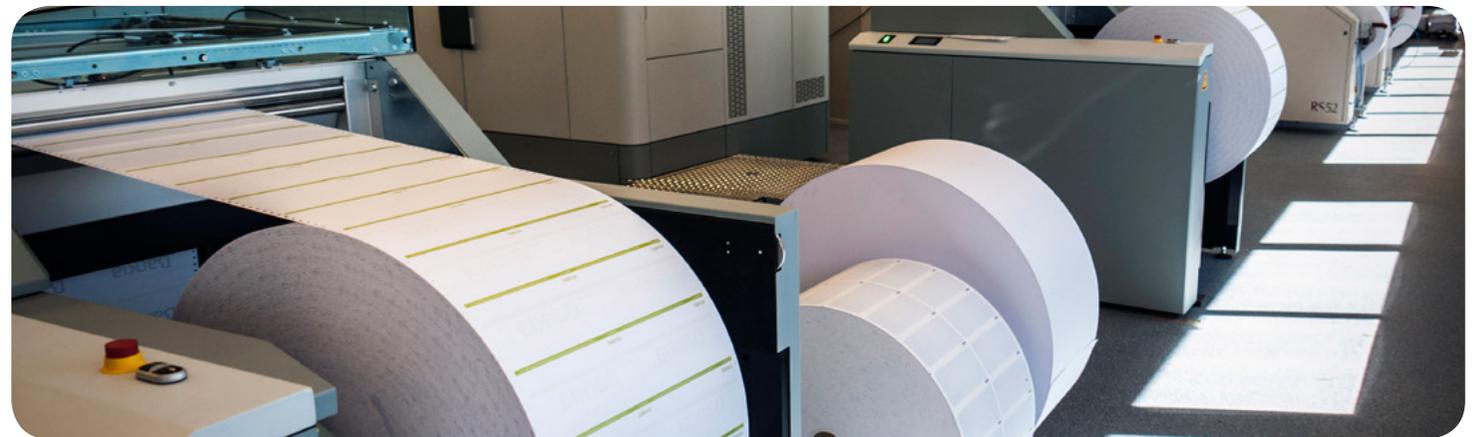


5,5

Delegaciones



52





Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno

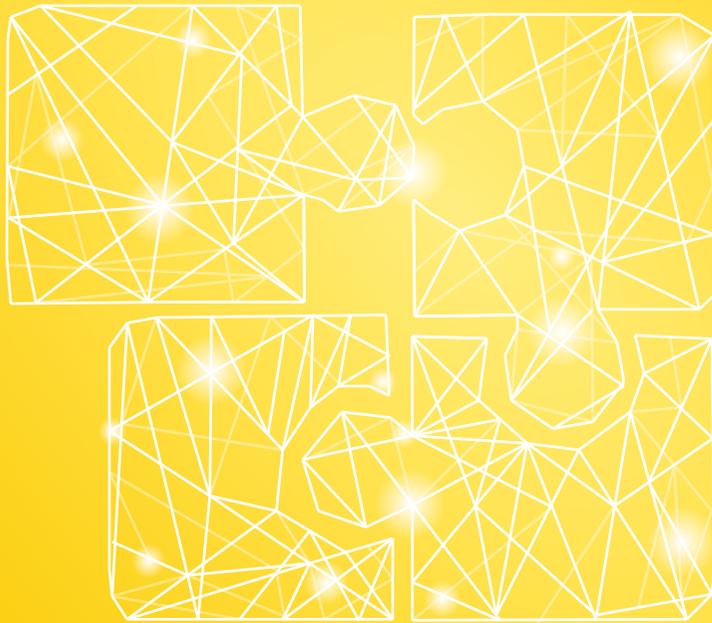


Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

3.1 Las empresas del Grupo Correos	12
3.2 Mercados	15
3.3 Estrategia	19



03

El Grupo
Correos

Soluciones globales para desafíos globales



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

El desarrollo tecnológico actual está revolucionando la forma de comunicarse y de consumir. Las empresas están cambiando su modelo de orientación al cliente conforme a la nueva economía en red, los particulares exigen soluciones de entrega y recogida de sus envíos más flexibles y sencillas y las Administraciones Públicas buscan la inmediatez en la interacción con los ciudadanos.

El uso de las últimas tecnologías nos ha permitido adaptarnos a estas nuevas demandas con agilidad, aportando soluciones de forma paralela a la evolución de las comunicaciones en la sociedad.



“ Disponemos de los mejores profesionales, la mayor presencia territorial y la tecnología más avanzada ”

El Grupo Correos ha seguido avanzando en la innovación de sus productos y servicios, en la optimización de procesos y en la mejora de la experiencia del cliente, para ser un apoyo esencial de las empresas, convertirse en la mejor red de valor y confianza, y desempeñar un papel fundamental en las relaciones de los ciudadanos con la Administración.

3.1 Las empresas del Grupo Correos

El Grupo Correos, cuyo accionista único es la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), es uno de los primeros grupos empresariales españoles, tanto por actividad comercial, como por número de empleados. Está compuesto por cuatro empresas: Correos, Correos Express, Nexea y Correos Telecom. Su ámbito de actuación principal está ligado a las comunicaciones, tanto físicas como digitales.

Los valores identificativos del Grupo Correos, su estrategia empresarial y el equipo que lo integra son los pilares que le permiten ser competitivo y responder con garantía de calidad a los compromisos adoptados con los clientes.



“ Correos, referente en comunicaciones físicas y digitales, opera con criterios de sostenibilidad, eficiencia y calidad ”



Correos

Es la empresa líder en servicios postales, designada para prestar el Servicio Postal Universal en España. Realiza su misión con criterios de eficiencia, calidad y sostenibilidad. Esto, unido a su amplia cobertura territorial y a la diversidad de su oferta comercial, convierte a Correos en la compañía de referencia en el mercado postal y de las comunicaciones físicas y digitales.

La paquetería, el marketing directo, los servicios financieros o los productos comercializados en las oficinas permiten a Correos completar su catálogo comercial, para ofrecer soluciones integrales y adaptadas a las necesidades de cada tipo de cliente.

Correos Express

Es la filial de paquetería urgente del Grupo Correos, especializada en entregas urgentes con plazos inferiores a 24 horas, principalmente en la Península Ibérica. A principios de 2014 estrenó su actual denominación comercial de Correos Express, una marca capaz de alcanzar mayor notoriedad en el mercado y que, al mismo tiempo, remarca su pertenencia al Grupo y su especialización en la distribución urgente.

Principales cifras




Mensaje del
Presidente


Principales
hitos


El Grupo
Correos


Innovación
en productos
y servicios


Innovación
en procesos


Innovación
para los
clientes


Innovación
para las
personas


Innovación
para la
sociedad

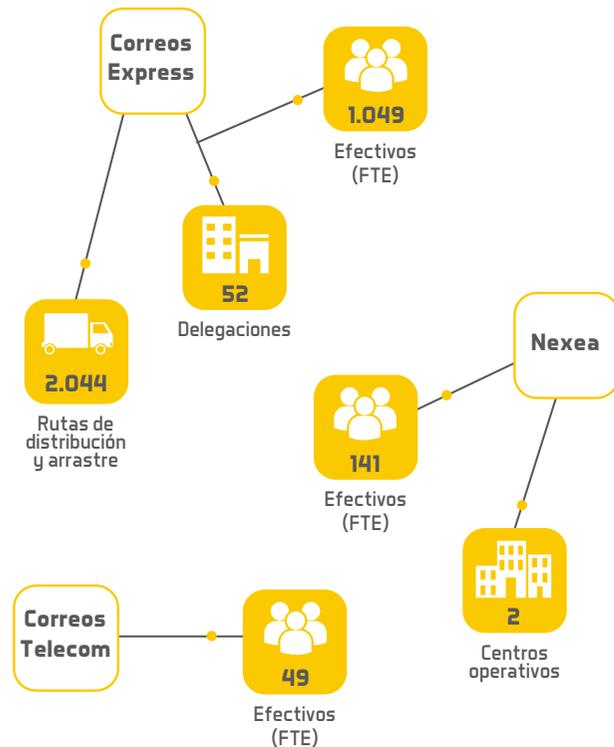

Buen
gobierno


Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad


Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

Correos Express es la mayor empresa española de transporte urgente no franquiciada, lo que unido al uso de las últimas tecnologías aplicadas al seguimiento de los envíos y a la capacidad de geoposicionamiento de sus vehículos, le proporcionan un alto nivel de agilidad en la gestión.

Principales cifras



Nexea

Está especializada en la gestión integral de las comunicaciones transaccionales de las empresas y en el desarrollo de soluciones tecnológicas a medida para los procesos documentales.

Presta sus servicios fundamentalmente a sectores como el de la telefonía, la energía, la banca o las Administraciones Públicas. En un mercado actualmente muy competitivo, Nexea ha diseñado una propuesta de valor diferencial, basada en la multicanalidad, que permite cubrir todas las necesidades de los clientes, gestionando sus comunicaciones en todo tipo de soportes y formatos, con las máximas garantías de seguridad informática, eficacia en la entrega y trazabilidad documental.

Correos Telecom

Es la compañía encargada de gestionar la red de telecomunicaciones del Grupo Correos, prestar servicios tecnológicos y comercializar la capacidad excedentaria de dicha red.

En el sector de las telecomunicaciones, Correos Telecom es un operador especializado en servicios de conectividad de alta capacidad (circuitos ópticos xWDM, xGbps, xFiberChannel), infraestructura para tendido de cable y coubicación para emisión radioeléctrica (red móvil, WiFi, Wimax, radio, TDT). Su actividad incluye igualmente la provisión de servicios de comunicaciones a algunas Administraciones Públicas y el soporte al resto de empresas del Grupo Correos en la gestión e implementación de proyectos de tecnologías de la información.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad

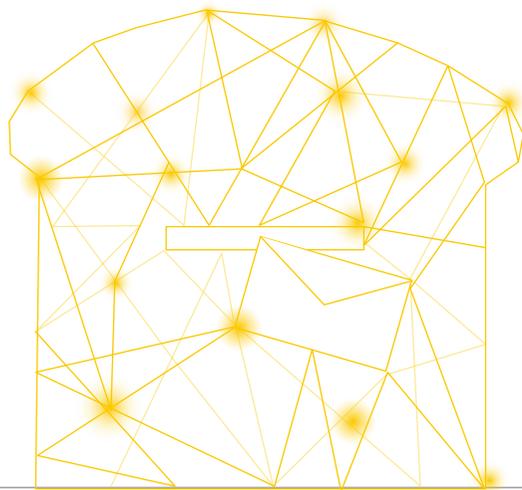


Cuentas consolidadas del Grupo Correos

3.2 Mercados

El Grupo Correos es un proveedor global de servicios en el mercado de las comunicaciones, con una oferta específica para cada segmento de clientes (particulares, pymes, Administraciones, grandes empresas...).

La compañía matriz, Correos, actúa fundamentalmente en el sector postal, que en los últimos años ha experimentado profundas transformaciones debido, entre otros factores, a la recesión económica, pero sobre todo a los cambios en los patrones sociales, que han implicado una progresiva disminución de la comunicación postal en favor de las alternativas electrónicas.



Esta tendencia ha supuesto un enorme desafío, tanto para Correos como para el resto de operadores postales mundiales, que han debido redefinir su modelo de negocio, para afrontar el descenso de la actividad postal tradicional y adaptarse a las nuevas oportunidades derivadas del aumento de la demanda de paquetería y servicios digitales.

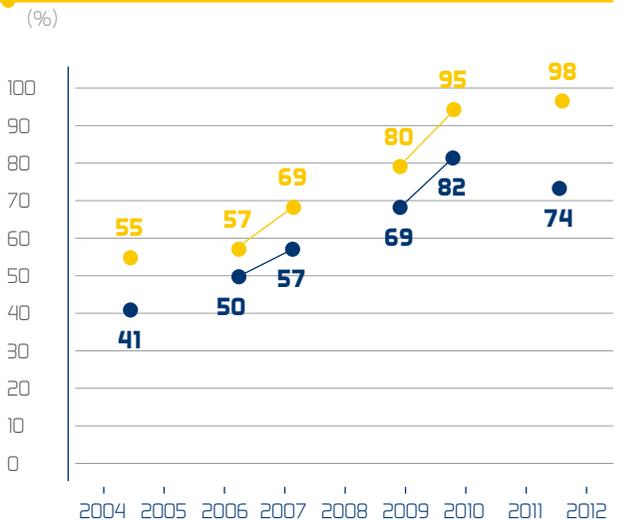
Sector postal

El mercado postal español ha sido tradicionalmente un sector muy competitivo desde antes de su liberalización total en 2011. En España operan más de 1.500 empresas postales nacionales e internacionales, con ofertas de servicios y cobertura geográfica muy diversas.

Al igual que en el resto de países europeos, el mercado español experimenta una contracción gradual desde hace años por el efecto sustitutivo de las nuevas tecnologías. A ello contribuye también el rápido desarrollo de la facturación digital y de la Administración electrónica, muy avanzada en España respecto al resto del continente.

En este entorno de negocio, el Plan de Acción del Grupo Correos contempla medidas para el mantenimiento de la actividad postal a través de una nueva oferta de servicios físicos y digitales de Correos, unida a los valores aportados por las soluciones de comunicación masiva de la filial Nexea.

Disponibilidad de servicios de Administración electrónica en España y Unión Europea



Nota: no disponible 2005, 2008 y 2011

Fuente: ONTSI

● España

● Unión Europea



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Marketing directo

El sector publicitario demanda cada vez más soluciones híbridas, que incorporen al mismo tiempo estrategias físicas y digitales. El Grupo Correos satisface estas necesidades mediante servicios multicanal, capaces de adaptar los mensajes a diferentes soportes, según las preferencias de los clientes.

En el mercado de los servicios de marketing directo, en el que existe una elevada competencia y una gran homogeneidad de productos y servicios, la filial Nexea garantiza la seguridad y la fiabilidad de las comunicaciones como valor diferenciador.

Asimismo, los servicios basados en la tecnología de impresión *full color* facilitan a los clientes de Nexea la combinación de comunicaciones transaccionales con mensajes promocionales de forma personalizada. Esta opción complementa la amplia gama de soluciones que Correos y Nexea ofrecen a las empresas para realizar sus envíos publicitarios.



Paquetería

La mejora económica percibida en la segunda mitad de 2014, el mantenimiento de la actividad internacional de las empresas y el avance del comercio electrónico, permitieron al final del ejercicio moderar la tendencia descendente de los últimos años en el mercado de la paquetería.

Esta incipiente recuperación se ha trasladado a los volúmenes gestionados por las empresas de paquetería, aunque en menor medida a los ingresos, debido a la elevada competitividad en precios del sector español, con el consecuente incremento de la presión sobre los costes operativos, y del poder de negociación de los grandes clientes.

El mercado español de comercio electrónico es actualmente uno de los más relevantes del sur de Europa, con crecimientos anuales superiores al 20%. No obstante, su potencial de expansión es aún muy elevado si se compara con el desarrollo de otros países de su entorno.

La generalización de nuevos modelos comerciales como los clubs de venta privada, el lanzamiento de las tiendas *online* de importantes firmas españolas o el apoyo público al desarrollo del sector, también han impulsado recientemente este crecimiento.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



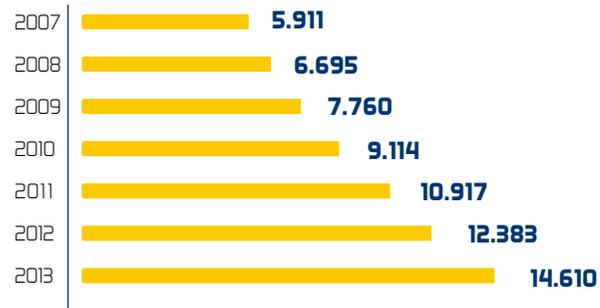
Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Volumen de comercio electrónico de empresas a consumidores en España

(millones de euros)



Fuente: ONTSI

El Grupo Correos se ha convertido en un aliado preferente para las empresas de venta *online*. Los servicios desarrollados en 2014 han permitido responder mejor a los nuevos requerimientos del sector. Entre ellos, destacan la racionalización de la oferta comercial de paquetería y el lanzamiento de los nuevos dispositivos de entrega y envío de paquetería, “Homepaq” y “Citypaq”.

Los nuevos servicios, como “Comandia”, ofrecen a las empresas la capacidad para diseñar y gestionar tiendas *online* de forma sencilla, contando con Correos como su asesor y operador logístico de referencia.

•• Correos Express ha diseñado innovadores servicios para mejorar la eficiencia en la entrega de paquetería urgente ••

Asimismo, la filial Correos Express ha puesto en el mercado nuevas opciones para mejorar la calidad y trazabilidad de las entregas a los clientes y, específicamente, a los destinatarios particulares, que son los principales prescriptores de las ventas de comercio electrónico.

El Grupo Correos continuará avanzando en ampliar la diversidad de soluciones para la distribución y las devoluciones de artículos del comercio electrónico, con un modelo logístico adaptado a las nuevas necesidades de entrega y con la flexibilidad requerida tanto por clientes como por *etailers*.





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno

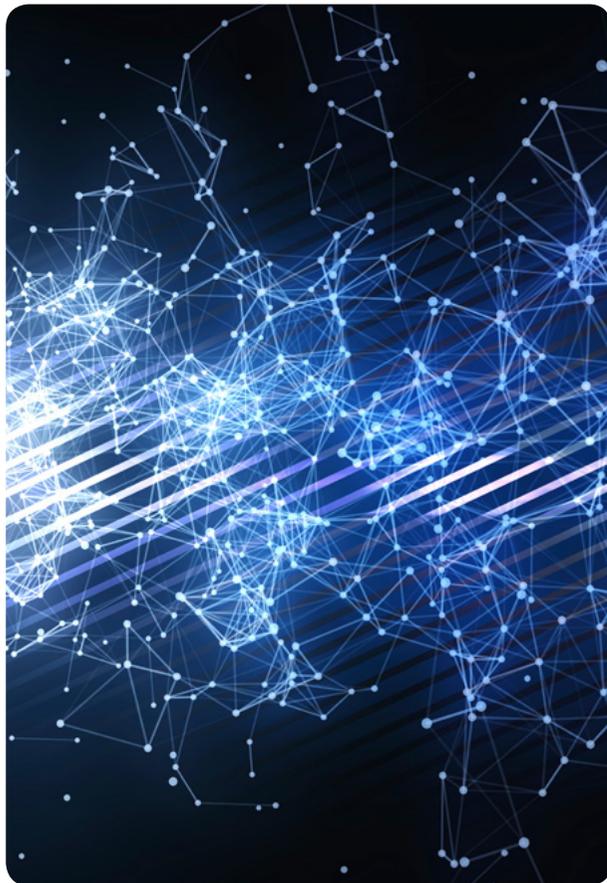


Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Servicios digitales y telecomunicaciones

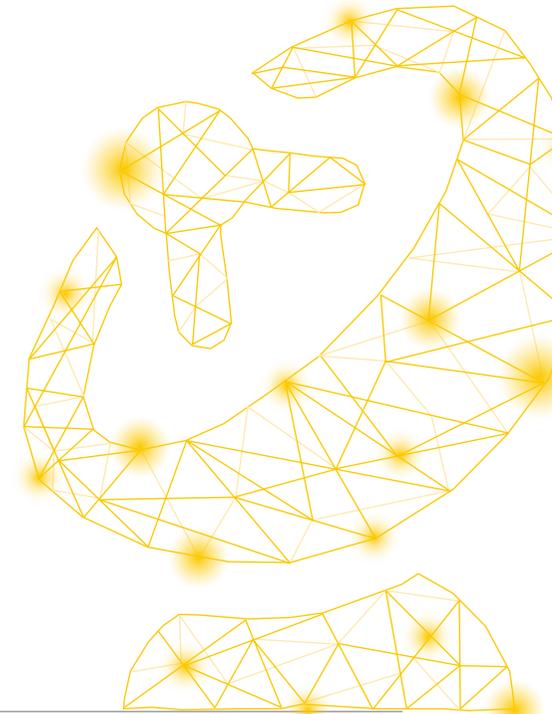


La expansión del comercio electrónico proporciona también nuevas oportunidades al Grupo Correos en la configuración de servicios electrónicos. Por ello, está desarrollando una oferta digital integral para convertirse en facilitador de las comunicaciones en todo tipo de soporte y actuar como tercero de confianza entre ciudadanos, empresas y Administración.

Correos está colaborando con el avance y consolidación de la Administración electrónica, prestando el servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras y ofreciendo aplicaciones móviles que faciliten su acceso y consulta.

Por otra parte, la filial Correos Telecom desarrolla su actividad principal en el ámbito de las telecomunicaciones, un mercado muy competitivo en el que la mayor parte de la cuota de negocio reside en unos pocos operadores. La compañía proporciona servicios de red de comunicaciones a estos operadores, mediante un modelo de negocio de competencia y colaboración simultánea. Las alianzas con estas empresas son también relevantes para la prestación de servicios integrales de telecomunicaciones al sector público.

En este contexto, Correos Telecom ha ampliado sus servicios de conectividad a través de circuitos de gran capacidad, ha aumentado la presencia en los mayores centros de datos donde están presentes sus principales clientes y ha mejorado su posicionamiento para la oferta de servicios a la Administración.





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

3.3 Estrategia

El Plan de Acción 100-300-1.500 del Grupo Correos tiene como objetivos principales diversificar la oferta de productos y servicios, mejorar el posicionamiento en nuevos mercados, adoptar un enfoque multicanal en la relación y atención al cliente y mejorar al aprovechamiento del potencial de la red de distribución y de oficinas.

El Plan toma su denominación de las tres referencias temporales que utiliza: 100 días para las acciones inmediatas, 300 días para los proyectos de mayor alcance transformador y 1.500 días para alcanzar las ambiciones estratégicas a largo plazo. Al finalizar 2014 se habían acometido la totalidad de las acciones previstas a 100 y 300 días en el Plan de Acción y se habían iniciado la mayoría de los proyectos programados a 1.500 días.

Las medidas contempladas en el Plan de Acción están permitiendo al Grupo Correos convertirse en el auténtico referente para todas las comunicaciones de ciudadanos y empresas, trasladando sus valores de seguridad, cercanía y confianza al mundo digital y de la

paquetería. Facilitan, igualmente, la creación de nuevos valores añadidos y la eficiencia en la distribución física, gracias a la innovación y el despliegue tecnológico implementado.





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

5 líneas del Plan de Acción

1 Diversificación

Nuevas líneas de negocio para disminuir la concentración en actividad postal

Logros 2014

- Creación de “Comandía”
- Lanzamiento de “Homepaq” y “Citypaq”
- Logística inversa y nuevas modalidades de entrega para el comercio electrónico

Retos 2015

- Nueva oferta de servicios digitales
- Apertura de 50 oficinas “Tu tienda Correos”
- Extensión de redes de “Homepaq” y “Citypaq”
- Desarrollo de oferta multicanal de Nexea

2 Aumento de la efectividad comercial

Soluciones completas con enfoque multicanal

- Nueva marca de Correos Express
- Estrategia comercial coordinada del Grupo Correos y cartera de paquetería racionalizada
- Apertura de la primera oficina “Tu tienda Correos”
- Implantación de la tarjeta de fidelización “Más Cerca” en toda la red de oficinas

- Desarrollo de servicios de recogida de información en entornos públicos a través de la red de distribución
- Mejora de las redes de fibra óptica en Madrid gestionadas por Correos Telecom

3 Optimización operativa

Máximo aprovechamiento del potencial de nuestra red

- Nuevos terminales informáticos inteligentes (PDA) con conexión continua en reparto rural
- Implantación en todas las oficinas de la etiqueta única para la admisión de productos nacionales
- Instalación de dos equipamientos de clasificación automatizada de paquetería
- Nuevos servicios de Correos Express para la eficiencia en la entrega de paquetería
- Implantación de nuevos equipos de impresión *full color* de Nexea

- Extensión del nuevo modelo de terminales informáticos inteligentes (PDA) a toda la red de distribución
- Extensión de la etiqueta única a los productos internacionales
- Configuración del nuevo modelo de distribución y del sistema automatizado de recogidas a clientes
- Finalización del plan de automatización de la paquetería



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

5 líneas del Plan de Acción

Logros 2014

Retos 2015

4 Desarrollo del modelo organizativo

Cambio cultural hacia el trabajo en equipo y el reconocimiento al desempeño

- Desarrollo de la Escuela Comercial
- Universalización del acceso web al canal de participación "Aporta"
- Consolidación del programa de voluntariado "Correos Solidaridad"

- Implantación del nuevo modelo de gestión del talento
- Desarrollo de nuevos canales de comunicación con empleados
- Elaboración de un plan corporativo de seguridad vial

5 Innovación y nuevos desarrollos

Soluciones innovadoras para adelantarnos a los cambios en las necesidades de los clientes

- Creación de Equipos de Innovación para el emprendimiento interno
- Apoyo al emprendimiento externo con iniciativas como el programa "Impulsando emprendedores"
- Desarrollo de campaña de marketing directo neutra en CO₂ y del nuevo plan de eficiencia energética
- Colaboración en proyectos para el desarrollo de las *smart cities*
- Apoyo a *startup* con fines medioambientales
- Comercialización de productos de filatelia innovadores
- Desarrollo de servicios de conectividad de alta capacidad de Correos Telecom

- Desarrollo de la nueva oferta de servicios digitales del Grupo Correos
- Implantación de la estrategia de compensación de emisiones de CO₂
- Desarrollo de modelos de movilidad sostenible
- Implementación de las iniciativas generadas por los Equipos de Innovación
- Comercialización del *software* de gestión de burofax de Nexea



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos



04

Innovación en productos y servicios

4.1 Paquetería	23
4.2 Servicios electrónicos	29
4.3 Marketing directo	30
4.4 Oficinas	32
4.5 Servicios de telecomunicaciones	32
4.6 Actividad filatélica	33
4.7 La apuesta por la innovación	34

**Líderes en comunicaciones físicas,
electrónicas y de paquetería**



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

4.1 Paquetería

El propósito estratégico del Grupo Correos es ser líder en comunicaciones físicas, digitales y de paquetería, incrementando la diversificación de la actividad y la aportación a la cifra de negocios de cada uno de los mercados en los que opera.

El Grupo Correos es consciente de la continua evolución tecnológica y de los cambios en los hábitos de los clientes y por ello innova tanto en su oferta de productos y servicios físicos y electrónicos, como en la gestión integral de la logística de la paquetería, impulsada recientemente por el comercio electrónico.

El desarrollo actual del negocio de la paquetería está íntimamente ligado a la venta *online*. Correos estima que cerca de un 50% de las transacciones de comercio electrónico son susceptibles de generar un envío de paquetería (venta de libros, pequeños electrodomésticos, electrónica, etc).

El aumento de los volúmenes genera una creciente demanda de nuevas alternativas de distribución que aporten una mayor conveniencia. Las soluciones comerciales desarrolladas por el Grupo en 2014 se orientaron a dar respuesta a estas nuevas necesidades, tanto de las empresas que venden a través de Internet, como de los clientes finales que compran en la red.





“Homepaq” y “Citypaq”

“Homepaq” es un nuevo servicio, único en España, que hace más cómoda la entrega de paquetería, mediante la instalación gratuita en las comunidades de vecinos de un terminal automatizado para el envío y recepción de paquetes, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

El valor diferencial de este servicio consiste en que los ciudadanos pueden enviar y recibir envíos en su propio domicilio sin tener que desplazarse ni estar presentes en el momento de la entrega.

Los usuarios pueden darse de alta a través de la aplicación “Homepaq” y cada vez que requieren enviar o recibir un paquete reciben un código para acceder al dispositivo, ubicado en las zonas comunes de vivienda.

En una primera fase, se han desplegado cerca de 300 terminales “Homepaq” en comunidades de vecinos de Madrid, colegios mayores y estaciones de servicio y paulatinamente se extenderán a 16 ciudades de todo el territorio español.



Para conocer “Homepaq”

Vídeo explicativo

•• “Homepaq” fue reconocido en los premios a las Mejores iniciativas de España en logística, transporte e infraestructuras, en la categoría de Innovación ••

El comercio electrónico en España



Fuentes: INE, ONTSI



Asimismo, durante 2015 Correos tiene previsto instalar los primeros dispositivos "Citypaq", similares a "Homepaq" pero con mayor capacidad, en estaciones de metro y ferrocarril, intercambiadores, estaciones de servicio y otros lugares públicos de elevada concurrencia, ampliando de esta manera la conveniencia de los clientes para recoger sus paquetes.

Los nuevos servicios "Homepaq" y "Citypaq", unidos a la capilaridad y capacidad logística del Grupo y a su oferta de servicios de paquetería, le posicionan en el ámbito de los servicios de comercio electrónico como el socio más fiable, tanto para las empresas de venta *online* como para el cliente final.

Oferta de paquetería del Grupo Correos

En 2014 el Grupo Correos racionalizó su oferta de paquetería con cinco productos orientados a dar respuesta a todas las demandas de plazo y flexibilidad de los clientes, bajo la denominación Paq: "Paq 48" y "Paq 72", prestados por Correos, y "Paq 10", "Paq 14" y "Paq 24", suministrados por Correos Express. Estos cinco productos, que se comercializan en toda la red de oficinas de Correos, se añaden al servicio "Paquete Azul", incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal.



Oferta de paquetería



Valores añadidos

- Predicción de la franja horaria
- Gestión de incidencias
- Localización de destinatario
- *Fulfillment*
- Logística inversa
- Entrega en red de oficinas
- Entrega en "Homepaq"/"Citypaq"
- Entrega con recogida



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

La labor de Correos va más allá de la entrega del envío, culminando con la satisfacción plena de los clientes. Por ello, también ofrece la solución más completa del mercado para la logística inversa (devolución del envío por el destinatario), con opciones para el depósito en oficina o la recogida en domicilio. Esta oferta se complementa con el servicio que permite realizar la entrega y recogida simultánea de envíos, tanto en oficina como a domicilio.

Además, Correos puede realizar a solicitud de los clientes cualquier gestión adicional en el momento de la entrega, como la comprobación de mercancías, la recogida de albaranes o contratos firmados, la verificación de documentación o el control de calidad de las devoluciones, entre otros.



Opciones de entrega para el e-commerce

Los esfuerzos de Correos se centran en satisfacer las necesidades tanto de los emisores de paquetería, como de los receptores de los envíos. Por ello, el pasado año se alcanzó un acuerdo con Amazon para que los clientes de esta compañía de venta *online* pudieran utilizar la red de oficinas como punto de entrega de sus compras.

De este modo, los clientes tendrán la posibilidad de elegir, desde el momento de la compra, si prefieren recibir sus paquetes en nuestras más de 2.300 oficinas o en el domicilio, a través del servicio de paquetería "Paq 48", que garantiza la entrega de los pedidos en un plazo de 48 horas.

Equipajes puerta a puerta

Correos implantó un servicio de entrega y recogida de equipajes, pensado para los viajeros del AVE y de Larga Distancia, denominado "Puerta a puerta". Con esta solución, Correos ayuda a los usuarios de Renfe a gestionar el envío de sus maletas 48 horas antes de la salida y con un plazo de entrega de 1 a 3 días en función del destino. La compañía ferroviaria también se beneficia de su implantación, al disminuir la saturación del espacio destinado a equipaje en los trenes.



El servicio ha sido valorado positivamente por los usuarios de Renfe, por la comodidad que supone viajar sin preocuparse del equipaje. Permite a los pasajeros enviar hasta tres bultos, entre más de 230 destinos nacionales, pudiendo escoger entre la recogida a domicilio o el depósito en cualquier oficina. En 2015 se incorporará al servicio la entrega y recogida de equipajes en Portugal y se cerrarán nuevos acuerdos con otras empresas de transporte de pasajeros.



Servicios para el Camino de Santiago

Correos ha ampliado el catálogo de servicios que ofrece a los más de 200.000 peregrinos que anualmente realizan el Camino de Santiago, con el fin de solucionar sus necesidades antes, durante y después de la ruta.

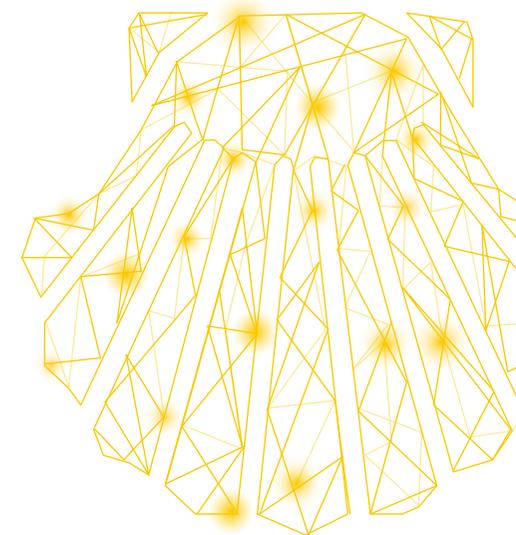
En primer lugar, ha creado el “Paq Mochila” para el transporte de mochilas y maletas entre las etapas del Camino, pensando en los peregrinos que prefieren caminar más cómodamente y disponer de su equipaje a su llegada a los hoteles o albergues.

Para los peregrinos que deciden hacer la ruta en bicicleta, se ha puesto en marcha el “Paq Bici”, que les permite enviar su bicicleta al punto donde van a iniciar la ruta y mandarla de vuelta cuando lo finalicen, con un embalaje específico y un seguro.

Asimismo, a partir de 2015 las más de 120 oficinas por las que pasa el Camino se convertirán en puntos donde sellar la credencial y contratar el “Paq Peregrino”. Este servicio está pensado para facilitar el envío de paquetes con enseres personales, compras o regalos, y para enviar maletas al hotel u oficina de Correos donde finalicen la ruta y recogerlas a su llegada. En la oficina principal de Santiago de Compostela, a 150 metros de la Catedral, se habilitará también este año un servicio de consigna para guardar equipajes y bicicletas.



Para conocer los servicios destinados a los peregrinos





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Soluciones de Correos Express para la entrega efectiva

Correos Express proporciona a sus clientes, de forma pionera, un valor añadido para incrementar la efectividad y comodidad de las entregas.

Con el servicio de “Localización Inmediata de Destinatarios” (LID), instalado en los terminales portátiles (PDA) de todos los repartidores, se establece una comunicación automática con el destinatario en caso de producirse una incidencia, como ausencia del domicilio, dirección incompleta o incorrecta, pudiendo subsanarse en ese mismo momento.

Además, mediante la “Gestión Proactiva de Incidencias” (GPI) se localiza de forma inmediata a los destinatarios para concertar un segundo intento de entrega en el menor tiempo posible.

Por último, para mejorar la calidad de la distribución y ahorrar tiempos de espera se añade la posibilidad de “Predicción de Franja Horaria” (PFH) de entrega, proporcionando al destinatario una ventana horaria de hasta dos horas (una hora en capitales) en la que su envío será entregado en la dirección señalada, siendo el único servicio de este tipo disponible en todo el territorio nacional.

Correos Express posee los mejores índices de calidad del sector, con un elevado ratio de entregas efectivas, lo que lo convierte en la opción más fiable para cualquier plazo. Adicionalmente a la entrega pactada de productos urgentes, la compañía cuenta con la mayor oferta de soluciones complementarias, que permiten la máxima personalización del servicio, incluyendo entrega en sábado, retorno de albarán a clientes, reembolso, portabilidad, confirmación de entrega, servicio de valija o logística inversa.

La filial es el único operador de transporte avalado por la confianza de las dos principales organizaciones ópticas españolas, la Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico (FEDA0) y el Consejo General de Colegios de Ópticos-Optometrista, que en 2014 renovaron su acuerdo de colaboración.

Correos Express, empresa líder en este sector, ha creado a comienzos de 2015 dos nuevos productos diseñados específicamente para las necesidades de estas empresas: “Obtibox10” (conjunto prepagado de 10 pequeños envíos, con una atractiva imagen, destinados a sus clientes finales) y “Optibag15” (pequeños envíos de precio reducido, para profesionales ópticos como talleres de montaje).





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

4.2 Servicios electrónicos

En el mundo de las aplicaciones móviles, Correos ha continuado adaptando sus servicios a las nuevas preferencias de los usuarios y a las últimas tecnologías. Ejemplo de ello son la nueva versión de “Correos Info” (que incluye buscador de códigos postales, de buzones y de oficinas a través de geolocalización) o “Correos Mobile: Mi Post@l” (para la transformación de cualquier imagen en una postal física).



Apoyando la digitalización de las empresas

Actualmente, uno de los grandes desafíos de las pequeñas empresas es adaptarse a las nuevas tecnologías sin perder su seña de identidad. La plataforma “Comandia” es una nueva solución pensada para que las compañías puedan vender sus productos por Internet de forma fácil, segura y fiable.

Este servicio permite crear una tienda *online* sin necesidad de conocimientos previos, con la ventaja añadida de disponer de la logística integrada de los envíos a cargo de Correos. La plataforma ofrece un amplio abanico de funcionalidades, como gestión de stock, optimización SEO, creación de programas de fidelización o configuración de distintos sistemas de pago, y se presenta en cinco modalidades diferentes, según las necesidades y alcance de la tienda virtual.

Al mismo tiempo, con el propósito de proveer de la mejor experiencia al cliente en la entrega de sus compras por Internet, Correos ha desarrollado más de 2.000 integraciones tecnológicas con plataformas de *e-commerce* (a través de Magento o Prestashop), para facilitar a los clientes la gestión de sus entregas.

Administración electrónica

Correos se ha posicionado como tercero de confianza en las comunicaciones entre ciudadanos y Administraciones, fundamentalmente en dos ámbitos: actuando como puerta de entrada a la Administración electrónica, mediante la adhesión a la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE) de la red de oficinas, y garantizando la identidad e integridad de la información intercambiada entre ciudadanos y Administración, con el “Sistema de Notificaciones Telemáticas Seguras”, ya disponible desde cualquier dispositivo iOS o Android, con total seguridad y validez legal.

La nueva oferta de servicios digitales que se comercializará en 2015 ampliará el papel de Correos en el ámbito de las comunicaciones electrónicas, como actor fundamental en las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas y las empresas.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



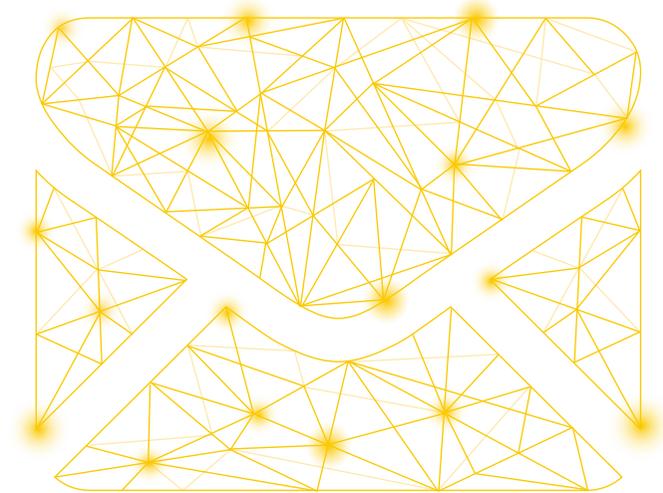
Cuentas consolidadas del Grupo Correos

4.3 Marketing directo

Gracias a la capilaridad y capacidad de recolectar información a pie de calle a través del personal de reparto, Correos ofrece bases de datos actualizadas y depuradas a las empresas para optimizar la comunicación directa con sus clientes. El catálogo de soluciones “Correos Directo” incluye un nuevo portafolio de servicios de bases de datos, que comprende “Correos Target”, “Correos ADD” y “Correos Data”.

El servicio “Publi-city” ofrece un nuevo soporte para la inserción de campañas de publicidad en los carros de reparto que se utilizan a diario para la distribución de envíos. La principal ventaja que ofrece a las empresas es la posibilidad de alcanzar a su público objetivo de la manera más eficiente, gracias a la más amplia cobertura territorial del personal de Correos y a la presencia directa en la zona de influencia de los clientes.

Estas nuevas opciones complementan la oferta de marketing directo de la compañía, que incluye también los productos “Publicorreo”, “Publicorreo Óptimo”, “Publicorreo Premium” o “Publibuzón”, concebidos para ayudar a las empresas a mejorar la comunicación con sus clientes.



Oferta multicanal de Nexea

Nexea, con una oferta comercial basada en la multicanalidad, ofrece la gestión integrada, optimizada y visible de todos los canales que emplean las entidades emisoras en sus relaciones con los destinatarios de sus comunicaciones, a través de una única plataforma de servicio.

El objetivo es satisfacer todas las necesidades de los clientes en la gestión de sus comunicaciones, tanto en soporte físico (postal) como digital (correo-e, SMS, web,





•• Nexea: permitir enviar el mensaje correcto, a través del canal y en el momento correcto ••

redes sociales,...). Nexea oferta soluciones integrales, desde la consultoría documental hasta el depósito en el canal postal para su distribución o su integración en entornos digitales, garantizando la trazabilidad, documento a documento, en todo el proceso y a un precio altamente competitivo.

Las últimas tecnologías de impresión *full color* incorporadas por Nexea le permiten además combinar las comunicaciones transaccionales con mensajes promocionales personalizados para cada destinatario, en un solo documento.

Esto posibilita la comunicación de una misma campaña de marketing de forma distinta, en función del perfil, segmento o requerimientos del cliente, seleccionando entre múltiples canales y soportes.

La oferta comercial de Nexea se completa con servicios como gestión de devoluciones, mantenimiento de bases de datos, digitalización y grabación, almacenamiento y custodia digital, opciones de *fulfillment* e integración en entornos web.

Oferta multicanal de Nexea





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

4.4 Oficinas

“Tu tienda Correos” es un concepto innovador de oficina postal que complementa los servicios ofertados en las oficinas tradicionales. Se trata de un espacio diáfano, en donde prima la experiencia de los clientes, con un trato diferenciado en función de sus necesidades. A finales de 2014 se inauguró el primer establecimiento en Madrid, cuyo modelo se irá extendiendo a otras ciudades a partir de 2015.

La nueva tienda tiene un catálogo flexible y dinámico de productos, que va renovándose durante todo el año, con el objetivo de anticipar las demandas de los clientes. Este establecimiento cuenta también con una zona totalmente automatizada, abierta al público las 24 horas del día, los siete días de la semana, con dispositivos “Homepaq” para el depósito y recogida de paquetería, un cajero “BanCorreos” y apartados postales.

El nuevo modelo de oficina impulsa el potencial comercial de la red de oficinas de Correos, una de las más extensas del país, que en 2014 incorporó también nuevas prestaciones como la venta de entradas de eventos a través del acuerdo con “Entradas a tu alcance”.

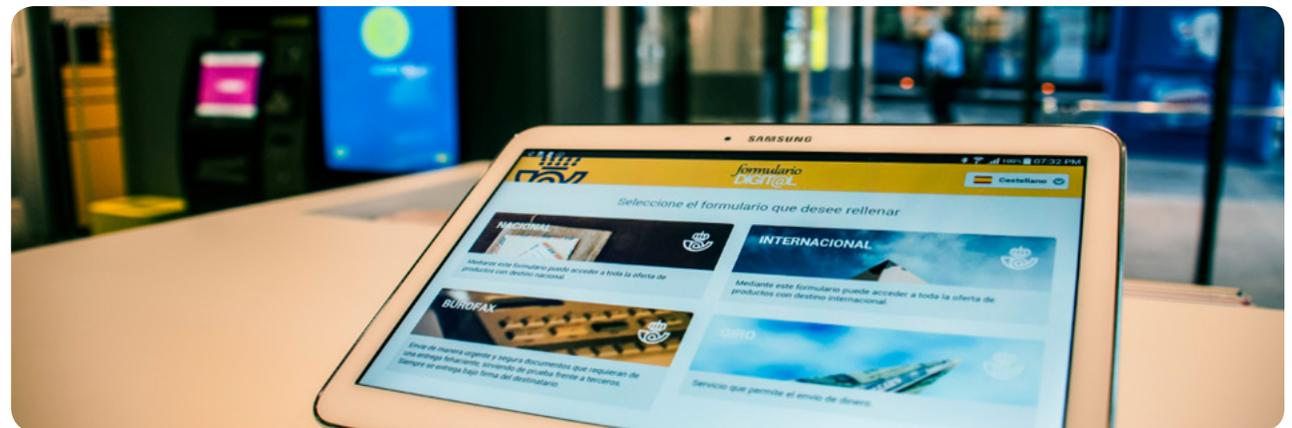
4.5 Servicios de telecomunicaciones

Correos Telecom presta servicios de red de comunicaciones a otros operadores del mercado, ofreciéndoles el alquiler de canalizaciones, conductos y emplazamientos. En este ámbito de negocio, la filial ha ampliado sus servicios de conectividad incorporando a su portafolio comercial servicios de acceso a Internet.

Asimismo, ha aumentado su presencia en los principales centros de datos, para ofrecer un servicio más eficiente en costes y de mayor calidad a las

grandes empresas. El otro ámbito principal en el que Correos Telecom desarrolla su actividad es la provisión de servicios de red de comunicaciones a las Administraciones Públicas, principalmente la Administración General del Estado.

En ambos segmentos de negocio, la filial aporta su capacidad para gestionar los costes de telecomunicaciones e implantar tecnologías avanzadas en comunicaciones de voz, datos e Internet.





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Los servicios de Correos Telecom que experimentaron un mayor crecimiento en 2014 fueron el alquiler de infraestructuras de fibra óptica oscura y de derechos de paso, así como los servicios de ingeniería de telecomunicaciones.



4.6 Actividad filatélica

Correos refuerza la notoriedad y el valor de la filatelia, no sólo como sistema de franqueo, sino como excelente soporte para la transmisión de la historia, la cultura y los valores de un país.

En 2014 se emitieron 94 sellos en 54 emisiones. Algunas de estas emisiones incorporaron características especialmente innovadoras como:

- Los sellos con olor y sabor a almendra o mandarina, que formaron parte de la serie “Gastronomía española”, dedicada a la cocina tradicional y de innovación y a la calidad de los productos españoles. En la realización de este sello se contó con la colaboración del reconocido chef Ferrán Adriá.
- Los sellos con realidad aumentada, que incorporan códigos QR para acceder a contenidos virtuales, como el referido a las tecnologías de la información y la comunicación, o el emitido con motivo del IV centenario del fallecimiento de El Greco, conmemorado en 2014.

•• Gran premio del Arte Filatélico Belga y Europeo 2014 al mejor sello calcográfico y al mejor sello dedicado a la juventud ••

- De este último sello sobre El Greco se emitieron las primeras pruebas de artista en oro de 24 quilates, recubriendo una reproducción del sello en plata de 999 milésimas.

No sólo se introdujeron novedades en los sellos, sino también en la impresión de los sobres de primer día de circulación, al utilizarse técnicas novedosas como la realización en madera del sobre de la serie “Las Edades de Hombre” o los nuevos formatos en troquelados de las series “Fauna protegida” y “Cine español”. Igualmente, la emisión dedicada a la cultura talayótica de Menorca incluyó por primera vez polvo de caliza, material de construcción del monumento megalítico que reproducía.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

El pasado ejercicio, se emitió además una serie de 24.000 tarjetas postales con dos imágenes alusivas al Camino de Santiago, para comercializar en las oficinas ubicadas a lo largo de la ruta y un matasellos especial para cinco de ellas.

Apoyo a la Marca España

Con el apoyo y asesoramiento del Alto Comisionado para la Marca España, Correos editó y comercializó un libro filatélico para promocionar y dar a conocer los valores de España en el exterior. Se trata de una edición bilingüe en español e inglés, que incluye textos y fotografías acompañando a los 7 sellos que componen la serie Marca España emitida en 2014 y a otros 18 de emisiones anteriores relacionados con esta temática.

Los contenidos del libro, escritos por personalidades relevantes en el ámbito social, económico y cultural, ilustran los proyectos más destacados que se están desarrollando en nuestro país con proyección internacional.

Asimismo, la compañía organizó en Málaga el evento “Tu sello, un récord”, que obtuvo el récord Guinness, por la elaboración del mosaico de sellos más grande del mundo. El mosaico, que fue construido por 1.900 estudiantes de colegios malagueños y 1.200 voluntarios particulares sobre una lona de papel de 220 m² de superficie, recreaba en su centro la letra “Ñ” como símbolo de la Marca España.



4.7 La apuesta por la innovación

Correos entiende la gestión de la innovación como la transformación del talento de las personas en nuevas ideas de negocio e iniciativas que contribuyan al progreso social. Por ello desarrolla programas para promover e identificar el talento, no sólo interno, sino también externo, a partir de procesos de co-creación con empresas, entidades públicas y emprendedores.

Apoyo a pymes y emprendedores

Con el objetivo de fomentar el emprendimiento y la innovación en la sociedad, Correos continuó su colaboración con el programa de *mentoring* “Impulsando Emprendedores”. A través de esta iniciativa, seis profesionales de Correos trabajaron directamente con ocho emprendedores para asesorarles sobre las mejores prácticas empresariales. Los expertos les ayudaron a impulsar su negocio principalmente en cuatro áreas: financiación, innovación, internacionalización y ahorro y eficiencia energética.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

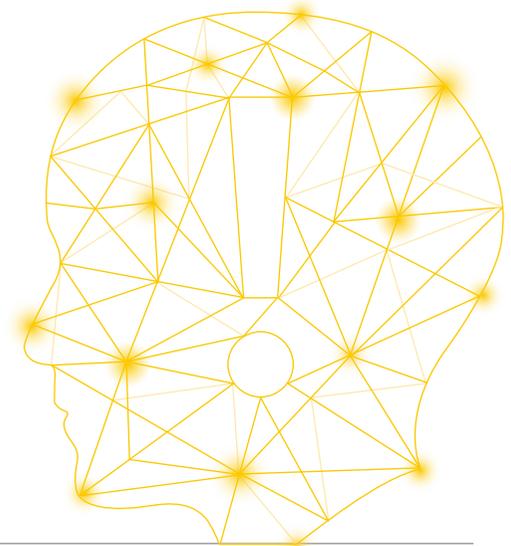
Como en años anteriores, también participó en la tercera edición de “Impulsando pymes”, con el objetivo de aportar conocimiento y experiencia para ayudar al desarrollo del tejido empresarial español. Además de prestarles asesoramiento, la compañía les informó de la oferta de productos y servicios que pueden ayudarles a que sus productos lleguen a sus clientes con la logística más adecuada.

En colaboración con otras empresas, se creó también el programa formativo “Transformación para pymes”, dirigido a ayudar a las pequeñas empresas a evolucionar en el conocimiento y la gestión del mundo digital e identificar nuevas oportunidades en ese entorno. La compañía participó además en otros programas de apoyo al emprendimiento como “The South Summit” y “startup4cities”.

A través del convenio “Estudiantes con talento” empresas líderes de diferentes sectores como Correos invitan a grupos de estudiantes a trabajar en una idea asignada. Los estudiantes presentaron sus propuestas, entre las que las empresas escogerán el mejor proyecto durante 2015, dando la oportunidad al ganador de disfrutar de un periodo de prácticas laborales de entre tres y seis meses.



•• Profesionales de Correos trabajan con emprendedores para asesorarles sobre las mejores prácticas en cada uno de sus mercados ••





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

“Alimentos Auténticos”

Correos desarrolla también acuerdos con *startups* para potenciar los servicios de proximidad y el comercio local. A través de la colaboración con la plataforma web www.alimentosautenticos.com, la compañía se ha convertido en intermediario directo entre agricultores y consumidores, encargándose de que los productos se entreguen frescos y con la mejor calidad en los domicilios. El consumidor puede elegir el producto de temporada para que, desde el lugar de producción, llegue directamente a casa con todas las garantías proporcionada por la red de transporte de Correos.



Innovación para las *smart cities*

La compañía ha apoyado a otras empresas pioneras dedicadas a diversas actividades relacionadas con la innovación y la mejora medioambiental como:

- El alquiler de vehículos eléctricos con baterías extraíbles y recargables con energía renovable.
- La utilización de drones para realizar mediciones de la envolvente de un edificio como forma de medir la eficiencia energética (dentro del programa “Impulso Emprendedor” del Gobierno de Navarra).

- El desarrollo de sensores compactos que permiten hacer mapas de la calidad del aire gracias a los carteros.

Este último proyecto, denominado *Correos Urban Mobile Sensor*, ha tenido como finalidad la instalación de dispositivos en los carros de reparto del personal de distribución para monitorizar los parámetros medioambientales de la ciudad de Málaga. El sistema recoge datos geoposicionados relativos a la temperatura, humedad relativa y presión, además de la presencia de gases contaminantes. El éxito de esta iniciativa podría extenderse este año a nuevos ámbitos geográficos.



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



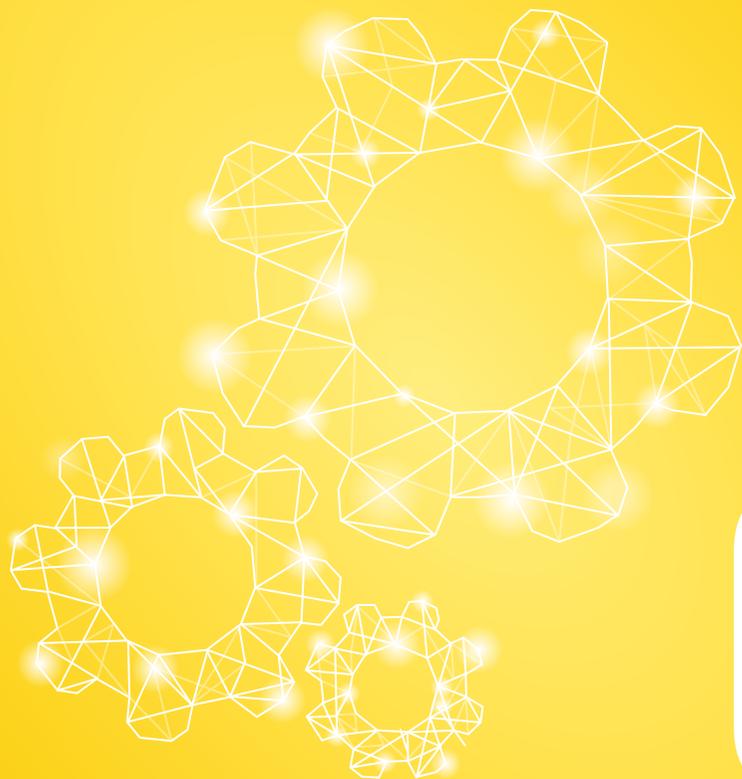
Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos



05

Innovación en procesos

5.1 Admisión	38
5.2 Tratamiento y clasificación	40
5.3 Transporte	42
5.4 Distribución y entrega	43
5.5 Actividad internacional	44

Innovar en los procesos nos hace más eficientes



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos



5.1 Admisión

Una de las cinco líneas estratégicas del Plan de Acción del Grupo Correos es la optimización operativa. Las actuaciones desarrolladas para alcanzar ese objetivo están dirigidas a la simplificación de los procesos de admisión, la reordenación de los flujos de tratamiento y transporte y el aprovechamiento del potencial de los equipamientos de clasificación automatizada y de las redes de distribución.

Durante 2014 Correos continuó avanzando en la reordenación de las unidades de admisión masiva, encargadas de gestionar los envíos de grandes clientes, trasladando parte de sus procesos a la red de oficinas.

Asimismo, se completó la implantación en todas las oficinas de la etiqueta única para la admisión de productos de correspondencia y paquetería nacionales, mediante la instalación de equipos de impresión *linerless*. Esta actuación ha permitido una mayor uniformidad de las marcas de franqueo y agilidad en el proceso de admisión.

Por último, se mantuvieron los más de 33.000 buzones disponibles y se integró su localización automática en la web a través de la aplicación "Correos Info".



En cuanto a las actuaciones para la mejora operativa entre las empresas del Grupo Correos, se avanzó en la gestión de la información sobre admisión, facturación y trazabilidad logística de la paquetería, tanto de Correos como de Correos Express. Esto ha mejorado la información disponible sobre los envíos y optimizado los procesos de admisión.

Por su parte, Nexea incorporó nuevas herramientas de conversión automática de datos, que facilitan la adaptación de los ficheros recibidos al formato más adecuado para la impresión y el ensobrado. Estos sistemas se integrarán en la plataforma multicanal que la compañía desarrollará a lo largo de 2015.

La filial también amplió su capacidad productiva convirtiendo el centro de Chamartín (Madrid), utilizado hasta ahora como infraestructura de contingencia, en un centro operativo, para poder atender de forma eficiente la incorporación de nuevos clientes. Además, implantó dos nuevos equipos de impresión *full color* en el centro de operaciones de Coslada (Madrid), para satisfacer la creciente demanda de este tipo de tecnología para la generación de mensajes promocionales.

Cadena postal





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



5.2 Tratamiento y clasificación

En los últimos años, Correos ha mejorado la eficiencia operativa incrementando el tratamiento automatizado de los envíos y suprimiendo procesos manuales. De esta forma, el porcentaje de correspondencia clasificada automáticamente asciende al 94%.

En total, la compañía cuenta en sus 18 centros de tratamiento automatizado, distribuidos por todo el territorio, con 43 líneas para la clasificación automatizada de correo normalizado, 14 para el correo no normalizado o *flat*, 17 para el procedente de buzones y 14 equipamientos para el tratamiento de la paquetería.

En 2014 se ha incrementado la profundidad de la clasificación en estos 18 centros, aumentando el número de envíos que son clasificados por sección de reparto y no sólo por código postal, de modo que se reducen los procesos manuales en las unidades de distribución, al recibir los envíos ya clasificados por rutas de reparto, ampliando la eficiencia y la calidad de entrega.

También inició su actividad el nuevo centro logístico integrado (CLI) de Barcelona. Esta instalación, dotada de las últimas tecnologías de tratamiento, cuenta con más de 18.000 m² operativos y 64 muelles de carga y descarga. El centro se ha especializado en el tratamiento automatizado de la paquetería y en la admisión masiva de cartas, publicaciones y marketing directo de grandes clientes.

Con esta infraestructura es posible concentrar toda la actividad logística de Barcelona, antes ubicada en tres centros distintos, reuniendo la admisión masiva, la recogida a clientes de todo tipo de productos y el tratamiento automatizado de la paquetería. De este modo se alcanza una mayor eficiencia en las operaciones y el transporte, al tiempo que se mejora el servicio al cliente, agilizando sus depósitos y reduciendo el tiempo y los costes de desplazamiento.



Tanto el centro logístico integrado de Barcelona como los principales centros de tratamiento de paquetería en Madrid han incorporado a sus procesos la paletización conforme al modelo estandarizado europeo, facilitando así los flujos de intercambio internacional.

De acuerdo al plan de automatización de la paquetería, en 2014 se pusieron en funcionamiento dos nuevos equipamientos de tratamiento. El primero fue instalado en el centro logístico integrado de Barcelona, con capacidad para tratar 6.000 paquetes a la hora, que ha permitido incrementar el porcentaje de automatización de estos productos, ampliando la profundidad de clasificación provincial y local.

•• Premio del X Salón Internacional de la Logística y de la Mantenición a Correos como mejor empresa logística nacional ••



El segundo equipamiento fue instalado en el centro de tratamiento automatizado de Tenerife, con 13 rampas de salida y capacidad para clasificar más de 3.000 envíos de paquetería a la hora, con origen o destino en el archipiélago.

Por último, se han introducido mejoras en el equipo de tratamiento de paquetería internacional del centro de Madrid-Barajas y se ha implantado un modelo único de producción a nivel nacional para la clasificación de los envíos certificados. Asimismo, se ha ampliado la gama de productos susceptibles de tratamiento automatizado, utilizando las configuraciones de los equipamientos ya existentes, incorporando los envíos internacionales con formato de paquete, los paquetes con grosor superior a 7 mm y las cartas certificadas nacionales con formato de pequeño paquete (más de 250 g).

Equipamiento adquirido en 2014

	Equipamiento logístico	
	Jaulas de paquetería	936
	Contenedores plegables	1.400
	Equipamiento para unidades de distribución	
	Carros de reparto	6.000
	Cofres moto	1.000
	Bolsas de alcance y de reparto	10.345
	Otro equipamiento	
	Buzones de diversas tipologías	3.128



Desde hace más de una década, Correos cuenta con un pionero sistema de control e identificación de envíos mediante el uso de tecnología de radiofrecuencia (RFID). En 2014 la filial Correos Express fue también pionera en incorporar esta tecnología a las etiquetas para los envíos que requieren mayor nivel de seguridad. Esta solución permite, además, ofrecer a los clientes información más precisa sobre la ubicación y el estado de los envíos.

Correos Express ha desarrollado un plan de automatización para la pequeña paquetería (menos de 3 kg). Tras la instalación de una máquina de contenerización en el centro operativo de Madrid, se ha expandido este modelo a toda la red. Asimismo la compañía realizó inversiones en sus instalaciones en Guarromán (Jaén) para la implantación de un equipamiento adicional de clasificación automatizada.



5.3 Transporte

Como parte del proyecto de reconfiguración de las rutas de transporte de Correos, se ha procedido a la optimización de las redes provinciales, locales e intercentros de Madrid y Barcelona y de las redes provinciales de Lugo, Ourense, León, Pamplona, Córdoba, Las Palmas de Gran Canaria y Tenerife, mejorando de esta forma los tiempos de recogida y entrega, así como la eficiencia en el consumo energético.

En 2014 se incorporaron 1.371 nuevos vehículos de diferentes tipologías. En total, la red de transporte estaba integrada por 13.529 medios de transporte, 12.596 de ellos propios. Esta flota incluye además 197 vehículos ecológicos.

En el caso de Correos Express, que cuenta con una red de 52 delegaciones propias y 2.044 rutas de distribución y arrastre, el pasado año se inició la estandarización de los procesos de transporte de los distintos centros para alcanzar una mayor optimización operativa.

“Correos cuenta con un pionero sistema de control e identificación de envíos mediante el uso de tecnología de radiofrecuencia”

Vehículos adquiridos

	Motocicletas	1.000
	Furgonetas 600 kg	220
	Furgones de 1.200 kg - 1.500 kg	151



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

5.4 Distribución y entrega

Correos realiza la distribución en todo el territorio a través de 1.802 unidades de reparto ordinario, 100 unidades de servicios especiales (distribución urgente) y 6.670 servicios rurales.

Una de las principales consecuciones del pasado año ha sido la dotación de 1.500 nuevos terminales informáticos inteligentes (PDA) con conectividad continua a la totalidad de los servicios rurales, alcanzando un total de 18.400 dispositivos en toda la red de distribución. El uso de esta tecnología en el entorno rural permite mejorar la trazabilidad de los envíos y agilizar los procesos asociados al reparto domiciliario y la entrega en oficina. Dentro de este proyecto, se inició también la renovación de los terminales utilizados en la distribución urbana (unidades de reparto ordinario y unidades de servicios especiales) por un nuevo modelo con mayores funcionalidades.



Con el fin de contribuir al desarrollo del comercio electrónico en todo el territorio español, Correos ha implementado dos nuevos servicios para satisfacer los requerimientos, tanto de los vendedores como de los compradores, agilizando el proceso de compra y entrega.

Respecto a las filiales del Grupo, Correos Express cuenta también con terminales informáticos inteligentes (PDA) de última generación y una flota geoposicionada que le han permitido incorporar tres nuevos servicios para mejorar la calidad de las entregas: la "Localización Inmediata de Destinatarios", la "Gestión Proactiva de Incidencias" y la "Predicción de Franja Horaria" de entrega con disponibilidad en todo el territorio nacional. La predicción de franja horaria reduce en un 45% las incidencias por dirección incorrecta o destinatario ausente.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Por su parte, la filial Correos Telecom ha asesorado a las restantes empresas del Grupo en la implantación de las soluciones y aplicaciones tecnológicas necesarias para el desarrollo de los nuevos procesos operativos. Concretamente, en 2014 ha colaborado en la implantación de los terminales informáticos inteligentes (PDA) en la red de distribución, la externalización de los centros de procesamiento de datos del Grupo, la implantación del nuevo formato de oficina o el desarrollo del servicio de entrega y recogida de paquetería “Homepaq”.

La compañía ha completado también el plan de optimización de la red de fibra óptica en Madrid y la conexión a cinco nuevos centros de procesamiento de datos en la capital, para poder ofrecer servicios en ellos a grandes clientes.

5.5 Actividad internacional

Uno de los siete ejes contemplados en el Plan de Acción es la internacionalización de la actividad. Correos mantiene convenios con diversas redes para garantizar su cobertura mundial y potenciar sus oportunidades de negocio en el exterior.

La compañía forma parte del grupo EPG (E-Parcel Group), centrado en los servicios de paquetería, y de la alianza comercial Kahala Post Group (KPG), junto a los operadores postales de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Singapur, Reino Unido y Francia, para fomentar igualmente la calidad y eficiencia de los servicios de paquetería ordinaria y urgente.

En el ámbito de las redes KPG y EPG, se han mejorado los procesos de intercambio electrónico de información de los envíos en formato EDI (*electronic data interchange*) con otros operadores, incrementando la trazabilidad, optimizando la admisión y la clasificación automatizada, y agilizando los trámites aduaneros.

Esta adaptación obedece también a los requisitos de implantación del proyecto eCommerce Interconnect (eCIP) desarrollado por la organización International Post Corporation y en el que Correos está participando. El objetivo de este proyecto es favorecer el desarrollo del comercio electrónico transfronterizo, mediante una mayor cooperación y coordinación operativa y tecnológica entre operadores postales y de paquetería.

Representación internacional

La compañía es integrante de los principales organismos e instituciones postales multilaterales. Así, pertenece a la Unión Postal Universal (UPU), la primera organización de colaboración de los operadores postales a nivel mundial, que desarrolla funciones de asesoramiento y mediación, establece normas para el intercambio del correo internacional y emite recomendaciones para la mejora de la calidad del servicio.

En este organismo, preside el Grupo de Remuneración de Envíos de Correspondencia, en la Comisión de Servicios Físicos del Consejo de Explotación Postal desde 2012 y ostenta la Vicepresidencia del Comité Consultivo. Además, es miembro del Comité de Dirección del grupo “.post” relacionado con los servicios electrónicos.



La compañía forma parte también de International Post Corporation (IPC), que engloba a los 24 principales operadores postales de Europa, Norteamérica y el Pacífico Sur.

Por último, participa en la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), destinada a fortalecer la integración regional y la modernización del sector postal, en la que forma parte de su Comité de Gestión, y en la asociación de operadores postales europeos PostEurop, en la que preside la Comisión de Asuntos UPU y Uniones Restringidas. Asimismo, está presente en otros organismos como la Unión Postal para el Mediterráneo (EuroMED Postal Union) y de la red de pago Eurogiro.

Evolución de los intercambios internacionales

En 2014 Correos alcanzó un crecimiento del 11,7% en los volúmenes de envíos internacionales, por la aportación tanto del canal postal como de inyección directa (con el que los clientes internacionales pueden dirigir sus envíos a España con productos y tarifas nacionales).



La actividad comercial desarrollada en el exterior se focalizó en aumentar la presencia en los mercados europeos, tanto con grandes clientes como con pequeñas y medianas empresas, que dirigen su actividad comercial a consumidores españoles.

Las soluciones personalizadas aportadas a estos clientes permitieron aumentar los volúmenes de paquetería hacia España. La importación de paquetería creció un 36,8%, principalmente debido al incremento del 45,1% en los envíos procedentes del canal de inyección directa.

El tráfico de entrada de correspondencia a través del canal de inyección directa aumentó un 18,4% y el de salida un 28,1%. En esta evolución, fue significativo el crecimiento de los flujos de importación procedentes de Europa.

En 2014 se incrementaron también las operaciones de exportación destinadas a la región de Asia Pacífico, que han contribuido al incremento cercano al 200% en los volúmenes de envíos urgentes ("Postal Expres Internacional").



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno

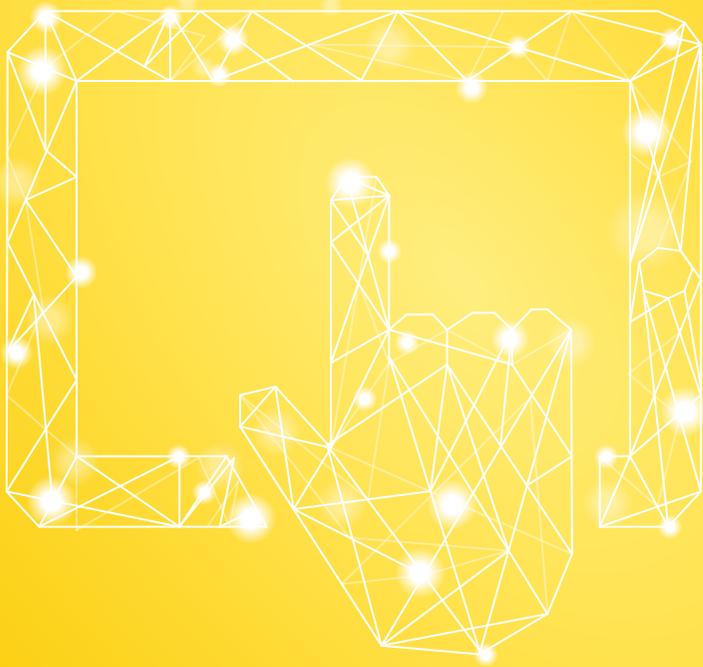


Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

6.1 Experiencia del cliente	47
6.2 Foros de participación	50
6.3 Calidad del servicio	51



06

Innovación para los clientes

Calidad e innovación, compromiso permanente



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

6.1 Experiencia del cliente

Una de las cinco líneas sobre las que se fundamenta el Plan de Acción del Grupo Correos es la mejora de la efectividad comercial. La consecución de este objetivo sólo es posible mediante la continua adaptación a las necesidades de los clientes, ya que una experiencia satisfactoria es la base de una relación sólida y duradera.

Por ello, Correos ha iniciado un proyecto estratégico para mejorar la experiencia aportada a los clientes, con el objetivo de ir más allá de su satisfacción con el servicio y convertirlos en auténticos prescriptores de la marca. Con esa finalidad, se ha creado un área específica que trabajará en la construcción de una experiencia homogénea desde cualquier canal y en todas las empresas del Grupo.

Para conocer en qué medida nuestros clientes estarían dispuestos a recomendarnos, en 2014 se realizó un estudio del Índice de Recomendación entre 5.207 clientes, para consultarles sobre aspectos como la oferta de servicios o la atención comercial.

Los resultados muestran que la principal razón de recomendación es el nivel de prestación del servicio, que se percibe como seguro, fiable y de calidad. El segundo motivo es la oferta, valorada por ajustarse a las necesidades de los clientes. Por su parte, la cualidad más apreciada de la atención comercial fue el buen trato recibido.

El resultado global de la compañía fue de un 7 sobre 10, lo que significa que un 79% de los clientes se definieron como “promotores” o “altamente promotores” de nuestros servicios, remarcándose nuestra cercanía y agilidad.

• El 79% de los clientes encuestados se declaran prescriptores de los servicios de Correos •





Atención multicanal

El Grupo Correos ha adoptado una estrategia de atención al cliente multicanal, que permita ofrecer una atención más personalizada y adaptada a las necesidades de cada segmento, a través de la red comercial, de oficinas, del canal televenta, de las redes sociales o de la web.

Como parte de esta estrategia, se incrementó la fuerza de ventas y se potenció el canal televenta con nuevas campañas de marketing o de contratación de paquetería. Asimismo, tanto la web de Correos como la de Correos Express fueron renovadas, incluyendo una nueva categorización de los servicios y una mayor usabilidad.

En 2014 se consolidó también el servicio postventa de Correos como canal de atención exclusivo para clientes con contrato, recibiendo 230.406 consultas y peticiones. Este servicio ofrece una respuesta ágil y una atención más cercana, ya que cuenta con un departamento postventa en cada zona territorial.

	Correos		Correos Express	
	2013	2014	2013	2014
Consultas telefónicas	1.245.384	1.540.333	2.085.088	2.259.999
Solicitudes web	163.518	207.482	-	-



Relevancia en las redes sociales

Las redes sociales son un elemento fundamental de la estrategia de crecimiento en el ámbito digital, ya que posibilitan simultáneamente la promoción de productos y servicios, la gestión de la reputación corporativa y la prestación de una atención inmediata a los clientes.

En 2014 se ha diseñado un plan para mejorar la atención proporcionada en las distintas comunidades virtuales de Correos, que en el último año han experimentado un notable crecimiento como canal de consulta, con aumentos de dos dígitos en el número de seguidores.

En esta línea, se han desarrollado iniciativas dirigidas a la promoción comercial, la construcción de la identidad y reputación de la compañía en las redes sociales y la



Mensaje del Presidente

Principales hitos

El Grupo Correos

Innovación en productos y servicios

Innovación en procesos

Innovación para los clientes

Innovación para las personas

Innovación para la sociedad

Buen gobierno

Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad

Cuentas consolidadas del Grupo Correos

creación de comunidades relevantes y activas en las principales redes sociales. En el conjunto del año se atendieron 80.307 consultas a través de redes sociales.

Tanto la calidad de los contenidos como la atención al cliente son dos de los factores que más han contribuido a convertir a Correos en una marca con gran prestigio en las redes sociales, lo que la ha llevado a obtener por segundo año consecutivo el Premio TNS Fan Page Awards en 2014 a la mejor página de servicios en Facebook (valoración otorgada por los seguidores de la comunidad).



•• Socialbakers situó a Correos en el top 10 de las empresas con más dedicación a sus fans en Facebook ••

Ventajas para los clientes

En 2014, se implantó en toda la red de oficinas la tarjeta de fidelización “Más Cerca”, dirigida especialmente a autónomos y pymes, usuarios habituales de las oficinas. La tarjeta, que ya cuenta con cerca de 10.000 socios, permite conocer mejor las preferencias de sus usuarios para poder ofrecerles servicios más personalizados, así como descuentos, promociones exclusivas, y en el futuro, un cómodo medio de pago.

Correos Express lanzó la tarjeta “Prepaq” que también ofrece ventajas a los clientes sin contrato. Esta tarjeta, fácil de usar y sin caducidad, es el único sistema prepago del mercado válido para todos los productos de paquetería, destinos y tramos de peso.

Redes sociales

	Facebook	Twitter	Google+	LinkedIn	Instagram	YouTube	Total
Seguidores 2014	59.103	16.057	689	5.902	865	489	83.105
Evolución 2014/2013	+22,8%	+65,4%	N/A	+33,4%	+30,1%	+97,2%	+31,5%



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

6.2 Foros de participación

Durante 2014 el Grupo Correos asistió a diversos foros comerciales, con el objetivo de dar a conocer a particulares y empresas los diferentes productos y servicios ofertados para los mercados de paquetería, comercio electrónico o marketing directo.

La participación en estos eventos se concretó, no sólo en la atención directa a potenciales clientes, sino también en una participación activa con intervenciones en charlas, mesas redondas y entrevistas para aportar el conocimiento y experiencia del Grupo Correos en estos segmentos de negocio.

Algunos de los eventos en los que Correos tomó parte fueron Enofusión (Madrid, 27-29 de enero), el Congreso Nacional de Editores de Publicaciones Periódicas (Madrid, 23-24 de mayo), Bizbarcelona (Barcelona, 4-5 de junio), E-commerce Awards España (Madrid, 11 de junio), eShow (Barcelona, 12-13 de marzo, Madrid, 8-9 de octubre), eCOMExpo 2014 (Madrid, 9-10 de abril), Hoy es Marketing (Madrid, Valencia, y Barcelona, abril y mayo) o el Salón MiEmpresa (Madrid, 18-19 de febrero).

Con el fin de potenciar la presencia de la compañía en el exterior y promover su papel como socio internacional, la compañía estuvo presente en ferias internacionales como E-Commerce Paris 2014 (París, 23-25 de septiembre), eCommerce Expo Londres 2014 (Londres, 1-2 de octubre) o Neocom 2014, (Düsseldorf, Alemania, 29-30 octubre).

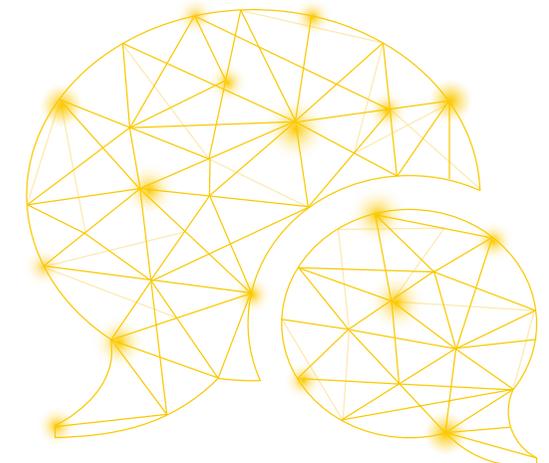
Correos Express también acudió a diferentes ferias para dar a conocer su oferta en los sectores de la paquetería y el comercio electrónico, como Optom 2014 (Madrid, 4-6 de abril) o Logistics 2014 (Madrid, 5-6 de noviembre), en la que participó junto a Correos.



Asociaciones y organizaciones

En el ámbito nacional, Correos forma parte de asociaciones y organizaciones como CEOE, Corporate Excellence, Centre for Reputation Leadership, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), el Instituto de Auditores Internos de España o la Asociación para el progreso de la Dirección (APD), entre otras.

En cuanto a las filiales del Grupo, Correos Express participa en la Organización empresarial de logística y transporte (UNO). Por su parte, Correos Telecom es miembro de entidades como AMETIC (Asociación de empresas de electrónica, tecnologías de la información, telecomunicaciones y contenidos digitales).





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

6.3 Calidad del servicio

El Grupo Correos cuenta con un sistema de gestión de la calidad basado en el modelo europeo de excelencia EFQM, que permite aplicar el ciclo de mejora continua a todas las actividades y ámbitos de la organización.

El mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad focalizado en los clientes y en la mejora continua de los procesos, permite al Grupo Correos ganar en eficacia y en eficiencia y, en último término, mejorar su satisfacción.

Certificaciones

En 2014 Correos renovó todos sus certificados ISO 9001 e incorporó tres nuevos centros al sistema de gestión de la calidad, con lo que el número de total de certificaciones y su alcance era:

- 2.212 oficinas, para la mayor parte de sus procesos.
- 18 centros de tratamiento automatizado y el centro de admisión masiva 2 de Madrid (CAM2), para todos los procesos logísticos, excepto recogida del correo en buzones y de domicilios de clientes.
- El centro de clasificación postal y el centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas, para los procesos de tratamiento y curso internacional de correspondencia y paquetería.
- El servicio de atención al cliente.

De igual modo, Correos Express renovó las certificaciones ISO 9001 de sus 52 delegaciones y Nexea validó las de sus dos centros operativos, además del certificado ISO 27001 en gestión de la seguridad de la información y la certificación PCI-DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*).

En el marco del sistema de gestión medioambiental de Correos, 36 centros renovaron sus certificados de acuerdo con la norma ISO 14001, incluyendo 16 oficinas principales, los 18 centros de tratamiento automatizado, el centro de admisión masiva 2 de Madrid (CAM2) y el centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas.

Correos Express renovó los certificados ISO 14001 del centro de transportes de Madrid (Madrid CTM), de Coslada (Madrid-CTC) y de Barcelona. Igualmente, Nexea renovó la certificación ISO 14001 de sus dos instalaciones.

Por su parte, Correos Telecom cuenta con procedimientos basados en la norma ISO 20000, en la certificación PMP y en la metodología ITIL. Los tres modelos permiten asegurar la calidad en la gestión de las tecnologías de la información y en el desarrollo e implantación de proyectos.



Calidad de la entrega

Correos, como operador designado para prestar el Servicio Postal Universal en España, persigue el adecuado cumplimiento de su misión de servicio público de acuerdo a principios de calidad, regularidad, accesibilidad y asequibilidad.

La compañía evalúa de forma continua el grado de cumplimiento de estos objetivos y las posibles áreas de mejora mediante el sistema SPEX, que monitoriza el proceso postal desde el depósito hasta la entrega al destinatario.

Este modelo de medición, conforme con la norma UNE-EN 13850 "Servicios postales. Calidad del servicio. Medición del plazo de entrega (calidad en plazo), extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase", es auditado por el órgano regulador del mercado, para la evaluación del cumplimiento de la calidad de entrega.

En 2014 Correos ha entregado el 95,6% de las cartas en D+3 y el 98,9% en D+5. Este resultado se encuentra dentro del umbral de cumplimiento, una vez considerado el efecto del error estadístico implícito en la medición, según lo previsto en la normativa postal.



Por su parte, Correos Express logró una mejora de más de un punto porcentual en la calidad de entrega de sus principales productos, alcanzando los mejores ratios de entrega del sector.

Calidad de entrega de Correos Express

2012		2013		2014	
"Paq 10"	95.1%	"Paq 10"	95.7%	"Paq 10"	96.8%
"Paq 14"	94.4%	"Paq 14"	95.0%	"Paq 14"	96.8%
"Paq 24"	97%	"Paq 24"	96.4%	"Paq 24"	97.5%

Nota: Los datos de 2012 y 2013 corresponden a los productos "Chrono 10", "Chrono 14" y "Chrono 24".

										
Mensaje del Presidente	Principales hitos	El Grupo Correos	Innovación en productos y servicios	Innovación en procesos	Innovación para los clientes	Innovación para las personas	Innovación para la sociedad	Buen gobierno	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad	Cuentas consolidadas del Grupo Correos

7.1 Formar	54
7.2 Escuchar	57
7.3 Participar	59
7.4 Actuar	61



07

Innovación para las personas

La fuerza que nos impulsa



Más de 52.000 empleados forman el Grupo Correos, lo que le convierte en uno de los principales empleadores de España. En ellos reside la eficacia de la organización y por ello su desarrollo personal y profesional es parte inseparable de los objetivos empresariales.

Efectivos medios (FTE)

	2013	2014
Grupo Correos	54.556	52.514
Correos	53.264	51.275
Correos Express	1.094	1.049
Nexea	147	141
Correos Telecom	51	49

El sector postal es altamente competitivo y se encuentra en constante transformación. La necesidad de dar una respuesta eficiente y ágil hace imprescindible un óptimo alineamiento entre la estrategia de negocio y la gestión de los recursos humanos. Para conseguir esta exigencia, el Grupo forma, escucha y anima a sus empleados a participar en la mejora continua de la organización.

•• Más de 52.000 empleados participan en la mejora continua y la transformación del Grupo Correos

7.1 Formar

El objetivo de la formación en Correos es responder a las necesidades del negocio apoyando las diferentes líneas estratégicas, capacitando a los empleados para adaptarse a los cambios motivados por los procesos de innovación y por las nuevas formas de organización en el trabajo. Al mismo tiempo, se pretende incrementar su cualificación, para su propio desarrollo profesional y personal.





Los programas formativos desarrollados en 2014 se centraron en los nuevos canales y productos, la orientación al cliente, la innovación, la optimización operativa y el trabajo en equipo, haciendo hincapié en aquellos con mayor impacto en los principales objetivos corporativos.

En el conjunto del año se realizaron 413 acciones formativas, con 2,2 millones de horas lectivas y 225.854 asistentes (con un promedio de 43,4 horas formativas por empleado).

•• Correos utilizó novedosas técnicas de “gamificación” para una formación más personalizada ••

En el caso de las filiales del Grupo, Correos Express desarrolló un plan de formación específico para el área comercial, fuerza de ventas, gerentes y mandos, con acciones centradas en la atención al cliente. Por su parte, Nexea impartió a sus trabajadores cursos sobre orientación al cliente, procesos críticos informáticos, trabajo en equipo, mejora de la eficiencia o gestión de alto rendimiento. Los objetivos formativos de Correos Telecom combinaron la adquisición de conocimientos técnicos en nuevas tecnologías, la mejora de los procesos, la aplicación de nuevos sistemas de gestión y la adquisición de habilidades para el desarrollo profesional.





e-learning

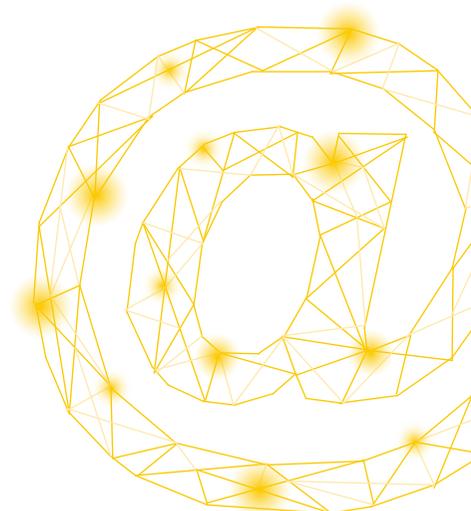
Correos ha seguido apostando por combinar las diferentes modalidades de formación: presencial, en el puesto de trabajo, *online* (a través de la plataforma de *e-learning*) y a distancia.

La plataforma *online* Campus virtual facilita la formación y el desarrollo profesional de la totalidad de los empleados con independencia de su ubicación geográfica. De esta manera se favorece una formación más accesible y adaptada a las necesidades particulares de cada trabajador. En 2014 el *e-learning* supuso un 74% del total de las más de 2,2 millones de horas impartidas, siendo la opción preferida para el 56% de los asistentes a la formación.

Correos ha puesto en marcha una nueva versión de la plataforma de *e-learning*, con un diseño más moderno, funcional y accesible. Se han introducido nuevos servicios y contenidos y se han empleado novedosas técnicas de “gamificación”, para ofrecer una formación personalizada a los diversos profesionales de la compañía, como por ejemplo, el curso “El reto de los productos”, en el que participaron cerca de 20.000 empleados.

Como novedades, cabe destacar la creación de un apartado de conocimiento informal, donde se ofrece formación básica para el crecimiento profesional del empleado. Asimismo, el nuevo espacio dedicado a los clientes y proveedores, *Colearning*, puso a su disposición formación interactiva acerca de nuestros principales productos y servicios. El objetivo principal de esta herramienta es contribuir a la aportación de valor a la compañía y a mejorar la experiencia del cliente.

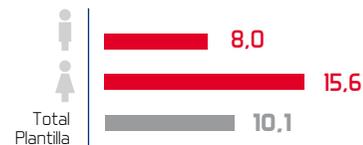
En cuanto a la plataforma de formación directiva, se han incorporado nuevos repositorios de recursos en diferentes formatos, principalmente audiovisuales, renovados semanalmente con contenidos de diversas escuelas de negocio. La finalidad es asegurar el aprendizaje continuo y la actualización de conocimientos, de acuerdo a los valores y necesidades de la organización.



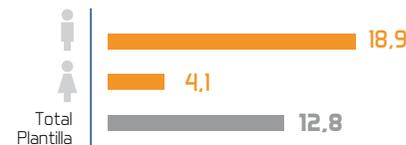
Horas formativas por empleado en Correos



Horas formativas por empleado en Correos Express



Horas formativas por empleado en Nexea



Horas formativas por empleado en Correos Telecom





Escuela Comercial

La Escuela Comercial de Correos es fruto de una estrategia global para potenciar y homogeneizar la fuerza de ventas territorial, con el objetivo último de adaptar la red comercial a un mercado cada vez más competitivo.

En 2014 la propuesta de la Escuela fue dirigida a los jefes comerciales, los coordinadores de ventas, institucionales y postventa y los gestores comerciales y de postventa. Los resultados de las acciones formativas son evaluados mediante indicadores para conocer su impacto sobre la evolución de la actividad comercial y del negocio.

“ La Escuela Comercial de Correos, herramienta esencial para competir en un mercado en continuo cambio ”

7.2 Escuchar

En Correos es primordial conocer las opiniones de los empleados y su grado de satisfacción y motivación. Para escuchar al mayor número de profesionales posible y favorecer el cambio de cultura corporativa, se organizan periódicamente encuentros entre el Presidente y grupos de empleados de todas las áreas y zonas, para conversar sobre sus necesidades, inquietudes y expectativas. El pasado año se celebraron también otro tipo de reuniones como los desayunos con voluntarios de “Correos Solidaridad” o con miembros de los equipos de innovación.

Igualmente, tanto el Presidente como el equipo directivo realizaron regularmente visitas a centros operativos de distintas zonas, pudiendo conocer de manera directa la opinión de cerca de 5.000 trabajadores.

Con motivo de la superación de los primeros 300 días del Plan de Acción 100-300-1.500, se celebró un evento corporativo, difundido a través de *streaming*, en el que más de 2.000 profesionales del Grupo Correos conocieron de primera mano los avances y logros en cada una de las cinco líneas estratégicas del Plan, desde siete ciudades distintas.





“Conecta”, la plataforma de comunicación corporativa

La comunicación entre empleados generó más de 22 millones de accesos a “Conecta”, la intranet corporativa. Esta herramienta cuenta con nueve canales, como “Colabora”, donde comparten su actividad 650 grupos de trabajo; o los espacios de información “Noticias” y “Vídeos”, con cerca de 870.000 y 115.000 visualizaciones, respectivamente.

En 2014 se universalizó el acceso, a través de Internet, al canal de participación “Aporta”. Este espacio está concebido para que los empleados contribuyan con ideas de mejora o innovación a los proyectos del Plan de Acción. El pasado año este espacio ha recibido más de 800 aportaciones, que han sido valoradas por unos 7.000 trabajadores.

Asimismo se impulsó otro de sus espacios, “Quién es Quién”, donde profesionales dedicados a distintas funciones cuentan sus actividades y experiencias. Desde 2013 se han publicado cerca de 130 entrevistas en esta sección.

Otros canales de comunicación

Otros canales de comunicación como las notas internas informativas, los correos electrónicos, los boletines de recursos humanos, o “Abrecartas”, la revista para empleados del Grupo, sirvieron para difundir las principales iniciativas y avances empresariales, así como los programas de participación y gestión, formación, protección de la salud, ayudas sociales o campañas solidarias.

•• Reconocimiento de Randstad a Correos como empresa mejor valorada por su atractivo laboral en el sector de las telecomunicaciones ••



Las tres filiales del Grupo cuentan, a su vez, con buzones de sugerencias para recoger las aportaciones de los empleados. El pasado año Correos Express ha intensificado su política de comunicación interna mediante la creación de un boletín informativo, que se suma a otros canales habituales (notificaciones y correos electrónicos).

Por otra parte, el Grupo Correos mantiene un diálogo permanente con los representantes de los trabajadores a través de los diversos ámbitos de interlocución, regulados por los respectivos convenios colectivos de cada empresa y por el acuerdo general del personal funcionario de Correos, que engloban prácticamente a la totalidad de la plantilla del Grupo.

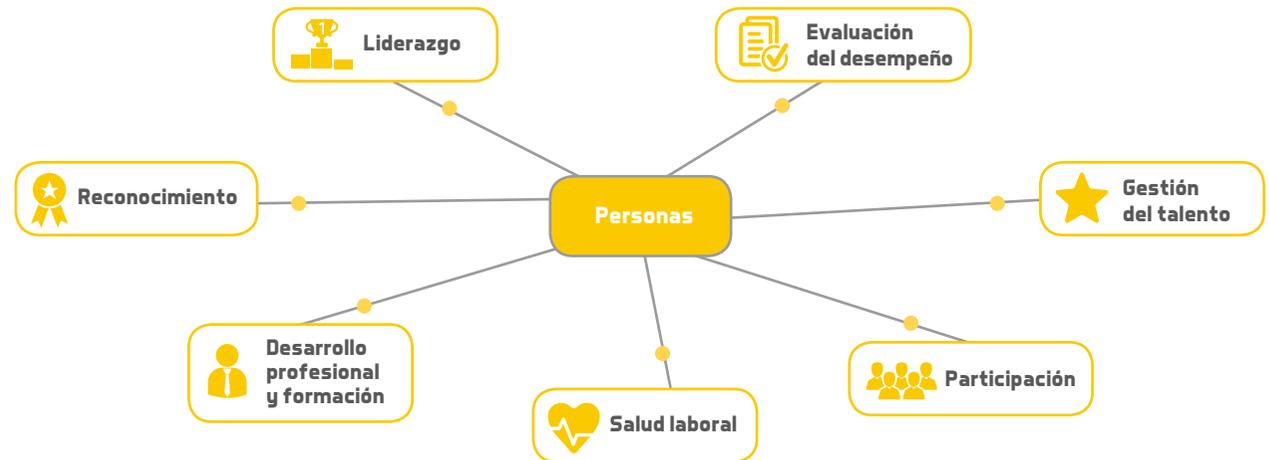


7.3 Participar

La promoción del talento de las personas y su transformación en nuevos modelos de negocio es para el Grupo Correos uno de los pilares en los que se apoya el proceso de evolución empresarial.

En línea con uno de los cinco ejes estratégicos que conforman el Plan de Acción, en 2014 se crearon los Equipos de Innovación, integrados por empleados de distintas áreas funcionales y zonas territoriales de Correos. Estos grupos de profesionales trabajaron en la generación y desarrollo de nuevas ideas de negocio y de eficiencia empresarial, que se tradujeron en nuevos servicios que han sido o están a punto de ser comercializados.

•• Los procesos de co-creación interna se refuerzan con programas de apoyo al fomento emprendedor ••



Los procesos de co-creación interna se refuerzan con programas de apoyo al fomento emprendedor y con acuerdos de cooperación con universidades, empresas privadas y entidades públicas.

Correos, en su compromiso de favorecer la integración laboral de los jóvenes, mantiene convenios de colaboración con la Fundación SEPI y con 16 universidades y escuelas de negocio. Estos acuerdos tienen como objetivo posibilitar que los alumnos completen su formación profesional poniendo en práctica los conocimientos adquiridos, mediante el desarrollo de actividades propias del mundo laboral.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Programas de participación

La compañía ofrece a los empleados los siguientes programas anuales de participación y reconocimiento, que valoran el desempeño de sus actividades y sus contribuciones a la mejora empresarial:

- El “Premio nacional a la excelencia”, en el que participan los más de 3.500 centros operativos, identifica a través de un *ranking* a las unidades excelentes y a su personal, que día a día trabaja en equipo para ofrecer a los clientes la mejor calidad de servicio.
- El “Premio Atenea” reconoce a las personas y equipos que destacan por su liderazgo y compromiso con las políticas y valores de capital humano de Correos. En 2014 contó con cinco categorías: Organización y estructura, Desarrollo profesional, Prevención de riesgos laborales y absentismo, Formación, y Comunicación y trabajo en equipo.
- El “Premio al compromiso ambiental” es un galardón a las mejores prácticas de los centros que hayan contribuido de forma activa a reducir su impacto medioambiental, principalmente a través de la eficiencia energética.

- El “Premio Aristós BanCorreos” reconoce el trabajo en equipo en la actividad bancaria de las oficinas.

Los trabajadores participan también en concursos internos para promover la creatividad y la cohesión, como “Felicitas la Navidad con *eCard*”, que seleccionó la mejor postal de felicitación navideña enviada por los empleados a través de la aplicación para dispositivos móviles. Igualmente, “Tú la canción, Correos la acción” tuvo como objetivo encontrar la mejor letra y

música que sirviera de fondo a los *flashmobs* solidarios organizados para colaborar con las campañas de UNICEF.

El pasado año se celebró también el concurso de literatura epistolar para hijos de empleados, con el lema “Al compás de Correos”, cuya ganadora recibió mención honorífica, en el concurso juvenil internacional de composiciones epistolares de la Unión Postal Universal.



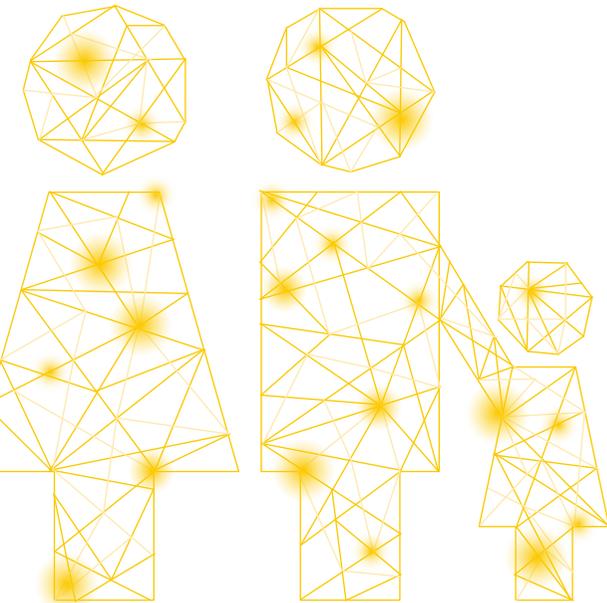
- 
 Mensaje del Presidente
- 
 Principales hitos
- 
 El Grupo Correos
- 
 Innovación en productos y servicios
- 
 Innovación en procesos
- 
 Innovación para los clientes
- 
 Innovación para las personas
- 
 Innovación para la sociedad
- 
 Buen gobierno
- 
 Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad
- 
 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

7.4 Actuar

Correos, que cuenta con una distribución casi equitativa de su plantilla entre hombres (52%) y mujeres (48%), reconoce la importancia de fomentar la igualdad y la diversidad en el ámbito profesional.

Compromiso con la igualdad y la conciliación

Correos contempla diversas actuaciones para favorecer la conciliación familiar, laboral y personal que, en algunos supuestos, amplían lo contenido en la normativa vigente, como la ampliación de nueve a doce meses de la reducción de jornada por lactancia; el permiso de tres a cinco días hábiles por hospitalización, fallecimiento, accidente o enfermedad grave de un familiar de primer grado de consanguinidad o afinidad; la excedencia por cuidados familiares de tres años en lugar de dos; el permiso no retribuido de un mes por fallecimiento de cónyuge o hijos; la reducción de jornada por cuidado de un hijo con cáncer sin límite de edad; la baja paternal de hasta diez días naturales; o la excedencia voluntaria por interés particular sin límite máximo de años.



Plantilla por género de Correos



Plantilla por género de Correos Express



Plantilla por género de Nexea



Plantilla por género de Correos Telecom





	Correos		Correos Express		Nexea		Correos Telecom	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Bajas por nacimiento de hijos	428	363	47	31	1	1	2	2
Mujeres	360	299	17	8	1	1	1	1
Hombres	68	64	30	23	0	0	1	1
Reincorporaciones tras nacimiento de hijos	428	363	45	30	1	1	2	1
Mujeres	360	299	17	8	1	1	1	0
Hombres	68	64	28	22	0	0	1	1

Nota: Las reincorporaciones corresponden a empleados que se reincorporaron o que mantienen reserva de puesto durante la excedencia por cuidado de hijos.

La contratación a tiempo parcial contribuye también a la conciliación laboral, al tiempo que a maximizar la eficiencia en la gestión de los recursos humanos. En 2014 se incrementó un 1,3% esta modalidad de contratación, empleada en oficinas y centros de tratamiento para reforzar las áreas operativas durante las franjas horarias de mayor actividad.

Entre las filiales del Grupo, Correos Telecom tiene también establecidas medidas para favorecer la conciliación a empleados que lo requieran por su especial situación familiar, como jornadas laborales flexibles o el teletrabajo parcial.



Apoyo a las víctimas de acoso y violencia de género

Correos mantiene el objetivo preferente de crear un clima laboral adecuado y de respeto que posibilite el progreso personal y profesional de cada trabajador. Por ello, la compañía aplica el protocolo contra el acoso de tipo sexual, por razón de sexo, moral o laboral para prevenir y resolver los supuestos que pudieran originarse.

En el caso de las víctimas de violencia de género, la normativa interna contempla políticas específicas para su ayuda y protección, con medidas orientadas a establecer un tratamiento y una integración

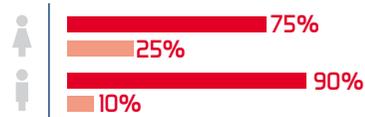


Tipos de jornada en Correos



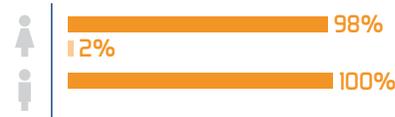
■ Jornada completa ■ Jornada parcial

Tipos de jornada en Correos Express



■ Jornada completa ■ Jornada parcial

Tipos de jornada en Nexea



■ Jornada completa ■ Jornada parcial

Tipos de jornada en Correos Telecom



■ Jornada completa ■ Jornada parcial

adecuada para este colectivo de trabajadores. Las más relevantes son la reducción de la jornada; la especial consideración en la evaluación de las faltas de asistencia de la víctima; la excedencia por violencia de género; la garantía de traslado de centro o localidad a través de una gestión rápida y eficaz o la protección del derecho a la confidencialidad.

En el marco del acuerdo suscrito con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Correos se sumó en 2014 a la Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género. Con ello asume el compromiso de colaborar en la sensibilización de la sociedad sobre esta lacra social, así como de impulsar y desarrollar medidas de concienciación en el entorno laboral, facilitar material informativo sobre los derechos de las mujeres víctimas de maltrato y participar en la difusión de actividades de prevención, tanto internas como externas.

En este sentido, se facilitaron 54.000 chapas de la campaña "Hay salida" a empleados y clientes para que apoyaran esta iniciativa y las lucieran especialmente el 25 de noviembre, Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. La campaña ha sido visible también en los carros de reparto de los carteros.

Programas de ayuda a empleados

Correos cuenta con un programa de ayudas sociales para la totalidad de la plantilla, destinado a promover e impulsar el bienestar de los empleados en su medio socio-laboral. Estas ayudas, contempladas en el convenio colectivo y el acuerdo general para personal funcionario, están destinadas a atender diversas necesidades de los trabajadores y de sus familias,

regulándose en convocatorias para tratamientos de salud, educación infantil, hijos con discapacidad, fallecimiento, estudios de los hijos y para estudios universitarios de los mismos empleados. Además, los trabajadores con relación laboral permanente pueden solicitar anticipos o préstamos sin interés. En 2014 se concedieron 19.203 ayudas.

La compañía pone también a disposición de los empleados una plataforma de descuentos con promociones especiales en productos y servicios de ocio, cultura, deporte y otros bienes de consumo. El número de usuarios registrados en la plataforma se ha incrementado en un 53%, de forma paralela al aumento sustancial de la oferta de productos disponibles.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Promoción interna y evaluación del desempeño

Correos prioriza la promoción interna para la cobertura de necesidades laborales. El pasado año se produjeron 857 promociones de empleados a diferentes puestos.

La evaluación es una herramienta fundamental para alinear los planes de promoción, formación y desarrollo profesional con los objetivos estratégicos de la compañía, ligando éstos a los objetivos individuales. En 2014 Correos desarrolló la segunda fase de implantación del sistema de evaluación del desempeño con la incorporación de 560 empleados, hasta incluir a un colectivo cercano a 1.300 personas. Los grupos profesionales incorporados incluyeron técnicos medios y mandos intermedios a nivel nacional.

Las filiales del Grupo también tienen implantados sistemas de evaluación del desempeño. En el caso de Correos Express se aplica el mismo modelo de Correos, mientras que en Correos Telecom la evaluación del desempeño abarca a sus 49 efectivos.

Prevención de riesgos y salud laboral

La protección de la salud y la seguridad de los empleados es un objetivo transversal y prioritario para Correos. Los órganos de participación de los empleados en materia de seguridad y salud laboral se articulan, a nivel central, en la Comisión estatal de salud laboral, y en las zonas, a través de los Comités provinciales de seguridad y salud. La compañía cuenta además con un servicio de prevención propio, integrado por técnicos y miembros de las unidades básicas de salud, responsables de liderar la vigilancia de la salud en cada zona.

•• Premio Prever 2014, en la categoría de Empresas e Instituciones, por la trayectoria de Correos en la promoción de la salud y la prevención de riesgos laborales ••





La evaluación de riesgos es un elemento básico de prevención que se extiende a todos los centros y puestos de trabajo para identificar todos los riesgos no evitables que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, además de establecer prioridades en su control.

Durante el pasado año se han evaluado 809 centros, con la posterior planificación de las acciones correctoras necesarias, elaborándose 129 estudios específicos (de ruido, temperatura, iluminación, evaluación ergonómica y riesgos psicosociales) y 1.001 planes de emergencia o autoprotección.

Paralelamente, 45.028 empleados han participado en acciones sobre prevención y se ha impartido formación presencial y *online* a 828 mandos intermedios, con 18.051 horas, y a 49 miembros de los Comités provinciales de seguridad y salud, con 2.450 horas. Se han entregado 32.011 fichas de seguridad y salud a 16.015 trabajadores, especificando los principales riesgos y medidas preventivas por puesto y centro, y se ha mejorado la información proporcionada a través de las herramientas de comunicación interna (revista "Abrecartas", "Conecta", tableros de anuncios, boletines o comunicaciones en nómina).

Otras acciones dirigidas a la prevención de riesgos laborales incluyeron:

- El desarrollo de un plan modular específico para 202 centros de trabajo.
- La elaboración o revisión de ciertos procedimientos críticos del plan de prevención.
- El desarrollo de campañas de concienciación como "¡Sube y baja las escaleras!" o "¡Entre todos hacemos prevención!".
- La adhesión a la iniciativa de la Dirección General de Tráfico "Tu trabajo más urgente es seguir vivo" para prevenir los accidentes *in itinere*, poniendo a disposición de los trabajadores un vídeo sobre el tema en "Conecta".



	Correos		Correos Express		Nexea		Correos Telecom	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Accidentes leves	1.923	1.669	13	52	5	8	-	3
Accidentes graves	7	5	-	-	-	-	-	-
Accidentes muy graves	-	-	-	-	-	-	-	-
Víctimas mortales	1	1	-	-	-	-	-	-



Como resultado de estas acciones, Correos ha reducido la siniestralidad laboral por sexto año consecutivo y el número total de accidentes con baja descendió un 4,53%.

Dentro de la campaña de vigilancia de la salud, se realizaron 18.562 reconocimientos médicos, adaptados a los diferentes puestos mediante la aplicación de protocolos específicos, de los que 14.498 corresponden a reconocimientos del plan anual de vigilancia de la salud.



	Índice de absentismo	Días laborables perdidos
Correos	3,98	122.530
Correos Express	3,47	1.155
Nexea	4,03	350
Correos Telecom	0,79	97

En este ámbito, Correos ostenta la vicepresidencia de la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), que tiene como objetivo colaborar en la gestión de los servicios de prevención laboral; está representado en el foro PRL Innovación, que promueve la cultura de la innovación en el campo de la prevención; y participa en el grupo de trabajo sobre prevención de la CEOE.

Las filiales del Grupo cuentan también con planes de salud laboral y prevención de riesgos laborales, cuya gestión se integra en todos los niveles organizativos. Las principales actuaciones desarrolladas por Correos Express en esta materia incluyeron la implantación de un plan de formación adaptado a cada puesto, la

protección homogénea de las carretillas elevadoras, la mejora en la iluminación del centro de Barcelona, la adecuación de la señalización de los centros de Valladolid y A Coruña o el desarrollo del programa anual de reconocimientos médicos.

Por su parte, las medidas desarrolladas por Correos Telecom, como la realización de reconocimientos médicos o la entrega de información periódica a los trabajadores sobre salud laboral, le permitieron reducir el absentismo médico y la siniestralidad.

- Mensaje del Presidente
- Principales hitos
- El Grupo Correos
- Innovación en productos y servicios
- Innovación en procesos
- Innovación para los clientes
- Innovación para las personas
- Innovación para la sociedad
- Buen gobierno
- Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad
- Cuentas consolidadas del Grupo Correos



8.1 “Correos Solidaridad”	68
8.2 Compromiso con la infancia	69
8.3 Apoyo a la integración social y laboral	71
8.4 Con el desarrollo social y cultural	72
8.5 Respeto por el medio ambiente	73

08 Innovación para la sociedad

Innovamos para crecer de forma sostenible



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

8.1 “Correos Solidaridad”

El Grupo Correos entiende su relación con la sociedad como partícipe de una economía global sostenible donde las organizaciones gestionan responsablemente su desempeño y sus impactos económicos, ambientales y sociales, comunicando transparentemente su labor.

El programa “Correos Solidaridad” es un proyecto de voluntariado corporativo que agrupa a más de 1.000 empleados, quienes aportan su tiempo y esfuerzo para colaborar en acciones de carácter social, y al que Correos contribuye con recursos, gestión y coordinación.

Los integrantes de los “Equipos Solidaridad” han sido formados en capacidades para el desarrollo de esta labor.

Para ampliar las posibilidades de voluntariado, se firmaron nuevos convenios de cooperación con la Federación de Organizaciones a favor de Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS), la Federación Española de Asociaciones de Daño Cerebral (FEDACE), o la Fundación Tomillo, que se sumaron a los ya existentes con UNICEF, la Confederación Autismo España, Cruz Roja Española o la Federación de Bancos de Alimentos de España (FESBAL).





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Con esta última Federación, la compañía organizó dos recolectas a nivel nacional bajo el lema “Dónalo con Correos”, ofreciendo los centros de atención al público y la red de transporte para la entrega de productos no perecederos, donados por clientes y empleados, a los distintos Bancos de Alimentos de España.



•• En 2014 los “Equipos Solidaridad” agrupaban a 1.050 voluntarios ••

Con motivo de las festividades navideñas, los voluntarios de los “Equipos Solidaridad” también colaboraron en la recogida de juguetes para Cruz Roja Española, de cartas a los Reyes Magos escritas por niños ingresados en hospitales o en el reparto de regalos a niños y ancianos que viven en casas de acogida y residencias de diferentes ciudades, como parte de la iniciativa “Reyes Magos de verdad”.

Otras campañas solidarias realizadas en beneficio de la infancia incluyeron la recogida de juguetes en oficinas de Zaragoza para Oxfam Intermon; de material escolar para Mensajeros de la Paz; o de libros para los niños y jóvenes residentes en los centros de acogida de la Fundación Soñar Despierto.

8.2 Compromiso con la infancia

Desde 1999 Correos desarrolla el programa “Correos reparte sonrisas”, en colaboración con Payasos sin Fronteras. El objetivo es promover la mejora de la calidad de vida de niños que requieren de un refuerzo psicológico y emocional. En 2014 cerca de 3.000 beneficiarios han disfrutado de 38 fiestas organizadas en 9 hospitales, 20 centros de educación especial, 5 centros de acogida, 2 asociaciones de inmigración y 2 centros penitenciarios.

- 

Mensaje del Presidente
- 

Principales hitos
- 

El Grupo Correos
- 

Innovación en productos y servicios
- 

Innovación en procesos
- 

Innovación para los clientes
- 

Innovación para las personas
- 

Innovación para la sociedad
- 

Buen gobierno
- 

Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad
- 

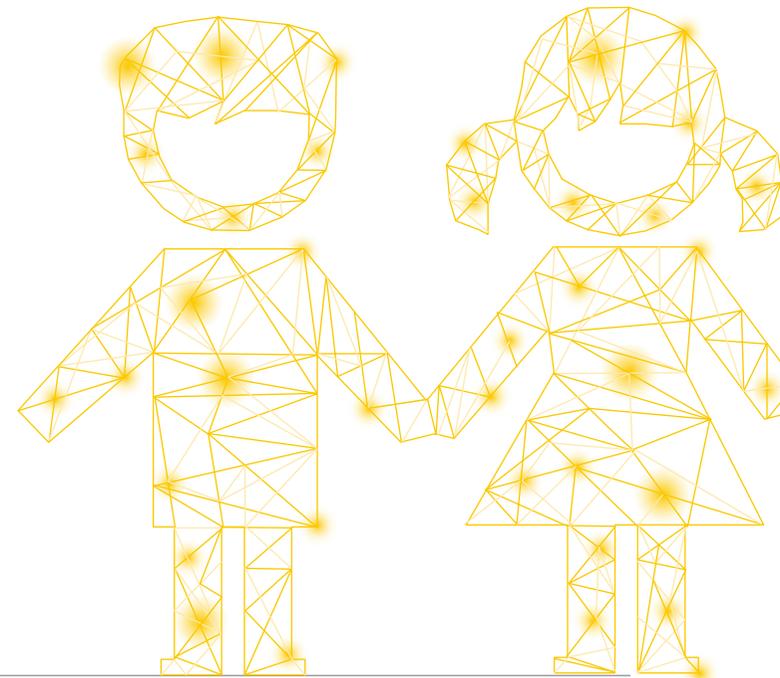
Cuentas consolidadas del Grupo Correos



En otra de las facetas de este programa, se han organizado dos talleres de formación en técnicas de expresión lúdico-educativa, impartidos por miembros de Payasos sin Fronteras, a 22 voluntarios del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús de Madrid y 25 educadores del Centro de Acogida de Menores de Formación Especial “Campanar”, dependiente de la Fundación Diagrama, en Valencia. Por último, escolares de 15 centros de enseñanza infantil y primaria han enviado cerca de 3.800 cartas a niños ingresados en los 9 hospitales participantes.

Por otra parte, las oficinas postales han sido un año más el primer canal de venta de los bolígrafos solidarios de la campaña “Un juguete, una ilusión”, iniciativa de la Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España, así como de las tarjetas navideñas de UNICEF, con el que la compañía colabora desde hace 42 años.

Correos también apoyó la campaña de UNICEF “Ahora no podemos parar de salvar vidas”, mediante su aportación económica y la organización de una acción de *crowdfunding*, difundida a través de la intranet y web corporativas. Los trabajadores crearon y protagonizaron distintos *flashmobs*, para animar a los ciudadanos en toda España a contribuir con el objetivo de reducir la mortalidad infantil.





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

8.3 Apoyo a la integración social y laboral

Correos realiza diversas actuaciones para promover la igualdad de oportunidades, la conciliación y la integración de colectivos en riesgo de exclusión social.

La compañía coopera tanto con fundaciones como con centros especiales de empleo y centros ocupacionales, amparando la contratación de personal para impulsar el desarrollo integral de personas con discapacidad, a través de un trabajo normalizado y acorde con las capacidades de cada individuo.

Asimismo, Correos suscribe convenios con fundaciones y centros especiales de empleo para la adquisición de bienes y servicios. A través de esta vía de empleo indirecto, contemplada por la normativa sobre reserva de puestos de trabajo para este colectivo, la compañía contribuye también a su inserción laboral.

•• Premio Incorpora de la Obra Social La Caixa en Andalucía, por el compromiso con la integración laboral de colectivos vulnerables ••



La compañía participa en el programa Incorpora de La Caixa, para la integración de personas con discapacidad en el ámbito laboral, y mantiene acuerdos con la Fundación Carmen Pardo Valcárce, la Asociación Catalana de Integración y Desarrollo Humano (ACIDH), la Fundación Síndrome de Down de Madrid y la Fundación Dales la Palabra, entre otras.

Correos colabora también en la integración de las personas con discapacidad a través de la práctica del deporte. Por séptimo año consecutivo, ha apoyado la celebración de la Copa del Mundo de Ciclismo Adaptado, celebrada en 2014 en Segovia.

Desde 2007 la compañía avala el proyecto de la Fundación Migrar, de Cruz Roja Española, que a través del portal www.migrar.org persigue la plena integración de las personas desplazadas a España de países en vías de desarrollo o con conflictos bélicos, mediante la prestación de servicios y la oferta de contenidos y asesoramiento *online*.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



•• Correos difunde el *mail art* o arte postal, al tiempo que colabora con la integración de personas con Trastorno del Espectro Autismo ••

Otra forma de participación con Cruz Roja Española es la comercialización en la red de oficinas de participaciones de lotería para el Sorteo Extraordinario de Navidad y el Sorteo del Oro, cuya recaudación se destina a los distintos programas y proyectos que lleva a cabo esta organización.

Por último, en 2014 se donaron más de 1.000 equipos informáticos y teléfonos móviles a ONG, asociaciones y colegios, que trabajan a favor de la cooperación internacional o la integración de personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión social. Además de contribuir a sus objetivos, con esta iniciativa se alarga la vida útil de los equipos, reduciendo el consumo de recursos y los residuos generados.

8.4 Con el desarrollo social y cultural

“Correos con el arte” es una actividad que tiene por objetivo acercar a los ciudadanos que visitan cada día las oficinas postales la obra de artistas locales, cediéndoles un espacio expositivo. Durante 2014, se organizaron 57 exposiciones de pintura, escultura o fotografía en diferentes ciudades.

El objetivo de otro de los programas desarrollados es la difusión del *mail art* o arte postal, basado en el libre intercambio de obras de arte, con la filosofía de propiciar la comunicación entre artistas por vía postal, al margen de los circuitos oficiales del arte. A través la “I Convocatoria de *Mail art* de Correos”, la compañía además de dar a conocer obras de esta original expresión artística, colabora con la Confederación Autismo España apoyando acciones de sensibilización y de integración de personas con Trastorno del Espectro Autismo (TEA).



Como parte de esta iniciativa, se ha iniciado una exposición itinerante que está recorriendo las oficinas postales de las principales ciudades españolas hasta finales de 2015, para mostrar las casi 300 obras de arte postal recibidas en la convocatoria. Las obras pueden visitarse en la web www.correosartepostal.blogspot.com.

A través de la convocatoria Disello, Correos ha invitado a todos los ciudadanos a proponer sus propios diseños de sellos postales, promoviendo así el mayor conocimiento y difusión del coleccionismo filatélico. En la categoría juvenil, el tema propuesto ha sido la celebración del “Año Internacional de la Luz” declarado por la ONU para 2015. Las obras pueden verse en www.disello.com.

Asimismo, por segundo año consecutivo se ha emitido la serie Valores Cívicos Escolares, con el fin de promover y enfatizar la importancia de conceptos como el compañerismo, el respeto, el fomento del deporte o la seguridad vial. Dentro de esta serie, el sello “Platero y yo” dedicado a la lectura, conmemoró además el centenario de la publicación de esta obra.

Tradicionalmente Correos ha asociado su marca y valores a los del deporte y por ello desde hace años participa en el plan ADO respaldando al Equipo Olímpico Español. La compañía continuó también

siendo el *sponsor* principal de todas las selecciones españolas de balonmano, apoyando así la consecución de la medalla de plata de la selección femenina y de bronce del conjunto masculino en el Campeonato Europeo de 2014.

*** DISELLO**
 Entra en www.disello.com y demuestra tu talento.

* Dicen que cada artista tiene su sello. Ahora ya puedes demostrarlo.

I CONCURSO NACIONAL DE DISEÑO DE SELLOS

CORREOS **SEPT**
www.disello.com
www.correos.es

8.5 Respeto por el medio ambiente

Las prioridades del Grupo Correos en materia medioambiental, fijadas en el Plan de eficiencia y sostenibilidad 2014-2020, se centran en la identificación, evaluación y gestión de los impactos en el entorno, para establecer medidas dirigidas a reducir las emisiones de CO₂, conseguir una mayor eficiencia energética, gestionar más responsablemente los residuos y desarrollar productos de menor impacto medioambiental.

La naturaleza de la actividad de Correos requiere la utilización de una extensa flota de vehículos, cuyo principal impacto es la generación de emisiones de CO₂, partículas, NOx y SOx.

Programa “Línea verde”

A través del programa “Línea verde”, Correos comercializa sobres, cajas y embalajes, realizados en papel y cartón 100% reciclable, de cuyo importe se destina una parte a financiar proyectos de



reforestación en toda la geografía nacional. Cuando un consumidor responsable elige esta opción para realizar sus envíos, está dando una oportunidad a los bosques españoles.

En línea con los programas de restauración de paisajes forestales de WWF España, la compañía ha colaborado en la recuperación ambiental de una de las zonas de sabinar afectadas por el incendio ocurrido en 2005 en el Parque Natural del Alto Tajo, en el municipio de Riba de Saelices (Guadalajara).



Este proyecto se ha desarrollado en una superficie de 5 hectáreas, con la plantación de 3.000 árboles de especies autóctonas.

Reducción de emisiones de efecto invernadero

Correos realiza la medición de su huella de carbono desde 2008, año en el que se incorporó al programa sectorial *Environmental Measurement and Monitoring System* (EMMS) de International Post Corporation, en el que intervienen 24 de los operadores postales más relevantes del mundo. Su finalidad es medir y disminuir las emisiones del sector en su conjunto, con el objetivo de alcanzar para 2020 una reducción del 20%, así como lograr un nivel de 90 puntos (sobre 100) en el apartado *Carbon Management Performance*.

Desde su incorporación al programa EMMS, Correos ha logrado importantes avances en la disminución de sus emisiones contaminantes, consiguiendo hasta 2014 una reducción total de más del 30% en los alcances S1 y S2 (más información en la web). Esta evolución es resultado de las medidas de eficiencia energética implementadas, que han posibilitado alcanzar con 5 años de antelación el objetivo global de International Post Corporation fijado para 2020, por lo que se han

formulado objetivos más exigentes para los próximos años (reducir las emisiones de CO₂, de alcances 1, 2 y 3, un 15% en 2020 respecto a 2013)

Emisiones de gases de efecto invernadero de Correos (tCO₂)

	2013	2014
Directas (Alcance 1)	47.157	44.013
Indirectas (Alcance 2)	43.026	37.157
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	93.397	93.397

Asimismo, desde 2013 Correos reporta datos sobre sus emisiones al *Carbon Disclosure Project* (CDP), organismo internacional de referencia en este ámbito.

Otras emisiones contaminantes de Correos

	2013	2014
SOx (kg)	141	133
NOx (kg)	62.906	56.871
Partículas (kg)	5.133	4.593



Creación de la calculadora de huella de carbono

En 2013 Correos participó en un equipo de trabajo integrado por varios operadores postales, en el marco de International Post Corporation, para desarrollar la regla de categoría de producto PCR 2014:01 *Postal services*. Este documento-guía, verificado por el organismo internacional Environdec, es un referente para medir y comparar el impacto ambiental del ciclo de vida de los productos en el sector de la logística y el transporte.

La regla de categoría de producto ha sido el instrumento para el análisis del ciclo de vida de diversos productos postales, con el objetivo de evaluar, con la máxima transparencia, las cargas ambientales asociadas a cada uno de ellos, a lo largo de todas las fases de su vida.

Esto ha permitido desarrollar una calculadora de huella de carbono, con la que es posible cuantificar el impacto medioambiental de un envío o campaña, y ofrecer al cliente alternativas para reducir la carga ambiental de sus envíos, que contribuyan a disminuir las emisiones de su propia actividad.

Primera campaña neutra en CO₂

Gracias a las medidas de eficiencia en el consumo de energía introducidas la huella de los envíos de Correos es muy baja, permitiendo compensar las emisiones con una reducida proporción de créditos de carbono adquiridos en el mercado voluntario. De entre los proyectos de compensación existentes, se ha seleccionado una iniciativa desarrollada por una empresa cerámica artesanal en Brasil para el uso de energías alternativas.

En línea con las acciones anteriores, en 2014 se realizó la primera campaña de marketing directo neutra en CO₂ para la difusión del Congreso Nacional de Medioambiente (CONAMA), en el que Correos participó también como patrocinador y ponente. En total, se distribuyeron más de 20.000 envíos cuyas emisiones fueron neutralizadas.



•• Correos desarrolló la primera campaña de marketing directo neutra en CO₂ ••

En esta cita, la compañía recibió además el certificado de su inscripción en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.



El objetivo de la participación en este congreso ha sido contribuir al desarrollo de iniciativas relacionadas con la reducción de la huella de CO₂ en los procesos, trabajar por el ahorro energético, contribuir con iniciativas vinculadas a las *smart cities* y colaborar con otras instituciones para la mejora del ámbito rural.

Plan director de eficiencia energética

La consecución de los objetivos de reducción de emisiones se apoya también en la aplicación del Plan director de eficiencia energética y de una política de adquisición progresiva de electricidad con garantía de origen que permita alcanzar un suministro 100% renovable.

El Plan director de eficiencia energética consta de 27 medidas tendentes a la reducción del consumo energético, de cuyos avances se informa periódicamente al Comité de eficiencia energética. Entre estas medidas, las más reseñables son el proyecto de eficiencia energética en el puesto de trabajo; la mejora de la información sobre consumos que sirve de base al Plan 100; el desarrollo de una guía de ahorro energético; o la designación de los gestores zonales de mantenimiento y eficiencia energética.



La aplicación de las medidas contempladas en el Plan ha permitido alcanzar los siguientes logros en 2014:

- Una reducción del 2,3% del consumo de electricidad, lo que equivale a haber dejado de emitir a la atmósfera cerca de 1.000 toneladas de CO₂.
- Un ahorro del 10,2% en el consumo de gas natural.
- Una disminución del 7,5% en el consumo de gasolina.

Sistema de gestión medioambiental

Correos cuenta con un sistema de gestión medioambiental certificado conforme a la norma ISO 14001, que monitoriza el consumo energético y de agua. Esta información es accesible a las unidades que forman parte del programa interno de mejora Liga de la Excelencia, de modo que pueden consultar sus consumos individuales, aplicar medidas de ahorro y conocer el beneficio que aporta cada una ellas.

Consumo de agua de Correos (m³)





•• En 2014 se logró una reducción del 6% en el consumo de agua ••

Los sistemas de información que alimentan este modelo de gestión aportan también otros indicadores globales de eficiencia medioambiental, como la generación de residuos, las emisiones de CO₂, el consumo de papel y de fungibles de oficina.

Estos indicadores se complementan con los datos de emisiones contaminantes obtenidos mediante la metodología CORINAIR (guía de referencia elaborada por la Agencia Europea de Medio Ambiente para el cálculo de emisiones de partículas NO_x y SO_x de los vehículos de distribución).

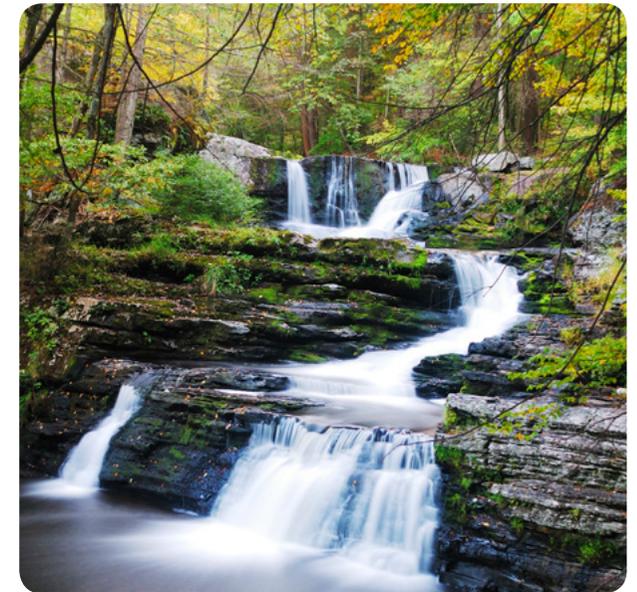
Sensibilización

Correos promueve la adopción de prácticas medioambientales sostenibles a través de sus contratos con proveedores y en la realización de su actividad diaria, para lo que es esencial el desarrollo de prácticas de concienciación entre los empleados.

El “Premio al Compromiso Ambiental” reconoce a los trabajadores que más han contribuido con sus medidas de ahorro a la reducción del consumo energético, difundiendo las mejores iniciativas a toda la organización. Asimismo, la compañía posee un acuerdo marco con el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), consiste en la cesión de materiales formativos para los empleados sobre eficiencia energética y reducción del consumo en el puesto de trabajo.

Correos también fomenta la sensibilización mediante su adhesión a campañas como “La hora del planeta”, organizada por WWF, para impulsar la lucha contra el cambio climático y la construcción de un futuro sostenible.

Por sexto año consecutivo, la compañía se sumó a este evento mundial con el apagón simbólico durante una hora de más de 4.500 edificios, lo que evitó el consumo de 14.500 kWh y la emisión de 3,6 toneladas de CO₂, además de difundir la campaña a través de la intranet, web y redes sociales corporativas.



Consumo energético de Correos

	2013	2014
Consumo de gas natural (GJ)	70.613	63.436
Consumo de gasóleo C (GJ)	59.702	58.100
Consumo de diesel automoción (GJ)	408.701	394.815
Consumo de gasolina (GJ)	61.827	57.186
Consumo de carbón, propano y butano (GJ)	428	219
Consumo de electricidad (GJ)	545.846	533.373



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



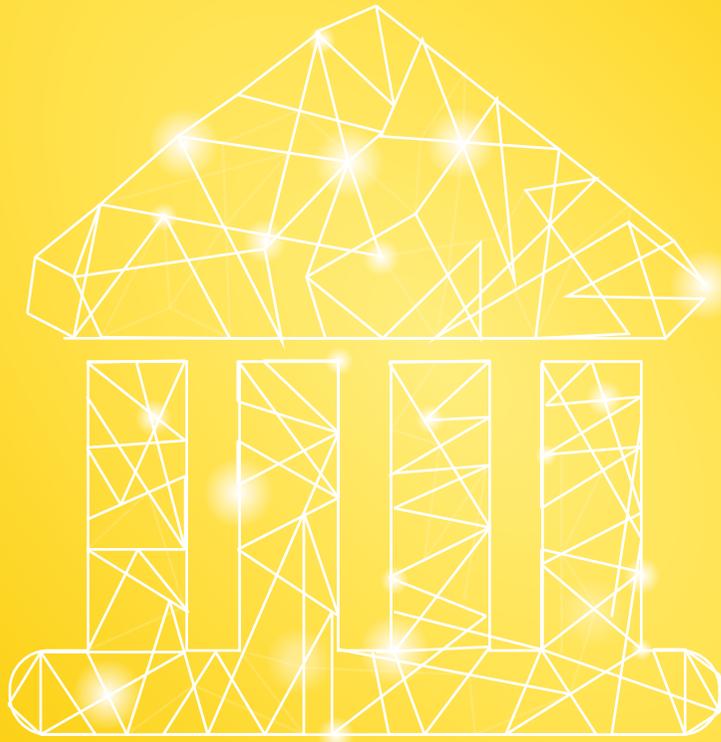
Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos



09

Buen
gobierno

9.1 Estructura y organización	79
9.2 Prácticas de buen gobierno	83
9.3 Control interno de la compañía	85
9.4 Órganos reguladores	87
9.5 Contratación y proveedores	87

**Un buen gobierno implica transparencia
y responsabilidad**



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

9.1 Estructura y organización

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Correos) es una sociedad anónima de capital enteramente público. Su accionista único es la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), de acuerdo 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.

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

Consejo de Administración

A 31 de diciembre de 2014, la composición de los respectivos Consejos de Administración de las empresas del Grupo Correos era la siguiente:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Presidente

D. Javier Cuesta Nuin

Vocales

D^a. Ana Bosch Jiménez

D. Luis de Burgos Buil

D^a. Carmen Castaño Laorden

D^a. Eloísa Contín Trillo-Figueroa

D. José Luis Díez García

D. Rafael García Monteys

D. Aquilino González Hernando

D. Pedro Guerrero Meseguer

D. Fernando Irurzun Montoro

D^a. Belén Jorge Fuentes

D^a. Rosario Martínez Manzanedo

D. Juan Luis Nieto Fernández

D. José Ángel Partearroyo Martín

D^a. Marta Vega Velasco

Secretario no consejero

D. José María Elías de Tejada Casanova





Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

Correos Express Paquetería Urgente, S.A.

Presidente

D. Magín Blanco González

Vocales

D. Alberto Alonso Poza

D. Óscar Medina Martín

D. Jesús Moreno Vivas

D. David Muntañola Prosper

D. Luis Pérez Capitán

D. Manuel Rey González

D. Domingo Eduardo Sebastián Bello

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

Vocales

D. Alberto Alonso Poza

D. Gregorio Cuñado Ausín

D. José María Elías de Tejada Casanova

D. Óscar Medina Martín

D. Luis Pérez Capitán

Secretario no consejero

D. Álvaro Botella Pedraza

Correos Telecom, S.A.

Presidente

D. Jaime Sanz García

Vocales

D. Alberto Alonso Poza

D. José María Elías de Tejada Casanova

D. Óscar Medina Martín

Secretario no consejero

D. Juan Risquete Fernández



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Órganos de gobierno

De acuerdo a los Estatutos Sociales de la Sociedad Estatal, sus órganos de gobierno son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. Asimismo, la administración de la compañía corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva. Cada uno de estos órganos tiene la competencia que, sin perjuicio de lo previsto legalmente, se indica en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración.

El Presidente del Consejo de Administración es también 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 12 y un máximo de 15 miembros. Estos ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años y pueden ser reelegidos una o más veces por periodos de la misma duración. En 2014 el Consejo de Administración celebró 11 sesiones.

La Comisión Ejecutiva está compuesta por el Presidente y cuatro miembros del Consejo. Este órgano puede ejercitar todas y cada una de las facultades del Consejo de Administración, salvo las que resultan indelegables por ley.

La Comisión de Auditoría y Control es un órgano dependiente del Consejo e integrado por tres de sus miembros, sin funciones ejecutivas. Se encarga de informar y asesorar a éste en materia de control de riesgos y auditoría. Las filiales del Grupo poseen desde 2013 sus respectivas Comisiones de Auditoría y Control.

En las filiales, los órganos de gobierno son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, formado por un número máximo de 12 miembros y mínimo de 6 en Correos Express y por un máximo de 8 y un mínimo de 4 en Nexea y Correos Telecom. El proceso de nombramiento de los consejeros, elegidos de entre los miembros del equipo directivo de Correos, valora la capacitación y experiencia exigibles para entrar a formar parte de los órganos de gobierno del Grupo.

Con carácter general, los Consejos de Administración de las filiales se reúnen mensualmente para supervisar la gestión de las empresas. En 2014 se celebraron 11 sesiones del Consejo de Administración de Correos Express y Nexea y 9 del de Correos Telecom.

Los miembros del Consejo de Administración de Correos perciben exclusivamente las dietas de asistencia aprobadas por la Junta General en los supuestos establecidos por el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio y por la normativa vigente para los organismos públicos y sociedades mercantiles vigentes en cada momento.

De conformidad con la Ley 5/2006, de 10 de abril, las dietas de los consejeros altos cargos son ingresadas en el Tesoro Público. En 2014 la retribución bruta por sesión de los consejeros de Correos fue de 1.090,36 euros. En el caso de las filiales, los consejeros no perciben dietas por asistencia.



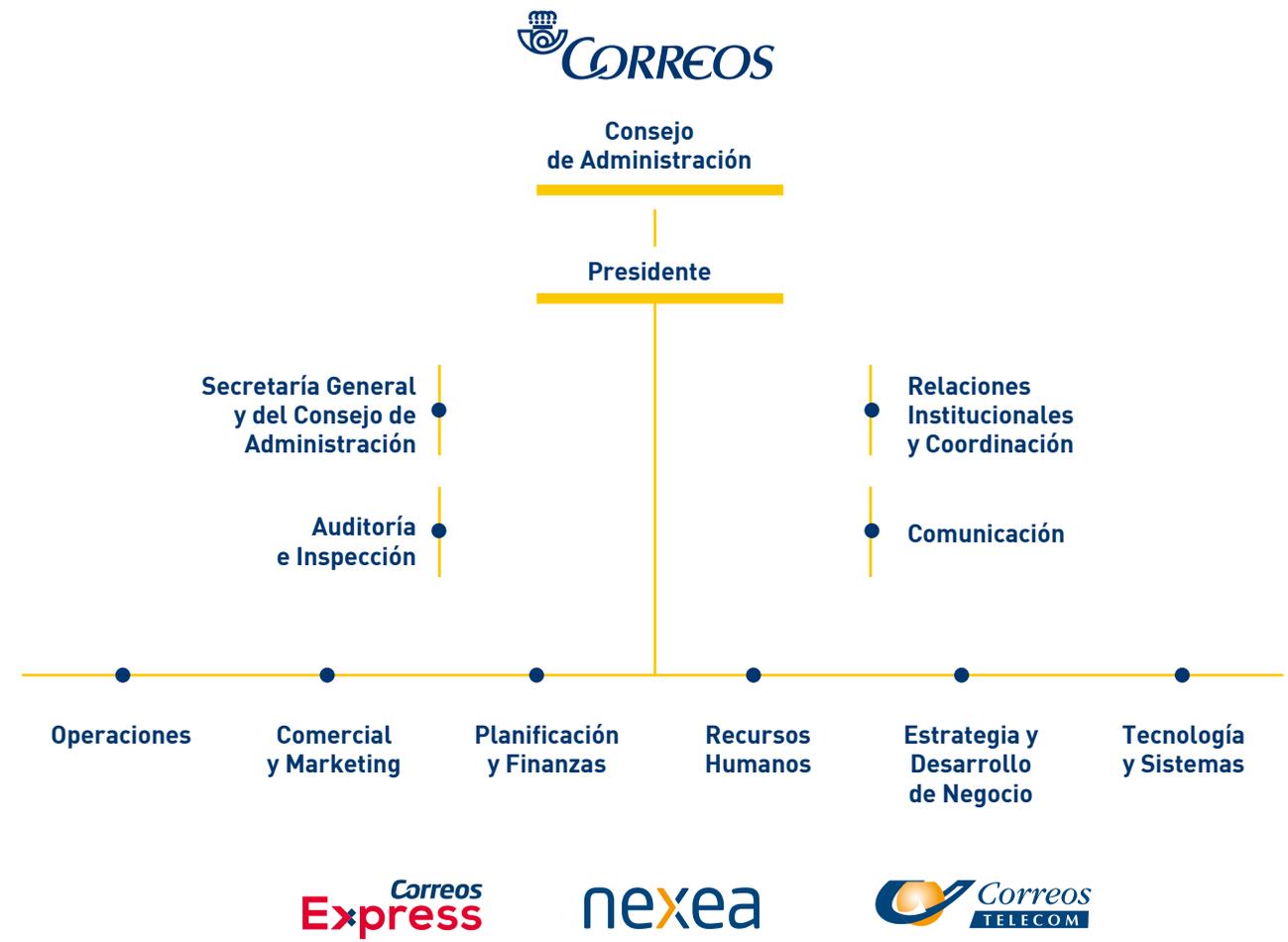


Comité de Dirección

El Comité de Dirección del Grupo Correos es un órgano colegiado interno que tiene por objeto prestar apoyo al Presidente en su gestión ordinaria, proyectando, desarrollando y coordinando entre las distintas unidades y empresas las cuestiones más relevantes para la actividad.

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

Organigrama del Grupo Correos





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

9.2 Prácticas de buen gobierno

El Grupo Correos defiende una actuación empresarial éticamente responsable y por ello cuenta con procedimientos orientados a promover el buen gobierno y el control interno para prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas de corrupción o contrarias a la integridad profesional.



Para ver el Informe de gobierno corporativo

Para ver el Reglamento del Consejo de Administración

Informe de gobierno corporativo

El Informe de gobierno corporativo de la Sociedad Estatal es elaborado anualmente de acuerdo a los principios generales recogidos en el Reglamento de la Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto.

Estos principios comprenden la integración del sector público empresarial en el marco de la economía de mercado, sin perjuicio de las singularidades del sector público; la adopción de un modelo de gestión de las empresas públicas basado en la promoción de la eficiencia, mediante la fijación de estándares de buenas prácticas y códigos de conducta; y la aplicación del principio general de transparencia en la gestión de las empresas públicas.

Además, desde 2013 está en vigor el Reglamento del Consejo de Administración de Correos, que supone un compromiso adicional en la aplicación de buenas prácticas al funcionamiento de este órgano de gobierno.

Prevención de riesgos penales y código de conducta

En 2014 el Consejo de Administración aprobó el Programa de prevención de riesgos penales del Grupo Correos, conforme a los nuevos requerimientos del Código Penal. Este documento comprende el Código general de conducta (que sustituyó al código en vigor hasta entonces), el Catálogo de conductas prohibidas y el Manual de prevención de riesgos penales.

Asimismo, se constituyó un Comité de cumplimiento que, entre otras funciones, evalúa las posibles actuaciones contrarias a los principios rectores del Grupo Correos.

El Código general de conducta refleja los valores de referencia que rigen la actuación de todos los empleados del Grupo Correos. El documento está disponible en la intranet y en las web corporativas para su consulta por parte de los empleados y grupos de interés.

El Grupo Correos ha establecido además un canal de comunicación y denuncia, al que se puede acceder a través del correo electrónico canal.cumplimiento@correos.com, para facilitar el cumplimiento de los objetivos marcados en el Código de conducta.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

El compromiso de Correos con la excelencia en el servicio y con la sostenibilidad se explicita también en la declaración suscrita por el Presidente con los grupos de interés. Este documento está visible en todas las oficinas postales y en la web.

Transparencia y buen gobierno

En virtud de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, las empresas del sector público publican desde diciembre de 2014, de forma periódica y actualizada, aquella información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia relacionada con el funcionamiento y control de su actividad pública.

Las empresas del Grupo han creado en sus respectivas páginas web un portal de transparencia, que ofrece información sobre la actividad empresarial, la gestión económica y financiera, los procedimientos de contratación o el marco legal y organizativo.

El portal dispone además de diferentes canales de acceso, a través de los cuales los ciudadanos pueden dirigir sus solicitudes de información pública, en los términos previstos en la Ley 19/2013.

Para consultar el Portal de transparencia de las empresas del Grupo Correos



Correos
Correos Express
Nexea
Correos Telecom





9.3 Control interno de la compañía

Gestión de riesgos

El análisis y gestión de los riesgos supone una parte esencial del control operativo y estratégico del Grupo Correos. El sistema de gestión de riesgos se fundamenta en diversos protocolos de actuación, destinados a identificar, gestionar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización.

El mapa de riesgos identificado incluye como uno de los más relevantes el riesgo de mercado, derivado, entre otros factores, de la reducción progresiva de la actividad postal por la digitalización de las comunicaciones, el aumento de la competencia, o el posible retraso en la adaptación a las nuevas demandas sociales, especialmente de tipo tecnológico.

Riesgos de la compañía



Igualmente importantes son los riesgos operativos y laborales, derivados de la complejidad estructural del Grupo y de la necesidad de avanzar en la implantación de un sistema ágil que responda a las exigencias del mercado. A esto se suman las incertidumbres legales, fiscales y financieras, fruto de los posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento empresarial.

Asimismo, el Grupo convive con un riesgo reputacional, por el posible daño a la buena percepción con la que siempre ha contado entre los distintos grupos de interés. Por último, también cabe mencionar los riesgos ambientales, derivados de la necesidad de contar con una amplia red de infraestructuras y de medios de transporte.

Las empresas del Grupo Correos están sujetas al control de la Intervención General del Estado y del Tribunal de Cuentas. Asimismo, a través de la función de auditoría interna, se aplican los principios de buen gobierno a toda la organización y operativa, procurando reducir el riesgo asociado a la consecución de los objetivos empresariales.

El pasado año se realizaron 1.323 auditorías operativas y financieras en oficinas, centros de tratamiento y unidades, de cuyo resultado se informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control y al equipo directivo.



En lo relativo a las obligaciones derivadas de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como de su correspondiente Reglamento, se auditó al área de prevención de blanqueo de capitales, se impartió formación específica a 6.715 empleados y se inició un sistema de control continuo sobre la aplicación de las medidas de diligencia debida en la red de oficinas.

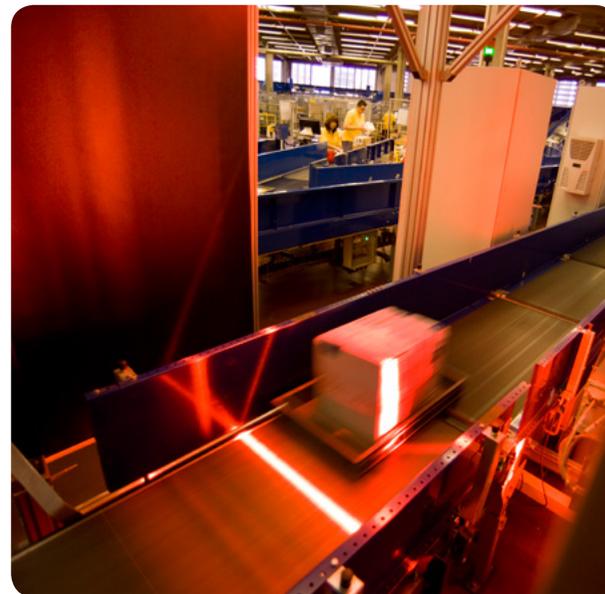
Mejora de la seguridad

En 2014 Correos obtuvo la autorización para transportar mercancías peligrosas por correo aéreo, según lo estipulado en la Orden FOM/456/2014, de 13 de marzo. Esta acreditación de carácter indefinido declara a la compañía competente para aceptar como correo aéreo determinadas mercancías peligrosas, en los términos previstos en la normativa.

Para la obtención de esta autorización, se modificaron los procedimientos de admisión y tratamiento de la correspondencia, sometidos al examen y aprobación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), y se impartió formación específica a 12.680 trabajadores. Asimismo, se facilitó información a los

clientes a través de diferentes canales para asesorarles sobre la forma de depositar este tipo de envíos.

Correos mantuvo su participación en los Proyectos *SAFEPOST* y *SECURITY STANDARS WORKING GROUP* para la mejora de la seguridad y la detección del fraude y la colaboración con diversos organismos y con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, como el Cuerpo Nacional de Policía a través de la Red Azul, la Guardia Civil a través de Colabora o el Grupo de seguridad postal de la Unión Postal Universal.



El pasado año la compañía recibió una mención honorífica del Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya por la excelente cooperación con las Administraciones Públicas y la policía de la Generalitat.

Correos dispone de un centro operativo de seguridad al que están conectados más de 2.650 establecimientos operativos y de atención al público y que recibe señales y/o imágenes de más de 135.000 elementos en todo el territorio. Este centro monitoriza permanente todos los centros de trabajo para garantizar la seguridad de empleados y clientes.





Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

9.4 Órganos reguladores

El mercado postal español se encuentra completamente liberalizado desde el 1 de enero de 2011, tras la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

En virtud de la Ley 43/2010, Correos es el operador designado para prestar el Servicio Postal Universal en España por un periodo de 15 años, desde el 1 de enero de 2011. Dicha normativa regula las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega exigibles al operador designado para prestar el Servicio Postal Universal en régimen de obligaciones de servicio público, así como el coste y los mecanismos de financiación de dichas obligaciones, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales. No obstante, su régimen de financiación se rige por la normativa anterior a la entrada en vigor de dicha Ley, estando pendiente de aprobación el plan de prestación y su contrato regulador.

Asimismo, Correos oferta un amplio abanico de opciones de paquetería, estando sometido a la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y a Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.

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

9.5 Contratación y proveedores

Marco de contratación

En lo que se refiere a la contratación, el marco normativo del Grupo Correos está constituido por:

- El Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- La Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, en cuya Disposición Adicional Segunda se cita expresamente a la Sociedad Estatal como entidad contratante sujeta a la Ley.
- Las Instrucciones internas de contratación, disponibles en el Perfil de contratante del Grupo Correos.



Para acceder al Perfil de contratante del Grupo Correos



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

El Comité de Inversiones es el órgano que informa, aprueba y eleva al Consejo de Administración las contrataciones previstas en las Instrucciones internas de contratación y en la Normas reguladoras del sistema de autorización y supervisión de actos y operaciones del Grupo SEPI.

Tanto en las contrataciones sujetas a la Ley 31/2007, como en las tramitadas según las Instrucciones internas, se establece que todos los interesados en participar en los procedimientos de contratación deben garantizar la observancia de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, incluyendo lo relativo al respeto de los derechos humanos, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil o la libertad de asociación y negociación colectiva. Por el ámbito geográfico de actuación y naturaleza de sus proveedores, el Grupo Correos estima que ninguno de ellos presenta un riesgo significativo de incumplir dichos principios.

Asimismo, en los pliegos de condiciones técnicas para la contratación de obras se exige a los licitadores la presentación de una memoria de calidad y medio ambiente. Por otra parte, existen contrataciones reservadas a centros especiales de empleo para favorecer la integración laboral de personas con discapacidad.

Relación con proveedores

Las empresas del Grupo Correos, por la naturaleza diversa de las actividades que desarrollan, colaboran con un amplio número de proveedores de diversos sectores, en todas las fases de la cadena de suministro. La actividad contractual de las empresas del Grupo está sujeta a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, igualdad y no discriminación.

En materia de auditoría económica y de cumplimiento legal el pasado año se han realizado, como en ejercicios anteriores, auditorías de diversos tipos de contratos con proveedores.

Durante 2014 Correos ha adjudicado contratos por un importe neto de más de 417 millones de euros, de los que 71,7 millones corresponden a inversión y 345,3 millones a gastos generales. Estos contratos se han desarrollado con 7.910 proveedores (393 de inversión y 7.517 de gasto), la mayor parte de ellos de ámbito nacional.

En el caso de las filiales del Grupo, la contratación de servicios está vinculada en su mayoría a su actividad principal, por lo que Correos Express colabora entre otros con proveedores de transporte o de tecnología, Correos Telecom con empresas de telecomunicaciones y Nexea con proveedores de papel, sobres y servicios de manipulado de envíos.





Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



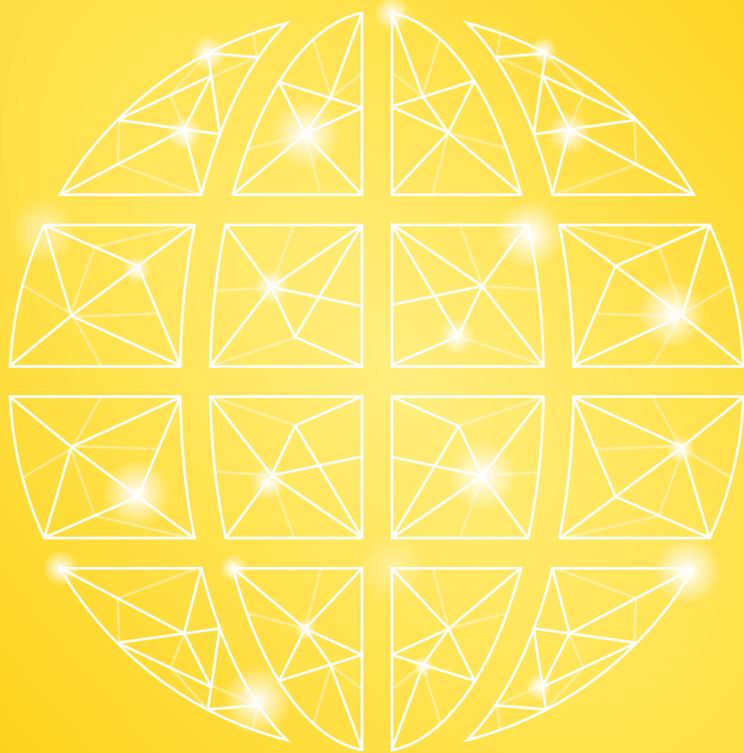
Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos



10

Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad

10.1 Materialidad	90
10.2 Grupos de interés	91
10.3 Indicadores de sostenibilidad	93



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Los contenidos del informe anual integrado del Grupo Correos 2014 corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014. La información económica, social y medioambiental que contiene el documento abarca todas las actividades del Grupo Correos como operador global de soluciones de comunicación e incluye las operaciones realizadas por Correos y sus filiales Correos Express, Nexea y Correos Telecom.

Con el objetivo de ofrecer al lector una visión lo más completa posible acerca de Correos y de sus filiales, la información sobre las políticas y actuaciones más destacadas, así como los indicadores cuantitativos más relevantes, se presentan con carácter general desglosados por las distintas empresas que configuran el Grupo, en todos los casos en los que la naturaleza de las propias compañías lo permite.

El informe anual integrado del Grupo Correos 2014 se encuentra disponible en versión digital y es de acceso público a través de www.correos.es, donde pueden descargarse los informes de años anteriores. De forma complementaria, se puede consultar el resumen ejecutivo.

El informe está disponible también en inglés. En caso de existir divergencias, la información contenida en la versión en castellano será la que tenga prevalencia.

En cuanto a la 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 G4, opción Esencial. Además, se han tenido en cuenta las recomendaciones del International Integrated Reporting Council (IIRC) para la elaboración de informes integrados.

Correos es desde 2002 una de las empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y por ello se compromete a respetar y promover los diez principios que dicho Pacto establece en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Anualmente elabora su informe de progreso, que en 2014 revalidó, por cuarto año consecutivo, la distinción de nivel avanzado. El informe se puede consultar en la página web de Global Compact, de la Red Española del Pacto Mundial y en www.correos.es.

10.1 Materialidad

Para la elaboración de este informe y la identificación de los asuntos relevantes y aspectos materiales se ha llevado a cabo un proceso de reflexión interno y externo. En el ámbito interno, los miembros del Comité de Dirección identificaron todas las cuestiones que debía contener el informe a través de cuestionarios basados en el modelo del IIRC. Asimismo, se ha entrevistado a empleados que desempeñan su labor en diferentes departamentos y diversas zonas de España.

En el ámbito externo, el Grupo Correos mantiene un diálogo activo con sus grupos de interés a través de diferentes mecanismos y canales de comunicación. Adicionalmente, cada dos años realiza entrevistas individuales a empresas y organismos representativos de estos grupos de interés. Los resultados de las entrevistas realizadas en 2013 han ayudado a identificar los asuntos materiales para la elaboración del informe anual.



10.2 Grupos de interés

El Grupo Correos, por la naturaleza de las distintas actividades que desarrolla, se relaciona con múltiples grupos de interés y asume con ellos el compromiso de llevar a cabo políticas económicas, sociales y medioambientales sostenibles.

El Grupo Correos mantiene con sus grupos de interés una fluida relación de confianza basada en la comunicación y el diálogo a través de diversos canales, lo que facilita el conocimiento de sus expectativas y la comunicación de las consecuciones alcanzadas respecto a los objetivos empresariales.

Principales grupos de interés

Principales grupos de interés	Canales de comunicación	Asuntos relevantes para el grupo de interés
Accionista	<ul style="list-style-type: none"> • Junta General de Accionistas • Consejo de Administración • Información permanente a SEPI • Informe anual integrado • Informe de progreso 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión eficiente, competitividad y sostenibilidad empresarial • Generación de valor • Buen gobierno y comportamiento ético
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • “Conecta” • Correo electrónico • Mensajes SMS • Cartas • Revista interna “Abrecartas” • Reuniones • Encuentros informales • Acciones formativas • Notas internas • Boletines y encuestas • Programas de participación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación bidireccional y transparente • Dirección de la compañía y sostenibilidad empresarial • Desarrollo profesional y reconocimiento laboral • Usabilidad de las herramientas de trabajo • Condiciones laborales • Construcción de la reputación de Correos como empleador • Compromiso con los valores de Correos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Canales y puntos de atención • Encuestas de opinión • Web corporativa • Ferias, foros y otros encuentros • Campañas de publicidad • Redes sociales • Revista “Más Cerca” • Informe anual integrado • Informe de progreso 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta especializada y orientación al cliente • Experiencia del cliente • Flexibilidad comercial • Negociación de contratos • Servicios <i>online</i> • Calidad y accesibilidad

										
Mensaje del Presidente	Principales hitos	El Grupo Correos	Innovación en productos y servicios	Innovación en procesos	Innovación para los clientes	Innovación para las personas	Innovación para la sociedad	Buen gobierno	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad	Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Principales grupos de interés

Proveedores

Canales de comunicación

- Participación en AERCE
- Web corporativa
- Plataforma de Contratación del Estado
- Reuniones regulares
- Congresos, ferias y foros

Asuntos relevantes para el grupo de interés

- Equidad y transparencia en las licitaciones
- Colaboración en la búsqueda de nuevas soluciones
- Normativa de contratación

Sociedad

- Participación en asociaciones y proyectos nacionales e internacionales
- Encuentros y foros
- Web corporativa
- Informe anual integrado
- Informe de progreso
- Notas de prensa
- Redes sociales

- Prestación del Servicio Postal Universal
- Defensa de valores solidarios, sociales y éticos
- Defensa de los derechos humanos
- Protección de la infancia
- Gestión ambiental sostenible
- Integración de colectivos desfavorecidos



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

10.3 Indicadores de sostenibilidad

Tabla de contenidos

Indicador GRI4	Principio Pacto Mundial	Página
Estrategia y análisis		
1 Declaración del Presidente	Información general	Mensaje del Presidente p. 4-6
2 Efectos, riesgos y oportunidades	Información general	El Grupo Correos p. 15-18; Innovación en productos y servicios p. 22-36; Buen gobierno p. 85
Perfil de la organización		
3 Nombre de la compañía	Información general	Editorial p. 182
4 Principales marcas, productos y servicios	Información general	El Grupo Correos p.12-14; Innovación en productos y servicios p.23-36
5 Ubicación de la sede central	Información general	Editorial p. 182
6 Países en los que la compañía desarrolla operaciones	Información general	Cuentas consolidadas del Grupo Correos p. 98-172
7 Régimen de propiedad y forma jurídica	Estrategia y gobierno	Buen gobierno p. 79
8 Principales mercados	Información general	El Grupo Correos p. 15-18; Innovación en productos y servicios p. 23-36
9 Tamaño de la organización	Información general	Innovación para las personas p. 54; Cuentas consolidadas del Grupo Correos p. 98-172
10 Empleo	6	Innovación para las personas p. 54-66
11 Empleados cubiertos por convenios colectivos	3	Innovación para las personas p. 58
12 Cadena de suministro	-	Buen gobierno p. 88
13 Cambios significativos en la compañía durante el año	-	-
14 Enfoque adoptado para abordar posibles impactos ambientales	7, 8	Innovación para la sociedad p. 73-77
15 Cartas, principios e iniciativas externas suscritas	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	Innovación para los clientes p. 50; Innovación para las personas p. 63; Innovación para la sociedad p. 68-77; Buen gobierno p. 86
16 Asociaciones y organizaciones a las que la organización pertenece	-	Innovación en procesos p. 44-45; Innovación para los clientes p. 50; Innovación para las personas p. 66; Innovación para la sociedad p. 68-77



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Tabla de contenidos

Indicador GRI4	Principio Pacto Mundial	Página
Aspectos materiales y cobertura		
17 Entidades que figuran en los estados financieros consolidados	Información general	Cuentas consolidadas del Grupo Correos p. 98-172
18 Proceso para determinar el contenido y la cobertura	Información general	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 90
19 Aspectos materiales identificados	Información general	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 90
20 Cobertura de los aspectos materiales	Información general	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 90
21 Límite de cada aspecto material	Información general	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 90
22 Consecuencias y causas de reexpresiones de información de informes anteriores	-	-
23 Cambios significativos en el alcance y cobertura	-	-
Participación de los grupos de interés		
24 Grupos de interés	Información general	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 91
25 Proceso para determinar grupos de interés	Información general	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 91
26 Participación de los grupos de interés	Estrategia y gobierno	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 91
27 Cuestiones clave para los grupos de interés	Estrategia y gobierno	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 91
Perfil del informe		
28 Periodo objeto del informe	Información general	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 90
29 Fecha del último informe	Información general	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 90
30 Ciclo de presentación	Información general	Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad p. 90
31 Punto de contacto	-	Editorial p. 182
32 Opción «de conformidad» elegida	-	Esencial.
33 Verificación externa del informe	-	-



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Tabla de contenidos

Indicador GRI4	Principio Pacto Mundial	Página
Gobierno		
34 Estructura de gobierno	Estrategia y gobierno	Buen gobierno p. 81-82
Ética e integridad		
56 Valores, principios y normas éticas	10	Buen gobierno p. 83-84
Desempeño económico		
EC1 Valor económico directo generado y distribuido		Cuentas consolidadas del Grupo Correos p. 97-172
Desempeño ambiental		
EN3 Consumo energético interno	7, 8	Innovación para la sociedad p. 77
EN6 Reducción del consumo energético	7, 8	Innovación para la sociedad p. 73-77
EN8 Captación total de agua según la fuente	7, 8	Innovación para la sociedad p. 76
EN13 Tamaño y ubicación de áreas de hábitats protegidos o restaurados	7, 8	Innovación para la sociedad p. 74
EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	7, 8	Innovación para la sociedad p. 74
EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	7, 8	Innovación para la sociedad p. 74
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	7, 8	Innovación para la sociedad p. 74
EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	7, 8, 9	Innovación para la sociedad p. 73-77
EN21 NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas	7, 8	Innovación para la sociedad p. 74



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Tabla de contenidos

Indicador GRI4	Principio Pacto Mundial	Página
Prácticas laborales		
LA2 Prestaciones sociales para los empleados	6	Innovación para las personas p. 61-66
LA3 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	6	Innovación para las personas p. 62
LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	-	Innovación para las personas p. 65
LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	6	Innovación para las personas p. 56
LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	6	Innovación para las personas p. 61-66; Innovación para la sociedad p. 71; Buen gobierno p. 79-80
Derechos humanos		
HR5 Centros y proveedores con riesgo significativo de explotación infantil	5	Buen gobierno p. 88
HR6 Centros y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso	4	Buen gobierno p. 88
HR10 Nuevos proveedores examinados en derechos humanos	1, 2	Buen gobierno p. 88
Sociedad		
S04 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	10	Buen gobierno p. 83-86
Responsabilidad sobre productos y servicios		
PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	-	Innovación para los clientes p. 47-49



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



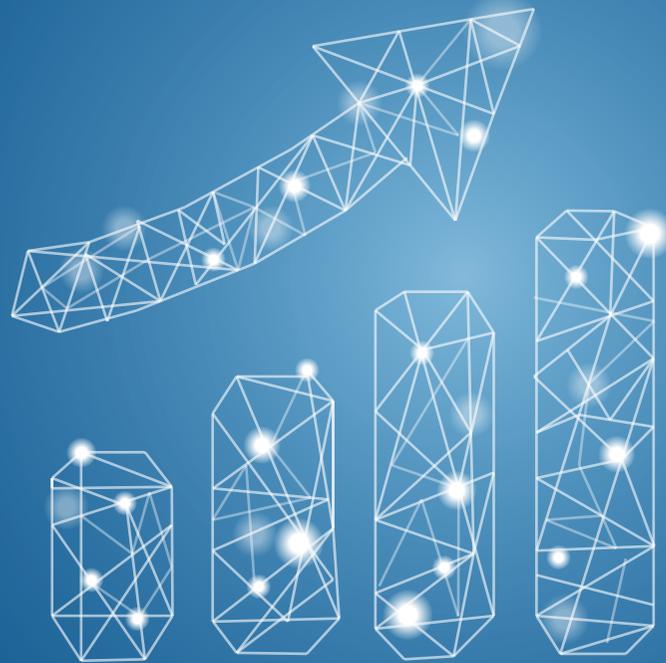
Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos



11

Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Transparencia en la gestión financiera



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Informe de auditoría independiente de cuentas anuales consolidadas



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

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas adjuntas de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.U. y sociedades dependientes, que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2014, 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 terminado en dicha fecha.

Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.U. y sociedades dependientes, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable al grupo en España, que se

identifica en la nota 3 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas adjuntas basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de cuentas vigente en España. Dicha normativa exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas están libres de incorrecciones materiales.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Una auditoría requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en las cuentas anuales consolidadas. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la formulación por parte de los administradores de la sociedad dominante de las cuentas anuales consolidadas, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación de las cuentas anuales consolidadas tomadas en su conjunto.

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

Opinión

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas 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.U. y sociedades dependientes a 31 de diciembre de 2014, así como de sus resultados consolidados y flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio 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.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2014 contiene las explicaciones que los administradores de la sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.U. y sociedades dependientes, 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 concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2014. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión 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.U. y sociedades dependientes.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.,

Rafael García Anguita

26 de marzo de 2015

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 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242e- CIF: B-79 031290



Miembro ejerciente:
PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

Año 2015 *015/0362*
COPIA GRATUITA

Informe sujeto a la tasa establecida en el artículo 44 del texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Balance consolidado al 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Expresados en miles de euros)

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/2014	Saldo al 31/12/2013
ACTIVO NO CORRIENTE		1.593.861	1.530.610
Inmovilizado intangible	6	26.825	16.895
Aplicaciones informáticas		26.532	16.647
Otro inmovilizado intangible		293	248
Inmovilizado material	7	1.428.331	1.473.606
Terrenos y construcciones		1.253.305	1.285.511
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		151.398	154.267
Inmovilizado en curso y anticipos		23.628	33.828
Inversiones inmobiliarias	8	4.602	3.486
Inversiones financieras a largo plazo	11	113.900	1.459
Deudores a largo plazo Administraciones Públicas	18	112.438	-
Otras inversiones financieras		1.462	1.459
Activos por impuesto diferido	18	20.203	35.164
ACTIVO CORRIENTE		958.113	818.602
Activos no corrientes mantenidos para la venta	9	17.552	20.182
Existencias	10	3.221	2.936
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	11	710.099	661.551
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		277.246	298.511
Clientes, empresas del grupo y asociadas	20	53	48
Deudores varios		420.976	350.232
Deudores, empresas del grupo y asociadas	20	1.112	2.630
Personal		10.452	9.995
Activos por impuesto corriente		-	2
Otros créditos con las Administraciones Públicas	18	260	133
Inversiones financieras a corto plazo	11	5.355	6.501
Periodificaciones a corto plazo		820	914
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	11, 12	221.066	126.518
TOTAL ACTIVO		2.551.974	2.349.212



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Balance consolidado al 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Expresados en miles de euros)

	Notas	Saldo al 31/12/2014	Saldo al 31/12/2013
PATRIMONIO NETO Y PASIVO			
PATRIMONIO NETO		1.976.873	1.806.959
Fondos propios	13	1.682.753	1.514.862
Capital		611.521	611.521
Prima de Emisión		250.938	250.938
Reservas		616.687	594.744
Reserva legal		79.905	75.104
Reservas estatutarias		173.790	164.188
Reservas voluntarias		362.992	355.452
Reservas en sociedades consolidadas		9.716	9.242
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante	4	193.891	48.417
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	294.120	292.097
PASIVO NO CORRIENTE		146.489	198.685
Provisiones a largo plazo	15	47.482	73.611
Deudas a largo plazo		566	334
Pasivos por impuesto diferido	18	97.884	124.151
Periodificaciones a largo plazo		557	589
PASIVO CORRIENTE		428.612	343.568
Provisiones a corto plazo	15	5.080	5.260
Deudas a corto plazo	11, 16	17.247	26.207
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	11, 16, 20	80.922	8.193
Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar	11, 16	321.458	297.865
Proveedores		2.723	2.257
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	16, 20	25	22
Acreeedores varios		184.184	203.883
Personal		52.632	24.872
Otras deudas con las Administraciones Públicas	18	50.161	49.426
Anticipos de clientes		31.733	17.405
Periodificaciones a corto plazo		3.905	6.043
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2.551.974	2.349.212



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Expresadas en miles de euros)

	Notas	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
OPERACIONES CONTINUADAS			
Importe neto de la cifra de negocios	17-a)	1.732.024	1.746.997
Aprovisionamientos		(165.966)	(167.699)
Consumo de mercaderías	17-b)	(12.820)	(12.584)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	10	(1.242)	(297)
Trabajos realizados por otras empresas	17-b)	(151.904)	(154.818)
Otros ingresos de explotación		520.570	273.500
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		2.397	4.698
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	518.173	268.802
Gastos de personal	17-d)	(1.412.977)	(1.412.737)
Sueldos, salarios y asimilados		(1.170.340)	(1.175.306)
Cargas sociales		(233.262)	(228.507)
Otros gastos		(9.375)	(8.924)
Otros gastos de explotación		(316.968)	(322.681)
Servicios exteriores	17-e)	(304.888)	(311.614)
Tributos	17-f)	(11.195)	(8.470)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		(7.181)	2.080
Otros gastos de gestión corriente		6.296	(4.677)
Amortización del inmovilizado	6,7,8	(81.875)	(85.703)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	14	24.290	24.383
Exceso de provisiones	15	67	2.763
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	17-g)	(17.383)	(2.019)
Deterioro y pérdidas		(17.062)	(3.145)
Resultados por enajenaciones y otras		(321)	1.126
Otros resultados		(34)	(45)

Mensaje del
PresidentePrincipales
hitosEl Grupo
CorreosInnovación
en productos
y serviciosInnovación
en procesosInnovación
para los
clientesInnovación
para las
personasInnovación
para la
sociedadBuen
gobiernoCobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidadCuentas
consolidadas del
Grupo Correos

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Expresadas en miles de euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		281.748	56.759
Ingresos financieros	17-h)	2.095	4.657
De valores negociables y otros instrumentos financieros:			
De empresas del grupo		337	190
De terceros		1.758	4.467
Gastos financieros	17-h)	(25)	(50)
Por deudas con terceros		(25)	(50)
Diferencias de cambio		5.359	4.022
RESULTADO FINANCIERO		7.429	8.629
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		289.177	65.388
Impuesto sobre beneficios	18	(95.286)	(16.971)
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		193.891	48.417



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Expresados en miles de euros)

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Resultado del ejercicio antes de impuestos		289.177	65.388
Ajustes al resultado			
Amortización del inmovilizado	6,7,8	81.875	85.703
Correcciones valorativas por deterioro	7,10,11	18.807	(1.136)
Variación de provisiones		(7.887)	7.857
Imputación de subvenciones de capital	14	(24.290)	(24.383)
Reconocimiento de subvenciones de explotación	17-c)	(518.173)	(268.802)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		321	(1.126)
Ingresos financieros	17-h)	(2.095)	(4.657)
Gastos financieros	17-h)	25	50
Diferencias de cambio		(5.359)	(4.022)
Otros ingresos y gastos		1.427	(403)
Cambios en el capital corriente			
Aumento/(disminución) de existencias		(1.528)	(1.061)
Disminución/(aumento) en deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		349.828	76.437
Disminución/(aumento) en otros activos corrientes		6.578	6.221
Disminución/(aumento) en acreedores y otras cuentas a pagar		24.099	(34.385)
Disminución/(aumento) en otros pasivos corrientes		(12.476)	(6.212)
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		(2.014)	139.359
Pagos de intereses		(5)	(50)
Cobros de intereses		1.865	3.500
Pagos/(cobros) por impuesto sobre beneficios		(5.797)	(1.878)
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		194.378	36.400



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Expresados en miles de euros)

	Notas	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Pagos por inversiones			
Inmovilizado intangible		(21.004)	(11.074)
Inmovilizado material		(55.717)	(46.005)
Cobros por desinversiones			
Inmovilizado material		1.318	1.559
Activos no corrientes mantenidos para la venta		1.812	1.548
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(73.591)	(53.972)
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero			
Devolución y amortización de otras deudas		(239)	(969)
Pagos por dividendos y remuneraciones de otros instrumentos de patrimonio			
Dividendos	4	(26.000)	-
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(26.239)	(969)
DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		94.548	(18.541)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	12	126.518	145.059
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	12	221.066	126.518



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Expresados en miles de euros)

A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	Notas	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Resultado consolidado del ejercicio		193.891	48.417
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	2.516
Efecto impositivo		19.049	(755)
		19.049	1.761
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos:			
- con origen en la amortización		(18.633)	(22.504)
- con origen en la corrección por deterioro		(4.346)	(865)
- con origen en bajas		(1.311)	(1.014)
Efecto impositivo		7.264	7.298
		(17.026)	(17.085)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS		195.914	33.093



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Expresados en miles de euros)

B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO	Reservas de la Sociedad Dominante						Resultado consolidado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	TOTAL
	Capital	Prima de emisión	Reserva legal	Reservas voluntarias, estatutarias	Otras reservas	Reservas en Sociedades consolidadas			
SALDO INICIO EJERCICIO 2013	611.521	250.938	75.104	524.205	187.974	(179.322)	(3.975)	307.421	1.773.866
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	48.417	(15.324)	33.093
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	-	(4.565)	15.829	(15.239)	3.975	-	-
SALDO INICIO EJERCICIO 2014	611.521	250.938	75.104	519.640	203.803	(194.561)	48.417	292.097	1.806.959
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	193.891	2.023	195.914
Operaciones con socios o propietarios: Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	(26.000)	-	(26.000)
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	4.801	17.142	3.756	(3.282)	(22.417)	-	-
SALDO FINAL EJERCICIO 2014	611.521	250.938	79.905	536.782	207.559	(197.843)	193.891	294.120	1.976.873



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondiente al ejercicio 2014

(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 período de 15 años en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Según el apartado cuarto del artículo 58 de la Ley 14/2000, la Sociedad Estatal es titular, desde el mismo momento de su constitución, de la totalidad de los bienes, derechos y obligaciones titularidad de la extinta Entidad. Los bienes de dominio público que se transfirieron de la extinta Entidad a la Sociedad Estatal en el momento de su constitución quedaron desafectados en virtud del apartado cuarto de la mencionada Ley 14/2000. No obstante lo anterior, según se recoge en el acuerdo del Consejo de Ministros por el que se autorizó la constitución de la misma, la Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado, tiene derecho preferente de adquisición sobre ciertos inmuebles propiedad de la Sociedad Estatal. La contraprestación económica por la que se ejercitaría, en su caso, el derecho de adquisición preferente, se establecerá mediante el valor de tasación establecido por los servicios técnicos de la Dirección General del Patrimonio del Estado, para lo cual sería necesario recabar la valoración del inmueble por una empresa pública especializada en la tasación de inmuebles. Asimismo, también quedan reservados los derechos de arrendamiento en el caso de que la Sociedad Estatal decidiera poner en explotación dichos inmuebles.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 Dominante a partir de la fecha de comienzo de sus actividades, lo será en régimen de derecho laboral.

Parte de los servicios que presta la Sociedad Dominante se encuentran dentro del ámbito del SPU y se regulan por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que establece que se realizarán de conformidad con el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y el contrato regulador de la prestación del Servicio Postal Universal (a la fecha de formulación de las cuentas anuales están pendientes de aprobación ambos). Esta Ley regula fundamentalmente las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del SPU exigible al operador designado, así como el coste y la financiación de las obligaciones del SPU, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

La Ley 3/2013, de 5 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, (CNMC en adelante) supuso la derogación expresa de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal y la creación

de un único regulador que agrupa las funciones relativas al correcto funcionamiento de los mercados y los sectores supervisados por la Comisión Nacional de Energía, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, la Comisión Nacional de la Competencia, el Comité de Regulación Ferroviaria, la Comisión Nacional del Sector Postal, la Comisión de Regulación Económica Aeroportuaria y el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales. De acuerdo con la Ley 3/2013, de 5 de junio, la CNMC supervisa y controla el correcto funcionamiento del mercado postal, destacando las siguientes funciones:

- Velar para que se garantice el SPU, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia del sector.
- Verificar la contabilidad analítica del operador designado y el coste neto del SPU y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación del SPU, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Gestionar el Fondo de financiación del SPU y las prestaciones de carácter público afectas a su financiación, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Supervisar y controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la red y otras infraestructuras y servicios postales, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Realizar el control y medición de las condiciones de prestación del SPU, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Emitir el informe previsto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, para el seguimiento de las condiciones de prestación del SPU.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

La Dirección de Transportes y del Sector Postal es el órgano encargado de las funciones de instrucción de expedientes de la CNMC en materia postal.

Para el mantenimiento del SPU, la Ley 43/2010 establece un fondo de financiación que será gestionado por la CNMC y que tendrá como finalidad compensar al operador postal el coste neto de las obligaciones del SPU.

De acuerdo con la Ley 43/2010 las principales fuentes de financiación del fondo serán las cuantías consignadas por el Estado en los presupuestos generales del Estado, la contribución postal anual del operador postal y de los titulares de autorizaciones administrativas singulares y las tasas por la concesión de autorizaciones administrativas singulares.

El artículo 26 de la Ley 43/2010 establece la obligación al operador designado, Correos, de llevar una contabilidad analítica, que permita separar los servicios y productos que forman parte del SPU y los demás servicios y productos que no forman parte del mismo. De acuerdo con la Ley 43/2010 el operador postal presentará el cálculo del coste neto de cada ejercicio para su validación.

Del mismo modo, la Ley 43/2010 garantiza el acceso de los operadores postales a la red postal, previa concesión de una autorización administrativa singular, de conformidad con los principios de transparencia, proporcionalidad y no discriminación. La Ley 43/2010 también regula la resolución de los conflictos entre los operadores postales, bajo los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

El operador designado deberá elaborar un contrato tipo de acceso a la red postal, que será aprobado previamente por la CNMC, debiendo igualmente informar a ésta de los contratos no sujetos al contrato tipo. Los operadores titulares de autorizaciones administrativas singulares podrán negociar con el operador designado condiciones

distintas a las establecidas en el contrato tipo. La CNMC establecerá las condiciones de acceso a la red postal si las negociaciones entre titulares de autorizaciones singulares y el operador designado no hubieran concluido en la celebración de un contrato.

Según la Ley 43/2010, la Comisión es responsable de comprobar que las tarifas fijadas en los contratos se ajustan a los principios de transparencia, no discriminación y cobertura del coste ocasionado al titular de la red, además de verificar que las tarifas no supongan incremento de las necesidades de financiación del SPU y de la carga financiera injusta compensable al operador prestador del servicio.

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

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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

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

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

La Sociedad Estatal es cabecera del Grupo Correos. Las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Sociedad Estatal correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2013 fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 13 de marzo de 2014 y aprobadas por el accionista único de la Sociedad Dominante el 27 de junio de 2014. Las cuentas anuales están depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 2014, 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
Correos Express Paquetería Urgente, S.A.	Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería	Avenida de Europa, 8 - Costada (Madrid)

Correos Express Paquetería Urgente, 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 Correos Express Paquetería Urgente, S.A. es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional. El 21 de mayo de 2014 la Sociedad Correos Express Paquetería Urgente S.A. (antes Cronoexpres S.A.) acordó la modificación de la denominación social de Cronoexpres S.A. por Correos Express Paquetería Urgente S.A., acuerdo que fue elevado a público el 27 de mayo de 2014.

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.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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

El detalle al 31 de diciembre de 2014 y 2013 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 2014			Ejercicio 2013		
	Correos Express P.U., S.A.	Correos Telecom, S.A	Nexea G.D., S.A	Correos Express P.U., S.A.	Correos Telecom, S.A	Nexea G.D., S.A
Valor neto contable	1.753	1.503	28	4.257	1.503	1.350
Participación directa (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capital social	66	1.503	974	66	1.503	974
Prima de emisión	6.415	-	1.536	6.415	-	1.536
Reserva legal	-	300	128	-	300	128
Otras reservas	(560)	3.942	(60)	(560)	3.942	(60)
Resultados de ejercicios anteriores	(1.663)	-	(1.228)	-	-	-
Resultado del ejercicio	(2.504)	1.302	(1.282)	(1.663)	1.688	(1.228)
Total patrimonio neto	1.754	7.047	68	4.258	7.433	1.350
Resultados de explotación	(3.705)	1.884	(1.445)	(3.854)	2.240	(1.326)



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

3. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas los Administradores de la Sociedad Dominante han aplicado la normativa establecida en el Plan General de Contabilidad (PGC) aprobado por el Real Decreto 1514/2007, las modificaciones incorporadas a éste mediante el Real Decreto 1159/2010, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, así como el resto de la legislación mercantil vigente a 31 de diciembre de 2014. En concreto:

- La consolidación de las cuentas anuales de la Sociedad Dominante con las de todas sus sociedades dependientes (véase Nota (2)) se ha efectuado por el método de integración global. La Sociedad Dominante posee todos los derechos de voto en todas las sociedades consolidadas.
- En aquellos casos en los que en las sociedades dependientes se hubieran seguido criterios de contabilización y valoración significativamente diferentes a los de la Sociedad Dominante, se ha procedido a efectuar los correspondientes ajustes con objeto de presentar las cuentas anuales consolidadas del Grupo de forma homogénea.
- Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.
- Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de todas las sociedades dependientes poseídos por la Sociedad Dominante, se compensan con el patrimonio neto de las mismas.

- Los saldos, transacciones y flujos de efectivo entre las sociedades del Grupo Correos han sido eliminados en el proceso de consolidación. Así mismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se eliminan y difieren hasta que se realicen frente a terceros ajenos al Grupo.
- Las variaciones experimentadas en las reservas de las distintas sociedades dependientes entre las distintas fechas de toma de participación o primera consolidación y el 31 de diciembre de 2014 se incluyen en el capítulo de “Reservas en sociedades consolidadas” del balance consolidado.

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

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 2014 en materia contable al objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo. El estado de flujos de efectivo consolidado se ha confeccionado con el fin de informar verazmente sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes del Grupo.

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

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

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

Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias, y sirven de base para establecer el valor contable de los activos y pasivos que no son fácilmente disponibles mediante otras fuentes. Las estimaciones y asunciones respectivas son revisadas de forma continuada; los

efectos de las revisiones de las estimaciones contables son reconocidos en el período en el cual se realizan, si éstas afectan sólo a ese período, o en el período de la revisión y futuros, si la revisión afecta a ambos.

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

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

Obligaciones por arrendamientos - el Grupo Correos como arrendatario

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

Obligaciones por arrendamientos - el Grupo Correos como arrendador

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 2014 no existen contingencias adicionales a las registradas en las presentes cuentas anuales consolidadas que pudieran suponer para la Sociedad Dominante y/o sus sociedades dependientes pasivos de consideración en caso de inspección.

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

Activo por impuesto diferido

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

Provisiones

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

Deterioro de activos no financieros

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

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

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

c) Comparación de la información

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

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

El gasto en transportes contratado con terceros que en el ejercicio 2013 figuraba dentro del epígrafe de “Servicios exteriores”, dentro de “Otros gastos de explotación”, se presenta a partir del ejercicio 2014 dentro del epígrafe “Trabajos realizados por otras empresas”. Se ha reclasificado en las presentes cuentas anuales 154.818 miles de euros correspondientes al ejercicio 2013, con el fin de hacer las cuentas anuales comparables.

4. Aplicación de los resultados de la Sociedad Dominante

La propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2014 formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por su Accionista Único, así como la propuesta aprobada correspondiente al ejercicio 2013 es como sigue:

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Resultado del ejercicio	201.646	48.012
Base de reparto:		
Reserva legal	20.165	4.801
Reservas estatutarias	40.329	9.602
Reservas voluntarias	40.329	7.609
Dividendo Accionista Único	100.823	26.000
Total	201.646	48.012

El 27 de junio de 2014 el Accionista Único de la Sociedad aprobó la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2013. El 7 de julio de 2014 la Sociedad realizó el pago del dividendo al Accionista Único por un importe de 26.000 miles de euros.



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

Limitaciones para la distribución de resultados y dividendos

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

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

5. Normas de registro y valoración

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

(a) Inmovilizado intangible

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

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Aplicaciones informáticas y otro inmovilizado intangible

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

Patentes, licencias y similares

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

(b) Inmovilizado material

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

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

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

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.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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

(c) Inversiones inmobiliarias

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

(d) Arrendamientos operativos y financieros

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

Grupo Correos como arrendatario

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

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

Grupo Correos como arrendador

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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

Activos no generadores de flujos de efectivo

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

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

Resto de activos

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

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

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

(f) Activos financieros

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 5 (i).

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

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

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

- Los activos financieros incluidos en la categoría de “Préstamos y partidas a cobrar” se valoran al coste amortizado.

- 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 5 (i).

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

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

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

(g) Deterioro de valor de los activos financieros

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

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

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

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

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

(h) Activos no corrientes mantenidos para la venta

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

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

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

(i) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas 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.

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

valoran por su valor nominal, pues el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

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

(m) Transacciones en moneda extranjera

Partidas monetarias

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

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

(n) Ingresos y gastos

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

Ingresos por ventas y prestaciones de servicios

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

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

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

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 menor ingreso por intereses. Los ingresos por intereses de préstamos que hayan sufrido pérdidas por deterioro del valor se reconocen utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Indemnizaciones por despido

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

(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.

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

Al 31 de diciembre de 2014 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.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Premios de jubilación

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

A 31 de diciembre de 2014, Correos Express Paquetería Urgente, 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 gasto (ingreso) por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula como la suma del impuesto corriente, que resulta de la aplicación del correspondiente tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio tras aplicar las bonificaciones y deducciones existentes, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos contabilizados. Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias excepto en aquellos casos en los que este impuesto está directamente relacionado con partidas directamente reflejadas en el patrimonio neto del Grupo Correos, en cuyo caso el impuesto se reconoce, asimismo, en este epígrafe.

Desde enero de 2011, el Grupo Correos tributa 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 produjo la disolución del Grupo Fiscal nº 38/11, y la integración de las sociedades que componían este grupo en el Grupo Consolidado Fiscal con número asociado 9/86 con efectos en el ejercicio 2012.

El Grupo Fiscal nº 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 Administración Pública, conforme a los tipos impositivos en vigor a la fecha del balance. También incluyen cualquier otro ajuste por impuestos correspondiente a ejercicios anteriores. Se registran bajo el epígrafe del balance, Deudores empresas del grupo y asociadas y Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo, respectivamente, ya que el sujeto pasivo frente a la Administración es la cabecera del Grupo de Consolidación Fiscal, es decir, SEPI.

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

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



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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

La sociedades del Grupo Correos, en relación con las bases imponibles negativas generadas por cada sociedad antes de formar parte del Grupo de consolidación fiscal nº 9/86, registradas en el epígrafe de “activos por impuesto diferido”, evalúan anualmente su recuperabilidad, condicionada a la obtención de beneficios fiscales futuros en el plazo máximo de compensación establecido por la normativa en vigor. En este sentido, con independencia de su tributación consolidada, la Sociedad matriz del grupo de consolidación fiscal al que pertenecen las sociedades del Grupo Correos permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo nº 9/86.

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

En cualquier caso las bases imponibles negativas generadas por las Sociedades integrantes del Grupo Correos a partir de su incorporación al Grupo consolidado fiscal 9/86 son adquiridas por SEPI a una tasa del 28%. Cada Sociedad evalúa anualmente la recuperabilidad 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.

(q) Subvenciones, donaciones, legados y compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU recibidos

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

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

Las compensaciones por los costes derivados de la prestación del SPU recibidas como subvención de explotación se imputan por la Sociedad Dominante como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias en el período de su reconocimiento, independientemente de su cobro.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

En relación con las contraprestaciones recibidas por la Sociedad Dominante como subvención de capital por los costes derivados de la prestación del SPU y los deterioros de los activos asociados, se considerarán en todo caso de naturaleza irreversible las correcciones valorativas por deterioro de los elementos en la parte en que éstos hayan sido financiados gratuitamente.

(r) Operaciones con partes vinculadas

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

(s) Impuesto sobre el Valor Añadido

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

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

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

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su artículo 22.2, con efectos desde el 1 de enero de 2011, que el operador designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal quedará exento de los tributos que graven su actividad vinculada al Servicio Postal Universal, excepto el impuesto sobre Sociedades. En lo que al Impuesto sobre el Valor Añadido se refiere, la aplicación de dicho cambio legislativo ha supuesto un incremento de servicios considerados exentos de IVA, en tanto en cuanto la normativa vigente hasta 31 de diciembre de 2010 limitaba la exención al ámbito de los servicios postales reservados a dicho operador. Como consecuencia de disminuir la proporción de los servicios sujetos y no exentos con respecto al total de servicios prestados por la Sociedad Dominante, se produjo una disminución significativa de la prorrata de deducción del IVA soportado, y, por tanto, un incremento del IVA soportado no deducible por la adquisición de bienes de inversión así como de bienes y servicios sujetos a IVA.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

6. Inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

Ejercicio 2014

	Saldo a 01/01/2014	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2014
Coste					
Patentes, licencias y similares	344	-	-	-	344
Aplicaciones informáticas	185.639	18.209	(210)	-	203.638
Otro inmovilizado intangible	421	81	-	-	502
Total coste	186.404	18.290	(210)	-	204.484
Amortización acumulada					
Patentes, licencias y similares	(344)	-	-	-	(344)
Aplicaciones informáticas	(168.992)	(8.325)	211	-	(177.106)
Otro inmovilizado intangible	(173)	(36)	-	-	(209)
Total amortización acumulada	(169.509)	(8.361)	211	-	(177.659)
Valor neto	16.895				26.825

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 8.488 y 8.368 miles de euros respectivamente (siendo la inversión registrada para estos mismos conceptos durante el ejercicio 2013 de 10.100 y 1.478 miles de euros).



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Ejercicio 2013

	Saldo a 01/01/2013	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2013
Coste					
Patentes, licencias y similares	344	-	-	-	344
Aplicaciones informáticas	173.427	12.333	(121)	-	185.639
Otro inmovilizado intangible	421	-	-	-	421
Total coste	174.192	12.333	(121)	-	186.404
Amortización acumulada					
Patentes, licencias y similares	(336)	(8)	-	-	(344)
Aplicaciones informáticas	(162.640)	(6.432)	80	-	(168.992)
Otro inmovilizado intangible	(159)	(14)	-	-	(173)
Total amortización acumulada	(163.135)	(6.454)	80	-	(169.509)
Correcciones por deterioro					
Aplicaciones informáticas	(44)	-	44	-	-
Valor neto	11.013				16.895

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2014 asciende a 166.001 miles de euros (160.631 miles de euros en 2013).

A 31 de diciembre de 2014, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas y mejoras evolutivas de los sistemas informáticos por importe de 23.214 miles de euros (29.527 miles de euros en 2013) no existiendo, a esa misma fecha, compromisos firmes de venta sobre ningún activo intangible propiedad del Grupo Correos.

Mensaje del
PresidentePrincipales
hitosEl Grupo
CorreosInnovación
en productos
y serviciosInnovación
en procesosInnovación
para los
clientesInnovación
para las
personasInnovación
para la
sociedadBuen
gobiernoCobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidadCuentas
consolidadas del
Grupo Correos

7. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

Ejercicio 2014

	Saldo a 01/01/2014	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2014
Coste					
Terrenos	378.740	397	(38)	1.348	380.447
Construcciones	1.422.346	4.326	(4.648)	11.837	1.433.861
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	709.060	34.530	(38.984)	3.395	708.001
Inmovilizado en curso y anticipos	47.200	10.096	-	(17.886)	39.410
Total coste	2.557.346	49.349	(43.670)	(1.306)	2.561.719
Amortización acumulada					
Construcciones	(412.506)	(33.866)	2.355	240	(443.777)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(551.830)	(39.572)	37.671	(7)	(553.738)
Total amortización acumulada	(964.336)	(73.438)	40.026	233	(997.515)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(103.069)	(17.631)	1.063	2.411	(117.226)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(2.963)	-	99	(1)	(2.865)
Inmovilizado en curso y anticipos	(13.372)	-	-	(2.410)	(15.782)
Total correcciones por deterioro	(119.404)	(17.631)	1.162	-	(135.873)
Valor neto	1.473.606				1.428.331

Mensaje del
PresidentePrincipales
hitosEl Grupo
CorreosInnovación
en productos
y serviciosInnovación
en procesosInnovación
para los
clientesInnovación
para las
personasInnovación
para la
sociedadBuen
gobiernoCobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidadCuentas
consolidadas del
Grupo Correos

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 7.617 y 2.226 miles de euros respectivamente (6.520 y 7.645 miles de euros respectivamente en el ejercicio 2013).

Ejercicio 2013

	Saldo a 01/01/2013	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2013
Coste					
Terrenos	368.473	1.691	(141)	8.717	378.740
Construcciones	1.396.367	5.006	(8.140)	29.113	1.422.346
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	706.544	22.654	(22.852)	2.714	709.060
Inmovilizado en curso y anticipos	72.731	13.000	-	(38.531)	47.200
Total coste	2.544.115	42.351	(31.133)	2.013	2.557.346
Amortización acumulada					
Construcciones	(381.121)	(33.758)	2.664	(291)	(412.506)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(528.879)	(45.422)	22.387	84	(551.830)
Total amortización acumulada	(910.000)	(79.180)	25.051	(207)	(964.336)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(95.150)	(3.894)	3.626	(7.651)	(103.069)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(3.181)	(25)	243	-	(2.963)
Inmovilizado en curso y anticipos	(21.174)	-	140	7.662	(13.372)
Total correcciones por deterioro	(119.505)	(3.919)	4.009	11	(119.404)
Valor neto	1.514.610				1.473.606



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

La Sociedad Dominante registró en el 2013 en los epígrafes “terrenos y construcciones” 2.516 miles de euros, correspondientes al valor de mercado de un edificio que se inscribió a nombre de la Sociedad en el ejercicio 2013 (ver Nota 14.)).

En el epígrafe “Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material” se registran las inversiones efectuadas en instalaciones técnicas realizadas en los inmuebles de los que hace uso el Grupo (sean o no de su propiedad), así como las inversiones realizadas en maquinaria, en equipos informáticos, en elementos de transporte y en mobiliario. Las altas más significativas registradas en este epígrafe durante el ejercicio se corresponden con la compra por parte de la Sociedad Dominante de equipos informáticos, elementos de transporte, maquinaria y mobiliario por importe total de 15.830, 6.734, 5.020 y 3.286 miles de euros respectivamente (9.648, 4.660, 1.731 y 2.871 miles de euros respectivamente en el ejercicio 2013).

Del total de las bajas de inmovilizado material, 33.327 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 2013 ascendieron a 19.531 miles de euros).

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

El coste de reposición depreciado se calcula mediante el sumatorio de los siguientes componentes:

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

De la comparación del coste de reposición depreciado con el valor neto contable de los activos evaluados, se ha puesto de manifiesto un deterioro de 16.871 miles de euros (3.819 miles de euros en el ejercicio 2013), que se ha registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2014. Se ha registrado 16.302 miles de euros en el epígrafe de “Inmovilizado material” y 569 miles de euros en el epígrafe de “Activos no corrientes mantenidos para la venta”.

Igualmente la Sociedad Dominante ha revertido 493 miles de euros de deterioro, como consecuencia de la baja de dos inmuebles que tenía previsto abandonar (2.271 miles de euros en el ejercicio 2013).



Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

Al 31 de diciembre de 2014, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 15.483 miles de euros (29.731 miles de euros en el ejercicio 2013). El Grupo al cierre del ejercicio no tiene compromisos firmes de venta de bienes con un valor neto contable significativo.

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado material del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2014 asciende a 424.858 miles de euros (399.833 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

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 46.337 miles de euros (53.037 miles de euros a 31 de diciembre de 2013), siendo su coste de adquisición 77.154 miles de euros (79.963 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

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.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

8. Inversiones inmobiliarias

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

	Saldo a 01/01/2013	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo a 31/12/2013	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo a 31/12/2014
Coste							
Terrenos	1.364	-	(298)	1.066	-	76	1.142
Construcciones	4.742	-	(1.408)	3.334	1	1.420	4.755
Total coste	6.106	-	(1.706)	4.400	1	1.496	5.897
Amortización acumulada							
Construcciones	(863)	(69)	120	(812)	(76)	(302)	(1.190)
Correcciones por deterioro							
Terrenos y construcciones	(91)	-	(11)	(102)	(3)	-	(105)
Valor neto	5.152			3.486			4.602



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 289 miles de euros en el ejercicio 2014 (314 miles de euros en el ejercicio 2013).

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 154 miles de euros en el ejercicio (94 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 Sociedad Dominante".

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

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

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

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Hasta un año	304	167
Entre uno y cinco años	606	304
	910	471



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2014 y 2013 es como sigue:

Ejercicio 2014

	Saldo a 01/01/2014	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2014
Coste					
Terrenos	8.940	-	(554)	(210)	8.176
Construcciones	19.562	-	(975)	21	18.608
Otras instalaciones	1.125	-	(241)	(1)	883
Total coste	29.627	-	(1.770)	(190)	27.667
Amortización acumulada					
Construcciones	(5.737)	-	288	68	(5.381)
Otras instalaciones	(664)	-	221	1	(442)
Total amortización acumulada	(6.401)	-	509	69	(5.823)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(3.044)	(1.254)	6	-	(4.292)
Valor neto contable	20.182				17.552



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Al cierre del ejercicio 2014 la Sociedad Dominante clasifica bajo el epígrafe de “Activos no corrientes mantenidos para la venta” 17.291 miles de euros (19.921 miles de euros en el ejercicio 2013), que corresponden con la inversión en terrenos, construcciones e instalaciones de inmuebles en propiedad incluidos en un plan de enajenación aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en el ejercicio 2012.

La Sociedad Dominante realiza en la actualidad acciones orientadas a la ejecución del plan de venta aprobado por el Consejo de Administración. La Sociedad Dominante ha cursado en el ejercicio 2014 bajas por ventas con un coste de 1.770 miles de euros y una amortización acumulada de 509 miles de euros (coste de 1.671 miles de euros y una amortización acumulada de 370 miles de euros en el ejercicio 2013).

Ejercicio 2013

	Saldo a 01/01/2013	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2013
Coste					
Terrenos	9.524	-	(584)	-	8.940
Construcciones	20.859	-	(1.054)	(243)	19.562
Otras instalaciones	1.222	-	(33)	(64)	1.125
Total coste	31.605	-	(1.671)	(307)	29.627
Amortización acumulada					
Construcciones	(6.105)	-	338	30	(5.737)
Otras instalaciones	(753)	-	32	57	(664)
Total amortización acumulada	(6.858)	-	370	87	(6.401)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(3.049)	-	5	-	(3.044)
Valor neto contable	21.698				20.182



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

10. Existencias

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2014 y 2013 es como sigue:

	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Existencias valoradas a coste		
Sellos en poder de terceros	886	1.580
Sellos en oficinas y almacenes propios	1.603	1.898
Sellos Filatelia	1.944	1.379
Otras existencias	1.725	1.277
	6.158	6.134
Correcciones valorativas por deterioro	(2.937)	(3.198)
	3.221	2.936

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

Correcciones valorativas

	Sellos	Otros	Total
Saldo al 1 de enero de 2013	3.957	21	3.978
Correcciones valorativas por deterioro	791	30	821
Reversión de correcciones valorativas	(524)	-	(524)
Aplicación contra coste de existencias	(1.062)	(15)	(1.077)
Saldo al 31 de diciembre de 2013	3.162	36	3.198
Correcciones valorativas por deterioro	1.650	42	1.692
Reversión de correcciones valorativas	(450)	-	(450)
Aplicación contra coste de existencias	(1.503)	-	(1.503)
Saldo al 31 de diciembre de 2014	2.859	78	2.937

El Grupo Correos mantiene correcciones valorativas por deterioro de sellos por 2.859 miles de euros (3.162 miles de euros en 2013) 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 1.503 miles de euros (1.077 miles de euros en 2013).

Mensaje del
PresidentePrincipales
hitosEl Grupo
CorreosInnovación
en productos
y serviciosInnovación
en procesosInnovación
para los
clientesInnovación
para las
personasInnovación
para la
sociedadBuen
gobiernoCobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidadCuentas
consolidadas del
Grupo Correos

11. Activos financieros corrientes

La composición de los activos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2014 y 2013, excepto el efectivo y otros activos líquidos equivalentes descritos en la Nota (12), incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		
Clientes por ventas y prestación de servicios	277.246	298.511
Clientes, empresas del grupo y asociadas (Nota 20)	53	48
Deudores varios	420.976	350.232
Deudores, empresas del grupo y asociadas (Nota 20)	1.112	2.630
Personal	10.452	9.995
Activos por impuesto corriente (Nota 18)	-	2
Administraciones Públicas (Nota 18)	260	133
	710.099	661.551
Inversiones financieras a corto plazo		
Depósitos y fianzas	5.355	6.501

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados "Préstamos y partidas a cobrar".

11.1.) Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar

En los epígrafes "Clientes por ventas y prestaciones de servicios" y "Deudores varios" se incluye 87.795 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 59.975 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

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

En "Deudores varios" se incluyen 405.000 miles de euros (336.724 miles de euros en el ejercicio 2013), correspondientes al saldo a 31 de diciembre de 2014 de compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU de ejercicios anteriores pendientes de liquidación, que la Sociedad Dominante espera cobrar en el corto plazo. De acuerdo con la comunicación de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera del 10 de marzo de 2009, el Tesoro ajustará los libramientos de fondos a los Organismos Públicos según sus necesidades efectivas de liquidez y los retendrá si el perceptor, en base a sus previsiones mensuales de tesorería, tiene cubiertas sus necesidades de liquidez (ver Notas 11.3.1) y 17.c)).



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Los epígrafes “Clientes por ventas y prestaciones de servicios” y “Deudores varios” se presentan netos de correcciones valorativas por deterioro, y su movimiento durante los ejercicios 2014 y 2013 ha sido el siguiente:

Correcciones valorativas

	Cientes	Deudores	Total
Saldo al 1 de enero de 2013	17.646	1.141	18.787
Correcciones valorativas por deterioro	8.214	4	8.218
Reversión de correcciones valorativas	(7.199)	-	(7.199)
Saldo al 31 de diciembre de 2013	18.661	1.145	19.806
Correcciones valorativas por deterioro	5.866	6.215	12.081
Reversión de correcciones valorativas	(6.233)	-	(6.233)
Saldo al 31 de diciembre de 2014	18.294	7.360	25.654

El Grupo Correos ha registrado en la partida “Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada un gasto de 1.333 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos (habiéndose registrado por este mismo concepto durante el ejercicio 2013 un importe de 1.478 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.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

La exposición máxima al riesgo de crédito del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es la siguiente:

	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo		Total Grupo Correos	
	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Inversiones financieras a largo plazo	112.910	460	990	999	113.900	1.459
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	239.529	262.063	37.717	36.448	277.246	298.511
Deudores varios (Nota 11)	420.652	350.196	324	36	420.976	350.232
Inversiones financieras a corto plazo	5.297	6.428	58	73	5.355	6.501
Imposiciones a corto plazo	50.000	-	-	-	50.000	-
Bancos e instituciones de crédito	125.974	82.095	1.848	1.798	127.822	83.893
	954.362	701.242	40.937	39.354	995.299	740.596

La Sociedad Dominante ha reconocido en el ejercicio 2014 (ver Nota 17 c)) derechos de cobro correspondientes a liquidaciones pendientes por compensación de costes derivados del SPU de ejercicios anteriores de 518.000 miles de euros (en el 2013 reconoció 269.118 miles de euros correspondientes a liquidaciones de compensación de costes derivados del SPU de los ejercicios 2009 y 2010). Tal y como se explica en la Nota 11.1.), la Sociedad Dominante ha clasificado 405.000 miles de euros como derecho de cobro corriente, al estimar su cobro en el corto plazo (336.724 miles de euros en el ejercicio 2013) y 113.000 miles de euros como activo no corriente.

Asimismo la Sociedad Dominante ha contabilizado en la cuenta de resultados del ejercicio 2014 una corrección por deterioro de 562 miles de euros de los derechos de cobro por compensación de costes derivados del SPU registradas en el largo plazo (en el ejercicio 2013 revirtió deterioro de 4.579 miles de euros). Dicha corrección está motivada por el coste financiero en el que incurre la Sociedad por el aplazamiento del cobro de las compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU registradas, estimado al cierre del ejercicio 2014. El tipo de descuento aplicado es equivalente a la remuneración que obtendría la Sociedad si colocase dichos fondos en las entidades financieras nacionales de mayor solvencia.



	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Inversiones financieras a largo plazo		
Deudores a largo plazo Administraciones Públicas – compensación coste SPU (Nota 18)	113.000	-
Correcciones valorativas por deterioro	(562)	-
Otras inversiones financieras	1.462	1.459
	113.900	1.459
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		
Deudores varios - compensación coste SPU (Nota 18)	405.000	336.724
Deudores varios - resto	15.976	13.508
	420.976	350.232

El epígrafe “Otras inversiones financieras” incluye 15.194 euros que corresponden íntegramente a la adquisición de acciones de International Post Corporation (IPC) por parte de la Sociedad Dominante.

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.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 2014 y 2013 es el siguiente:

	Ejercicio 2014				Ejercicio 2013			
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades		Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros
Clientes y deudores								
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	30	63.887	-	-	36	102.409	4	5.749
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	28	20.374	-	-	37	26.725	6	3.675
Con saldo inferior a 500 miles de euros	20.692	73.208	6.993	37.680	19.087	78.904	6.322	27.060
	20.750	157.469	6.993	37.680	19.160	208.038	6.332	36.484
Operadores postales extranjeros	229	87.795	-	-	218	59.975	-	-
Deudores varios - compensación coste SPU (Nota 11)	-	405.000	-	-	-	336.724	-	-
Otros activos financieros	-	9.917	1	361	-	7.522	-	-
		502.712		361		404.221		-
		660.181		38.041		612.259		36.484



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

El detalle por fecha de antigüedad de los “Clientes” y “Operadores postales extranjeros” de las empresas del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

	Ejercicio 2014		Ejercicio 2013		Clientes
	Sociedad Dominante	Resto de sociedades del Grupo	Sociedad Dominante	Resto de sociedades del Grupo	
	Cientes	Operadores postales extranjeros	Cientes	Operadores postales extranjeros	
No vencidos	67.555	40.802	28.788	84.198	28.873
Vencidos no dudosos:					
Menos de 30 días	41.084	134	4.144	23.969	2.530
Entre 30 y 60 días	23.799	260	1.579	24.760	1.456
Entre 60 y 90 días	12.026	56	737	9.366	119
Entre 90 y 120 días	4.317	158	480	6.377	485
Más de 120 días	8.688	33.628	1.952	59.368	3.021
Pagos provisionales	-	12.757	-	-	-
	157.469	87.795	37.680	208.038	36.484
Cientes dudosos	11.972	1.143	4.719	9.797	4.713
Correcciones por deterioro	(11.972)	(1.143)	(4.719)	(9.797)	(4.713)
	157.469	87.795	37.680	208.038	36.484



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 8.688 miles de euros (59.368 miles de euros en 2013), 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 2014 mediante la gestión activa de los fondos depositados en cuentas corrientes en las entidades financieras nacionales de mayor solvencia. Igualmente, la Sociedad ha realizado a lo largo del ejercicio 2014 cesiones de tesorería a su accionista único (SEPI), de vencimiento inferior a tres meses y remuneradas a un tipo de mercado (Ver Notas 12 y 17 h)).

11.3.2) Riesgos de mercado

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

Riesgos de tipos de interés

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

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

Riesgos de tipos de cambio

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

En este sentido, la exposición de la Sociedad Dominante a este riesgo corresponde principalmente a los saldos a cobrar y pagar derivados de la correspondencia internacional. Dado que el neto de estos saldos al 31 de diciembre de 2014 asciende a 21.955 miles de euros a pagar (3.344 miles de euros a 31 de diciembre de 2013), 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.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo al 31 de diciembre de 2014 y 2013 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Activos financieros a corto plazo		
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	277.246	298.511
Deudores varios	420.976	350.232
Inversiones financieras	5.355	6.501
Efectivo y otros medios líquidos	221.066	126.518
Pasivos financieros a corto plazo		
Deudas a corto plazo	(17.247)	(26.207)
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	(321.458)	(297.865)
Diferencia	585.938	457.690

12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es la siguiente:

	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Efectivo		
Caja	43.244	42.625
Bancos e instituciones de crédito	127.742	83.759
Activos líquidos equivalentes		
Imposiciones a corto plazo (Notas 11.3.1) y 20)	50.000	-
Intereses devengados no vencidos:		
De empresas del grupo (Notas 11.3.1) y 20)	10	-
De terceros	70	134
	221.066	126.518



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 2014 y 2013 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 2013 estas reservas son de libre disposición por decisión del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en virtud de las competencias atribuidas a aquel en el artículo 36 de los Estatutos de esta sociedad. Al 31 de diciembre de 2014, las Reservas Estatutarias sumaban 173.790 miles de euros, siendo el importe de las Reservas Voluntarias de 362.992 miles de euros (al 31 de diciembre de 2013 164.188 miles de euros y 355.452 miles de euros respectivamente).



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

d) Reservas en sociedades consolidadas

Su detalle al 31 de diciembre de 2014 y 2013, es como sigue:

	Saldo al 31/12/2012	Resultado 2012	Dividendo	Saldo al 31/12/2013	Resultado 2013	Dividendo	Otros	Saldo al 31/12/2014
C. Telecom, S.A.	4.245	1.757	(1.757)	4.245	1.688	(1.688)	-	4.245
Nexea G.D., S.A.	(592)	(2.676)	-	(3.268)	(1.228)	-	(391)	(4.887)
C. Express P.U., S.A.	(182.975)	(12.563)	-	(195.538)	(1.663)	-	-	(197.201)
	(179.322)	(13.482)	(1.757)	(194.561)	(1.203)	(1.688)	(391)	(197.843)

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 207.559 miles de euros (203.803 miles de euros en el ejercicio 2013), entre los que destacan la eliminación de las dotaciones a la provisión por depreciación de inversiones financieras y la amortización acumulada del fondo de comercio de consolidación que surgió de la adquisición del 100% de la propiedad de Correos Express Paquetería Urgente, S.A.

e) Resultados consolidados del Grupo Correos

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2014 y 2013 es como sigue:

Ejercicio 2014

	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Correos y Telégrafos, S.A.	201.646	(5.549)	196.097
Correos Telecom, S.A.	1.302	-	1.302
Nexea Gestión Documental, S.A.	(1.282)	278	(1.004)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A.	(2.504)	-	(2.504)
	199.162	(5.271)	193.891



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Ejercicio 2013

	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Correos y Telégrafos, S.A.	48.012	1.998	50.010
Correos Telecom, S.A.	1.688	-	1.688
Nexea Gestión Documental, S.A.	(1.228)	(390)	(1.618)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A.	(1.663)	-	(1.663)
	46.809	1.608	48.417

14. Subvenciones, donaciones, legados y compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU recibidos

El detalle del movimiento de las compensaciones recibidas como subvención de capital de la Sociedad Dominante durante los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

Ejercicio 2013

	Miles de euros
Saldo inicial a 1 de enero de 2013	305.628
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	2.516
Efecto fiscal	(755)
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
con origen en la amortización	(22.415)
con origen en la corrección por deterioro	(865)
con origen en bajas	(1.048)
Efecto fiscal	7.298
Saldo final a 31 de diciembre de 2013	290.359



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Ejercicio 2014

	Miles de euros
Saldo inicial a 1 de enero de 2014	290.359
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	-
Efecto fiscal	-
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
con origen en la amortización	(18.633)
con origen en la corrección por deterioro	(4.346)
con origen en bajas	(1.232)
Efecto fiscal	7.263
Efecto fiscal - cambio de tipo (Notas 4p) y 18)	19.049
Saldo final a 31 de diciembre de 2014	292.460

La Sociedad Dominante ha valorado los pasivos por impuesto diferido vinculados a compensaciones de capital recibidas en ejercicios anteriores a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, según la normativa vigente a 31 de diciembre de 2014, y ha registrado un menor pasivo por impuesto diferido de 19.049 miles de euros que ha reconocido directamente en el patrimonio neto de la Sociedad (ver Nota 4p), 18 y Estado total de cambios en el patrimonio neto).

La Sociedad Dominante registró en el ejercicio 2013 en el epígrafe "subvenciones, donaciones, legados y compensaciones de costes derivados por la prestación del SPU recibidos" 2.516 miles de euros, correspondientes al valor de mercado de un edificio que se inscribió a nombre de la Sociedad en el ejercicio 2013 (ver Nota 7).

15. Provisiones a largo plazo y corto plazo

Las dotaciones del ejercicio, por importe de 2.304 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según su naturaleza (11.593 miles de euros en 2013).

Las aplicaciones tienen su origen en las resoluciones de litigios que han sido desfavorables al Grupo Correos durante el ejercicio 2014 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 14.662 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias según su naturaleza (5.556 miles de euros en 2013).

Provisión por reclamaciones de personal

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2014 registra las cantidades a pagar estimadas por reclamaciones y litigios judiciales contra el Grupo Correos de tipo laboral.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Provisión por litigios

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2014 recoge fundamentalmente las cantidades a pagar por la Sociedad Dominante estimadas en relación con los expedientes sancionadores de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, recurridas por ésta, 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.

El detalle y movimiento de las provisiones a largo y corto plazo durante los ejercicios 2014 y 2013 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 2013	4.543	17.528	47.907	3.324	73.302	8.288
Dotaciones	1.603	3.531	5.235	48	10.417	1.176
Aplicaciones / pagos	-	(1.712)	(5.216)	(456)	(7.384)	(1.372)
Reversiones / excesos	(786)	(1.305)	(543)	(90)	(2.724)	(2.832)
Saldo al 31 de diciembre de 2013	5.360	18.042	47.383	2.826	73.611	5.260
Dotaciones	1.432	-	625	59	2.116	188
Aplicaciones / pagos	(1.872)	(1.840)	(10.064)	-	(13.776)	(175)
Reversiones / excesos	(213)	(3.093)	(10.355)	(808)	(14.469)	(193)
Saldo al 31 de diciembre de 2014	4.707	13.109	27.589	2.077	47.482	5.080



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

16. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2014 y 2013, incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Deudas a corto plazo:		
Acreedores por inmovilizado	3.442	9.697
Depósitos giro	5.658	5.591
Fianzas y depósitos	7.416	7.060
Acreedores por arrendamientos financieros	-	294
Otras deudas a corto plazo	731	3.565
Total deudas a corto plazo	17.247	26.207
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 20)	101.285	8.361

	Saldo a 31/12/2014	Saldo a 31/12/2013
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:		
Proveedores	2.723	2.257
Proveedores, empresas de grupo y asociadas (Nota 20)	25	22
Acreedores varios	184.184	203.883
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	52.632	24.872
Otros deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18)	50.161	49.426
Anticipos de clientes	31.733	17.405
Total acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	321.458	297.865

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados “Débitos y cuentas a pagar”.

Los “Depósitos giro” incluyen giros admitidos con anterioridad al 31 de diciembre del 2014 y pendientes de pago por la Sociedad Dominante a sus destinatarios a esa fecha.

El epígrafe “Acreedores varios” incluye los importes cobrados por la Sociedad Dominante por cuenta de terceros por importe de 26.846 miles de euros (38.850 miles de euros en el ejercicio 2013).

Asimismo, en los epígrafes “Acreedores varios” y “Anticipos de clientes” se incluyen 65.840 miles de euros con origen en las obligaciones pendientes de pago a distintos operadores postales de terceros países por los servicios postales recibidos de los mismos (56.631 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 2014 y 2013:

	Ejercicio 2014		Ejercicio 2013	
	Miles de euros	%	Miles de euros	%
Pagos del ejercicio dentro del plazo máximo legal	534.591	98%	497.643	98%
Resto	10.407	2%	9.285	2%
Total Pagos del Ejercicio	544.998	100%	506.928	100%
Plazo medio de pagos excedidos	34		38	
Saldo pendiente al cierre que sobrepase el máximo legal	1.625		1.491	

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 2014 y 2013 es la siguiente:

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Segmentación por categoría de actividades		
Ingresos por servicios postales, telegráficos y paquetería	1.639.184	1.658.491
Ingresos por prestación de servicios a terceros y prestación de servicios bancarios	27.601	26.364
Ingresos por envío de dinero	31.897	30.938
Venta de productos filatélicos	18.560	17.490
Otros	14.782	13.714
Total	1.732.024	1.746.997
Segmentación por mercados geográficos		
Nacional	1.732.024	1.746.997
Total	1.732.024	1.746.997



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 19.541 miles de euros (siendo ese mismo dato para el ejercicio 2013 equivalente a 19.061 miles de euros).

b) Aprovisionamientos

El desglose del epígrafe “aprovisionamientos” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta durante los ejercicios 2014 y 2013 es como sigue:

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Segmentación por categoría de actividades		
Sellos y otros signos de franqueo	5.816	5.620
Otros productos	8.531	8.025
Variación de existencias	(1.527)	(1.061)
Consumo de mercaderías	12.820	12.584
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	1.242	297
Trabajos realizados por otras empresas	151.904	154.818
Aprovisionamientos	165.966	167.699

c) Compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU

En los meses de octubre y diciembre de 2014 el Ministerio de Fomento ha transferido al Tesoro 518.000 miles de euros. Este importe estaba consignado en el presupuesto del Ministerio de Fomento a favor de la Sociedad Dominante para la prestación del Servicio Postal Universal, ejercicios anteriores pendientes de liquidación, dentro del programa 491 Servicio Postal Universal, en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2014. Atendiendo a lo anterior, la Sociedad Dominante ha contabilizado en el ejercicio 2014 ingresos de 518.000 miles de euros por dicho concepto, tal como viene siendo la pauta contable de Correos.

No obstante, a la fecha de formulación de estas Cuentas Anuales, se encuentran pendientes de emisión y aprobación, por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia, las resoluciones sobre la contabilidad analítica de Correos de los ejercicios 2013 y 2014 y la determinación del coste neto del Servicio Postal Universal correspondiente a los ejercicios 2011, 2012, 2013 y 2014. Por lo tanto hasta que no se emitan dichas resoluciones y se determine dicho coste neto, no pueden considerarse definitivas las liquidaciones de ejercicios anteriores anticipadas en este ejercicio por el Ministerio de Fomento.

Eventualmente, una resolución de la CNMC respecto del cálculo del coste neto del SPU de los ejercicios 2011, 2012 y 2013 que no fuera coincidente con lo consignado en los Presupuestos Generales del Estado, podría tener impacto en los importes contabilizados.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Dicho impacto final no podría ser calculado hasta la entrada en vigor del nuevo Plan de Prestación que es el que fijará la metodología y conceptos para el cálculo del coste neto.

En el ejercicio 2013 la Subdirección General de Régimen Postal, del Ministerio de Fomento comunicó el acuerdo adoptado por el Consejo Rector de la Comisión Nacional del Sector Postal, sobre la contabilidad analítica de Correos, la determinación del coste neto del Servicio Postal Universal y la necesidad de compensación de costes derivados de la prestación del SPU de los ejercicios 2009 y 2010. Atendiendo a lo anterior la Sociedad Dominante contabilizó en el ejercicio 2013, 147.987 y 121.132 miles de euros correspondientes a las liquidaciones por la prestación del SPU en los ejercicios 2009 y 2010 respectivamente.

La Sociedad Dominante ha cobrado a lo largo del ejercicio 2014, 336.724 miles de euros correspondientes a compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU de ejercicios anteriores (139.919 miles de euros en el ejercicio 2013). El importe pendiente de cobro por este concepto al cierre del ejercicio 2014 es de 518.000 miles de euros (ver Notas 11.1.), 11.3.1)).

La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio 2014 otras subvenciones, principalmente para la formación de sus empleados, por importe de 171 miles de euros (en el ejercicio 2013 devengó 214 miles de euros por este concepto).

d) Gasto de personal

El desglose del gasto de personal para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

Ejercicio 2013	
Compensaciones costes por la prestación del SPU pendiente de cobro a 1 de enero de 2013	208.092
Compensaciones costes SPU cobradas	(139.919)
Liquidación compensación costes SPU 2009	147.987
Liquidación compensación costes SPU 2010	121.132
Regularización compensación	(568)
Compensaciones costes por la prestación del SPU pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2013	336.724
Ejercicio 2014	
Compensaciones costes SPU cobradas	(336.724)
Liquidación pendientes compensación costes SPU 2011-2013	518.000
Compensaciones costes por la prestación del SPU pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2014	518.000

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Sueldos, salarios y asimilados	1.170.340	1.175.306
Cargas sociales	233.262	228.507
Otros gastos	9.375	8.924
	1.412.977	1.412.737



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Las cargas sociales para el ejercicio 2014 y 2013 no incluyen importe alguno referente a aportaciones y dotaciones para pensiones. En virtud de lo dispuesto en el artículo dos del Real Decreto 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, la Sociedad Dominante no realiza aportaciones a planes de pensiones (ver Nota 5-o)).

e) Servicios exteriores

El desglose del epígrafe “Servicios exteriores” para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Arrendamientos	41.265	42.613
Reparaciones, conservación y mantenimiento	71.644	73.295
Servicios profesionales independientes	46.894	42.292
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	9.434	7.654
Suministros	39.667	42.788
Gastos por correspondencia internacional	45.735	47.404
Otros gastos	50.249	55.568
	304.888	311.614

En “Servicios de profesionales independientes” se incluyen 6.691 miles de euros correspondientes al gasto devengado por comisiones a entidades colaboradoras (6.476 miles de euros en el ejercicio 2013). 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 Correos. Asimismo, se incluyen en este epígrafe 18.680 miles de euros de gastos de seguridad de la Sociedad Dominante (19.688 miles de euros en 2013).

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 2014	Ejercicio 2013
Hasta un año	21.005	24.610
Entre uno y cinco años	15.696	16.479
Más de cinco años	24.835	28.289
	61.536	69.378



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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-s)). Esta regularización ha supuesto un gasto en el ejercicio 2014 de 1.130 miles de euros (1.077 miles de euros en el ejercicio 2013).

También se registran otros impuestos como el impuesto sobre bienes inmuebles y otros tributos locales, como tasas y vados, que han supuesto a la Sociedad Dominante un gasto de 5.462 euros y 2.269 miles de euros en el ejercicio 2014 (5.717 miles de euros en el ejercicio 2013).

g) Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

Ejercicio 2014

I. material y activos no corrientes para venta

	Inmov. intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
Correcciones por deterioro					
Dotaciones	-	17.617	-	-	17.617
Reversiones	-	(459)	-	(96)	(555)
	-	17.158	-	(96)	17.062
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	-	(748)	(1.731)	(398)	(2.877)
Pérdidas	-	3.066	132	-	3.198
	-	2.318	(1.599)	(398)	321



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Ejercicio 2013

I. material y activos no corrientes para venta

	Inmov. intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
Correcciones por deterioro					
Dotaciones	-	3.951	-	25	3.976
Reversiones	(43)	(580)	(208)	-	(831)
	(43)	3.371	(208)	25	3.145
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	-	(2.208)	(72)	-	(2.280)
Pérdidas	40	756	348	10	1.154
	40	(1.452)	276	10	(1.126)

h) Ingresos y gastos financieros

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2014 y 2013 es el siguiente:

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Ingresos financieros		
De empresas del grupo:		
Imposiciones a corto plazo (Nota 20)	337	190
De terceros:		
Otros ingresos financieros	1.758	4.467
	2.095	4.657
Gastos financieros		
De terceros:		
Otros gastos financieros	25	50
	25	50

Mensaje del
PresidentePrincipales
hitosEl Grupo
CorreosInnovación
en productos
y serviciosInnovación
en procesosInnovación
para los
clientesInnovación
para las
personasInnovación
para la
sociedadBuen
gobiernoCobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidadCuentas
consolidadas del
Grupo Correos

La Sociedad Dominante ha realizado a lo largo del ejercicio 2014 cesiones de tesorería a su accionista (SEPI), de vencimiento inferior a tres meses y remuneradas a un tipo de mercado. Los ingresos generados por este concepto ascienden a 337 miles de euros en el ejercicio 2014 (190 miles de euros en el ejercicio 2013).

En "Otros ingresos financieros" se registra el importe de los ingresos devengados por la Sociedad Dominante con origen de la gestión de los excedentes de tesorería depositados en sus cuentas corrientes (ver Nota 11.3.1)).

18. Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2014	Saldo al 31/12/2013
Activos no corrientes		
Activos por impuesto diferido	20.203	35.164
Deudores a largo plazo Administraciones Públicas (Nota 11.3.1)	113.000	-
Correcciones valorativas por deterioro (Nota 11.3.1)	(562)	-
Total activos no corrientes con Administraciones Públicas	132.641	35.164
Activos corrientes		
Activos por impuesto corriente	-	2
Deudores varios - compensación costes SPU (Nota 11.3.1)	405.000	336.724
Otros (Nota 11)	260	133
Total activos corrientes con Administraciones Públicas	405.260	336.859
	(Nota 11)	(Nota 11)
Pasivos no corrientes		
Pasivos por impuesto diferido	97.884	124.151
Pasivos corrientes		
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas - IRPF	18.896	18.752
Impuesto sobre el Valor Añadido - IVA	5.588	5.249
Seguridad social	22.093	22.009
MUFACE y derechos pasivos	2.792	3.015
Otros	792	401
Total pasivos corrientes con Administraciones Públicas	50.161	49.426
	(Nota 16)	(Nota 16)



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

En el ejercicio 2011 el Grupo Correos tributó bajo el régimen de consolidación fiscal, como Sociedad Dominante del Grupo Fiscal nº 38/11, siendo las Sociedades Dominadas Correos Express Paquetería Urgente, 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 nº 38/11.

Dicha integración surtió efectos desde el 1 de enero del ejercicio 2012, y fue comunicada por SEPI (como Sociedad Dominante del Grupo Fiscal) a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la Administración Tributaria, con ocasión de la presentación del Segundo Pago Fraccionado del Impuesto sobre Sociedades 2012, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 70.6 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

La base imponible del Grupo Fiscal se determina sumando las bases imponibles individuales de las sociedades que lo integran. No obstante lo anterior, todas las sociedades del Grupo presentan su liquidación individual.

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

Para determinar las bases imponibles individuales se realizan ciertos ajustes o eliminaciones de operaciones intergrupo a nivel individual, es decir, éstos se

trasladan a las bases imponibles individuales de las sociedades del Grupo en lugar de efectuarlos en el nivel consolidado. Entre dichas operaciones se encuentran como más habituales las relativas a los dividendos percibidos por sociedades del Grupo y las provisiones por el deterioro de la participación en entidades filiales. El objetivo que se persigue con tal «homogeneización» de las bases imponibles a integrar en la base del Grupo Fiscal nº 9/86, es evitar que se produzcan duplicidades en el cálculo de las deudas y créditos tributarios.

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

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Diferencias temporarias:		
Provisión para riesgos y gastos	-	2.769
Provisiones relacionadas con el personal	3.155	810
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	1.036	1.073
Provisión de cartera	-	9.802
Amortización del inmovilizado	16.286	8.346
Otros	415	219
	20.892	23.019
Ajuste por cambio de tipo impositivo	(689)	-
Créditos por bases imponibles negativas	-	12.145
Activos por impuesto diferido	20.203	35.164
Diferencias temporarias:		
Efecto fiscal de las compensaciones recibidas como subvención de capital	98.127	124.439
Otros ajustes temporales	(243)	(288)
Pasivos por impuesto diferido	97.884	124.151

Mensaje del
PresidentePrincipales
hitosEl Grupo
CorreosInnovación
en productos
y serviciosInnovación
en procesosInnovación
para los
clientesInnovación
para las
personasInnovación
para la
sociedadBuen
gobiernoCobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidadCuentas
consolidadas del
Grupo Correos

El movimiento de los activos por diferencias temporarias del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

Ejercicio 2014

	Saldo al 01/01/2014	Altas	Regularización	Otros ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2014
Diferencias temporarias	117.215	36.901	-	(30.252)	(54.225)	69.639
Efecto impositivo:						
Diferencias temporarias	23.019	11.071	-	(9.765)	(4.122)	20.203
Créditos por pérdidas a compensar	12.145	-			(12.145)	-
	35.164	11.071	-	(9.765)	(16.267)	20.203

Ejercicio 2013

	Saldo al 01/01/2013	Altas	Regularización	Otros ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2013
Diferencias temporarias	116.676	29.728	-	-	(29.189)	117.215
Efecto impositivo:						
Diferencias temporarias	15.943	8.918	-	-	(1.842)	23.019
Créditos por pérdidas a compensar	19.408	-	2	-	(7.265)	12.145
	35.351	8.918	2	-	(9.107)	35.164



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
	Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada
Resultado consolidado antes de impuestos	286.761	63.781
Ajustes de consolidación	2.416	1.607
Resultados agregados antes de impuestos	289.177	65.388
Detalle de resultados agregados antes de impuestos:		
- Base contable	291.567	68.699
- Base contable activada (pérdidas)	(4.806)	(4.918)
- Base contable no tributable	2.416	1.607
	289.177	65.388
Carga impositiva teórica	87.470	20.610
Crédito fiscal	(1.346)	(1.377)
Ingreso no computable	(506)	(1.094)
Gastos no deducibles	859	544
Deducciones	(1.137)	(1.482)
(Ingreso)/gasto impositivo efectivo agregado	85.340	17.201
Detalle gasto impositivo efectivo agregado:		
Impuestos corrientes	81.182	18.949
Crédito fiscal	(1.041)	(2.027)
Impuestos diferidos	5.198	279
Total gasto impositivo efectivo agregado	85.339	17.201
Ajuste por cambio de tipo impositivo	2.202	
Ajuste previsión I.S.	59	(230)
Ajuste consolidación	7.686	-
Gasto agregado por Impuesto de Sociedades	95.286	16.971



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

	Ejercicio 2014		Ejercicio 2013	
	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor
Impuesto corriente agregado	(1.040)	81.182	(2.033)	8.192
Retenciones y pagos a cuenta	(333)	-	(597)	-

La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2014:

	Aumentos	Disminuciones
Resultado agregado	-	286.762
Ajustes de consolidación	-	2.415
Diferencias permanentes:		
de las sociedades individuales	1.837	(1.636)
Diferencias temporarias:		
de las sociedades individuales		
-Originadas en el ejercicio	40.340	-
-Originadas en ejercicios anteriores	-	(16.136)
de los ajustes de consolidación		
-Originadas en el ejercicio		
-Originadas en ejercicios anteriores		
Compensación Base Imponible 2011		(40.484)
Base imponible (resultado fiscal)	-	273.098

Con fecha 27 de noviembre de 2014, se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades, cuya entrada en vigor se produce el día 1 de enero de 2015, siendo de aplicación para los periodos impositivos que se inicien a partir de la expresada fecha. Conforme establece el artículo 29.1 de la Ley, el tipo de gravamen general de gravamen se reduce del 30% al 25%. No obstante lo anterior, se han introducido determinadas medidas temporales como la contemplada en la Disposición Transitoria Trigésima cuarta i), que establece el tipo general del 28%



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

para los periodos impositivos que se inicien en el año 2015. En virtud de lo anterior, la Sociedades del Grupo han procedido a registrar los activos por impuesto diferido a 31 de diciembre de 2014 a los tipos esperados en los que revertirán, lo cual se recoge en el ajuste por cambio de tipos impositivos.

La Sociedad Dominante se ha acogido a lo establecido en el artículo 37 del Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, 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 2014 la Sociedad ha cumplido en su totalidad su compromiso de reinversión. El importe de la renta acogida a la deducción es 2.050 de miles de euros (1.234 miles de euros en el ejercicio 2013).

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 2014, 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 2010. 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 RD Ley 9/2011, de 19 de agosto, 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 2014. La compensación se realizará al tiempo de formular la declaración del Impuesto sobre Sociedades, sin perjuicio de las facultades de comprobación que correspondan a las autoridades fiscales.

Las bases imponibles negativas previas a la integración en el Grupo Fiscal nº 9/86, generadas en los ejercicios 2011 y anteriores por las Sociedades del Grupo Correos, podrán ser objeto de compensación con futuras bases imponibles generadas por dichas Sociedades, con el límite de su propia base imponible individual, puesto que la Sociedad matriz de dicho grupo de consolidación fiscal permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo Fiscal nº 9/86.

A 31 de diciembre de 2014, las sociedades del Grupo disponen de bases imponibles negativas a compensar contra eventuales beneficios fiscales futuros por importe de 198.875 miles de euros.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

19. Otra información

a) Número de empleados

El detalle de la plantilla media del Grupo, en número de empleados, durante los ejercicios 2014 y 2013 era el siguiente:

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Comité de Dirección	14	13
Resto plantilla:		
Funcionarios	17.743	19.166
Laborales	34.757	35.377
	52.514	54.556

A 31 de diciembre de 2014 y 2013 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

	Datos a 31/12/2014			Datos a 31/12/2013		
	Hombres	Mujeres	Total plantilla	Hombres	Mujeres	Total plantilla
Comité de Dirección	13	1	14	12	1	13
Resto plantilla:						
Funcionarios	12.025	5.053	17.078	13.214	5.355	18.569
Laborales	14.436	19.536	33.972	14.604	19.727	34.331
	26.474	24.590	51.064	27.830	25.083	52.913



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

La plantilla media del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2014 y 2013 era el siguiente:

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Funcionarios	440	484
Laborales	520	503
	960	987

b) Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre de 2014, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 63.122 miles de euros (46.055 miles de euros a 31 de diciembre de 2013). Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los pasivos adicionales, si los hubiera, que podrían derivarse de las garantías comprometidas con terceros, no serían en ningún caso significativas.

c) Inversiones financieras previstas

La Sociedad Dominante tiene previsto realizar determinadas inversiones financieras, previa autorización del Consejo de Ministros, de conformidad con el artículo 12.5 de la Ley 5/1996, de 10 de enero, de Creación de determinadas Entidades de Derecho Público.

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

A continuación se detallan los importes facturados a las Sociedades del Grupo, o pendientes de facturar, por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. y aquellas otras sociedades con las que dicha empresa mantiene alguno de los vínculos a los que hace relación la Disposición Adicional decimocuarta de la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por la prestación de servicios profesionales durante el ejercicio:

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Por servicios de auditoría	129	129
Por otros servicios	-	16
Total	129	145



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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 2014 y 2013 son los siguientes:

	Clientes, empresas grupo		Proveedores, empresas grupo		Tesorería InterSEPI	
	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2013
SEPI	1	1	-	-	50.010	-
Grupo SEPI resto	52	47	25	22	-	-
	53	48	25	22	50.010	-
	(Nota 11)	(Nota 11)	(Nota 16)	(Nota 16)	(Nota 12)	

Los créditos y débitos cruzados correspondientes a la operativa del Grupo Fiscal (ver Nota 18) son los siguientes:

Saldos Grupo Fiscal nº 9/86

	Deudores, empresas grupo		Deudas, empresas grupo	
	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2013
SEPI	1.112	2.630	80.922	8.193
	1.112	2.630	80.922	8.193
	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Las transacciones realizadas con las sociedades del Grupo SEPI durante el ejercicio 2014 son las siguientes:

	Ingresos Prestación de Servicios		Gastos de Explotación	
	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2013
SEPI	4	4	-	-
Grupo SEPI resto	265	303	40	71
	269	307	40	71

	Ingresos Financieros		Distribución de Dividendo	
	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2013
SEPI	337	190	26.000	-
	337	-	26.000	-
	(Nota 17h)	(Nota 17h)	(Nota 4)	

b) Administradores y Alta Dirección de la Sociedad Dominante

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

Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante no han participado, ni directa ni indirectamente, durante los ejercicios 2014 y 2013 en transacciones inusuales 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 2014 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 1.960 miles de euros (1.798 miles de euros en 2013), de los que 154 miles de euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante por la asistencia a Consejos (160 miles de euros en 2013), y el resto atiende a salarios y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas) de los miembros del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante.

Al 31 de diciembre de 2014 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.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Otra información referente al Consejo de Administración

En el deber de evitar situaciones de conflicto con el interés de las Sociedades del Grupo, los administradores que han ocupado cargos en el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante han cumplido con las obligaciones previstas en el artículo 228 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, tanto ellos como las personas a ellos vinculados, se han abstenido de incurrir en los supuestos de conflictos de interés previstos en el artículo 229 de dicha Ley.

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante a la fecha de formulación de estas cuentas anuales estaba formado por 9 hombres y 6 mujeres.

21. Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

Ejercicio 2014

	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Ajuste Cartera	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.590.494	141.530	-	1.732.024
Aprovisionamientos	(85.732)	(80.234)	-	(165.966)
Compensación coste SPU	518.171	-	-	518.171
Gastos de personal	(1.370.785)	(42.192)	-	(1.412.977)
Otros resultados	(362.444)	(23.457)	3.826	(382.075)
Resultado antes de impuestos	289.704	(4.353)	3.826	289.177

Ejercicio 2013

	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Ajuste Cartera	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.605.087	141.910	-	1.746.997
Aprovisionamientos	(83.758)	(83.941)	-	(167.699)
Compensación coste SPU	268.765	-	-	268.802
Gastos de personal	(1.368.755)	(43.982)	-	(1.412.737)
Otros resultados	(354.863)	(18.867)	3.755	(369.975)
Resultado antes de impuestos	66.476	(4.843)	3.755	65.388



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

22. Información medioambiental

Al 31 de diciembre de 2014, 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 2014 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 2013.

23. Pasivos contingentes

La Comisión Europea ha requerido al Estado español información preliminar en relación con una denuncia relativa a supuestas ayudas de Estado concedidas a favor de la Sociedad Dominante en el período comprendido entre 1998 y 2013, pero no se ha abierto hasta la fecha ningún expediente formal contra el Reino de España por ayudas de Estado.

La Sociedad Dominante estima que no tiene activos o pasivos contingentes significativos a cierre del ejercicio 2014.

24. Hechos posteriores

No se han producido otros acontecimientos posteriores al 31 de diciembre de 2014 que pudieran afectar de forma significativa a las presentes cuentas anuales consolidadas.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Informe de Gestión Ejercicio 2014

Entorno económico

En 2014 el producto interior bruto creció un 1,4%, según la previsión del Instituto Nacional de Estadística, lo que constata la mejora de la situación económica en el último año. Esta trayectoria de recuperación, que se inició a finales de 2013, se ha ido afianzando a lo largo de 2014. En particular, en los dos últimos trimestres se han registrado tasas interanuales de crecimiento del PIB por encima del 1,5%, impulsadas por la recuperación de la demanda interna.

Este mayor dinamismo del consumo se explica, fundamentalmente, por la mejora continuada de las condiciones financieras, el aumento de la confianza, la evolución favorable del mercado laboral y el descenso de los precios del petróleo. En particular, la reducción del coste de los combustibles, superior a lo previsto, ha provocado que el índice de precios se sitúe en tasas negativas del -1% en diciembre de 2014.

Dentro de este escenario favorable, cabe destacar la positiva evolución del empleo, con un incremento anual del número de afiliados a la seguridad social del 2,6%.

Esta incipiente mejora del entorno económico ha repercutido en el sector de los servicios postales y de paquetería. Según el indicador de noviembre de 2014 elaborado por el Instituto Nacional de Estadística, la cifra de negocios del sector aumentó un

1,6% entre enero y noviembre, y un 6,5% en tasa interanual. No obstante, el segmento postal tradicional continuó descendiendo, fundamentalmente por el efecto sustitutivo de las nuevas tecnologías sobre los envíos.

En 2015, según los indicadores avanzados tanto del Ministerio de Economía y Competitividad como de la Comisión Europea, la economía española previsiblemente continuará con esta senda de crecimiento.

El Sector Postal en España

La Sociedad Dominante es el operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal en España, según la disposición transitoria única de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, si bien su régimen de financiación se rige por la normativa anterior a la entrada en vigor de dicha Ley, estando pendiente de aprobación el plan de prestación y su contrato regulador.

El sector postal español es desde hace décadas un mercado muy competitivo. Asimismo, en los últimos años ha experimentado cambios debido a la crisis económica y, sobre todo, a la sustitución electrónica y los cambios en los patrones de consumo, al igual que en otros países europeos. La consecuencia ha sido una disminución constante de la actividad postal.

Esta tendencia se ha visto acentuada más recientemente por la rápida implantación de la factura electrónica entre los grandes clientes, especialmente en los sectores bancario y de servicios, y el cambio de la facturación mensual a bimestral entre las compañías eléctricas.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Además, España ocupa una posición adelantada respecto a la mayoría de Europa en el desarrollo de la Administración electrónica, lo que también ha contribuido a la contracción del negocio postal. Así, en España al menos el 95% de los servicios públicos está disponible por medios digitales y el 49% de los ciudadanos utiliza Internet para comunicarse con las Administraciones Públicas, frente al 47% en Europa.

España debe seguir liderando el desarrollo de la Administración electrónica y es en este punto donde el Grupo Correos puede aportar al sector público sus capacidades tecnológicas, recursos y servicios de calidad, para suministrar soluciones innovadoras y flexibles que aúnen lo físico y lo electrónico, facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y evitando los efectos de la “brecha digital”.

La crisis económica y la sustitución electrónica también han incidido en la evolución del sector del marketing directo. Actualmente las empresas de comunicación y publicidad se decantan más por estrategias híbridas, que combinan las comunicaciones físicas y digitales. Para responder a esta demanda, el Grupo Correos ha diseñado servicios multicanal, capaces de adaptar los mensajes a diferentes soportes, según las preferencias de los clientes.

El Mercado de Paquetería

La paquetería es un ámbito de expansión natural para la Sociedad Dominante debido a su estructura logística y operativa.

En el primer semestre de 2014, la facturación del mercado continuó descendiendo a causa de la crisis económica. Sin embargo en la segunda mitad del año se observó cierta estabilización, propiciada por el avance del comercio electrónico y de la

actividad internacional de las empresas. Esta leve recuperación, que se prevé que continúe en 2015, ha sido evidente en el aumento de los volúmenes de paquetería, aunque no tanto en los ingresos, debido a la fuerte competencia en precios del sector.

En los últimos años el comercio electrónico está experimentando un crecimiento notable en España. En el primer trimestre de 2014, la facturación del *e-commerce* creció un 26,8% en tasa interanual, según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Actualmente cerca del 37% de los españoles realiza compras *online*, frente al 50% de los europeos, observándose por ello un gran potencial del crecimiento para este sector. Asimismo, España es uno de los países con mayor penetración de telefonía móvil. El 73% de la población accede a Internet a través de dispositivos móviles, porcentaje superior al del resto de Europa, lo que hace prever en el futuro un incremento del comercio electrónico a través de este tipo de terminales.

La expansión de este mercado beneficia a las empresas logísticas y de paquetería, que se han convertido en elementos esenciales para la eficiencia de la cadena logística del comercio electrónico.

En este contexto, el Grupo Correos se ha convertido en un aliado preferente para las empresas de venta *online*. Los servicios desarrollados en 2014 han permitido responder a los nuevos requerimientos del sector, mediante soluciones integrales para toda la cadena del comercio electrónico y una mayor conveniencia y flexibilidad de entrega para los clientes finales.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Situación de la Sociedad y perspectivas futuras

En diciembre de 2012 se presenta el Plan de Acción 100-300-1.500 cuyo propósito es preparar a la empresa para el entorno cambiante del futuro más inmediato.

Los mercados en los que actúa la compañía como el mercado postal y el de paquetería, están en constante evolución; el primero porque los patrones de consumo están poniendo en auge los productos digitales y el segundo por ser cada vez más competitivo debido al crecimiento del *e-commerce*. A estos dos mercados se une la tendencia de los operadores a entrar o potenciar su presencia en mercados como el de los servicios financieros y a potenciar su red de oficinas y flexibilizar sus procesos.

Desde su lanzamiento el Plan de Acción trata de hacer frente a estos retos con proyectos estratégicos que afianzan su presencia en el mercado de la paquetería, o proyectos que persiguen la diversificación de la cifra de negocio (servicios de impresión en la nube) u otros donde la Sociedad Dominante es el intermediario directo entre productores y consumidor final. Pero no sólo se trata de hacer frente a estos retos a través del lanzamiento de nuevos productos o servicios sino que se trata además de atender las necesidades concretas de los clientes que demandan soluciones *ad hoc*.

A su vez, la Sociedad Dominante está trabajando en el desarrollo de una oferta integral de servicios digitales para todos los ciudadanos donde la Sociedad Dominante se convierta en el facilitador de las comunicaciones en el mundo digital y actúe como tercero de confianza entre ciudadanos, empresas y administración.

Estas iniciativas no hubiesen sido posibles si la compañía no hubiese apostado por la innovación, palanca que gestiona tanto el talento interno de la organización como el acuerdo con distintas entidades externas.

Esta es la estrategia que tiene definida el Grupo Correos que persigue ser el mejor proveedor de comunicaciones físicas y electrónicas a través de la articulación de 5 líneas estratégicas: Diversificación, Aumento de la efectividad comercial, Optimización Operativa, Desarrollo del modelo organizativo e Innovación y nuevos desarrollos.

Perspectiva futura de la Sociedad: economía, sociedad, regulación.

Si nos referimos al entorno económico nacional después de 5 años de crecimiento negativo, parece que la economía está dando signos de recuperación tanto en el consumo interno como en las exportaciones.

Bajo estas buenas perspectivas económicas y actuando en un mercado postal que desde el 1 de enero de 2011 está totalmente liberalizado, la Sociedad Dominante deberá hacer frente a través de la estrategia definida y en continua revisión a los retos que sin duda traerán los próximos años.

En lo que respecta al entorno digital y comercio electrónico, los usuarios de Internet representan un 73,1% de la población española mayor de 15 años y las compras *online* crecen desde el 2007 a una tasa de dos dígitos.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Los datos anteriores avalan que la sociedad actual está evolucionando hacia un entorno digital en el que la Sociedad Dominante debe jugar un papel muy importante tanto en el mercado de la paquetería como en el de las comunicaciones digitales.

Principales riesgos e incertidumbres

La Sociedad Dominante opera predominantemente en el mercado postal, un sector completamente liberalizado desde 2011 y muy competitivo, que desde hace años experimenta un decrecimiento constante de los volúmenes de envíos, derivado fundamentalmente del efecto sustitutivo de las tecnologías de la comunicación y de las políticas de reducción de costes por parte de las empresas.

El Plan de Acción, a través de sus cinco líneas estratégicas, pretende reducir la concentración del riesgo en producto y mercado, mediante la diversificación de actividades, el enfoque multicanal de la oferta, la innovación y el aprovechamiento de la red de distribución y de oficinas.

La Sociedad Dominante contempla también la existencia de riesgos operativos y laborales, derivados de su complejidad estructural y de la necesidad de avanzar en la implantación de un sistema ágil que responda a las exigencias del mercado, así como riesgos reputacionales, por daños imprevisibles en la buena percepción con la que siempre ha contado entre los distintos grupos de interés.

A esto se suman las incertidumbres legales, fiscales y financieras, fruto de los posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa. Por último, igualmente importantes son los riesgos medioambientales, derivados de la amplia red de infraestructuras y de medios de transporte con que cuenta la Sociedad Dominante.

Indicadores clave financieros

El resultado después de impuestos del ejercicio 2014 de la Sociedad Dominante es positivo de 201,6 millones de euros, 153,6 millones de euros superior al del ejercicio 2013. Los principales factores que han incidido en la evolución del resultado son:

- La disminución de la cifra de negocios en 14,6 millones de euros (0,95%) como consecuencia de un descenso generalizado del volumen de objetos, sobre todo por la caída del negocio tradicional (cartas y certificados), compensados parcialmente por el incremento de la paquetería, y por el efecto de los procesos electorales celebrados en el ejercicio 2014. El volumen de objetos desciende de forma generalizada en todos los productos, con la excepción de la paquetería nacional y de exportación, como por ejemplo, postal tradicional, marketing y publicidad, certificados.
- El aumento de los gastos de personal en 2 millones de euros, motivado fundamentalmente por la imputación del 25% de la paga extra no percibida en 2012 y por el gasto adicional que supone la prestación de los servicios postales inherentes a los procesos electorales celebrados en el ejercicio 2014, que han compensado el descenso del gasto de personal ocasionado por la reducción de la plantilla en 1.989 efectivos de media.
- La partida de otros de gastos de explotación desciende en 7,8 millones de euros.
- El aumento de los ingresos por compensación de los costes que soporta la Sociedad Dominante al prestar el Servicio Postal Universal.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

La Sociedad Dominante ha cerrado el ejercicio 2014 de acuerdo con las expectativas previstas. Se han puesto en marcha medidas para garantizar el cumplimiento de los objetivos principales: sentar las bases para la consecución de un mejor resultado en los próximos ejercicios, continuar con la transformación interna de la sociedad aprovechando mejor las nuevas tecnologías y el talento interno disponible e incrementar la cuota en el sector de la paquetería.

El plazo medio de pagos excedidos de acuerdo con la Ley 15/2010, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, es de 34 días, (38 días en el ejercicio 2013). La Sociedad Dominante no ha incurrido en demora en el pago a lo largo de los ejercicios 2014 y 2013 en los términos de la Ley 15/2010. Las medidas previstas en el ejercicio 2015 para mitigar las demoras consisten en:

- Incorporar nuevos procedimientos para garantizar la validación de facturas en forma y plazo.
- Implantar nuevas funcionalidades en los sistemas de gestión.
- Plan de tesorería que permita la reducción paulatina del periodo medio de pago excedido.

Exposición al riesgo

El Grupo Correos centra la gestión del riesgo en la medición del riesgo y en la elaboración y aplicación de estrategias de cobertura.

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.

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.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Riesgos de tipos de cambio

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

En este sentido, la exposición de la Sociedad Dominante a este riesgo corresponde principalmente a los saldos a cobrar y pagar derivados de la correspondencia internacional. Dado que el neto de estos saldos al 31 de diciembre de 2014 asciende a 21.955 miles de euros a pagar (3.344 miles de euros a 31 de diciembre de 2013), los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que este riesgo no es significativo.

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.

Indicadores clave no financieros

La Sociedad Dominante desarrolla su actividad con una visión basada en la excelencia y la sostenibilidad. Para su consecución, de acuerdo a los principios de honestidad, integridad y transparencia que marcan su política de buen gobierno y que se encuentran recogidos en el Código de Conducta de la compañía, se han asumido un conjunto de compromisos con los grupos de interés.

Estos últimos se resumen en el desarrollo de la actividad empresarial de forma eficiente y rentable; la búsqueda permanente de la excelencia en el servicio a través de la mejora continua y la innovación; la promoción del desarrollo integral de los trabajadores; y la contribución activa al progreso social y la protección medioambiental.

El compromiso de la Sociedad Dominante con la calidad de los servicios que ofrece a los clientes está además vinculado al adecuado cumplimiento de su misión de servicio público, como operador designado para prestar el Servicio Postal Universal en España.

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

En 2014 la Sociedad Dominante ha entregado el 95,6% de las cartas en D+3 y el 98,9% (*) en D+5.

(*) Este resultado se encuentra dentro del umbral de cumplimiento, una vez considerado el efecto del error estadístico implícito en la medición, según lo previsto en la normativa postal.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Información sobre personal

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, siempre dentro de los márgenes que se desprenden de su condición de prestador del Servicio Postal Universal. Esta reducción se ha llevado a cabo preferentemente por la no reposición del personal que se ha jubilado, por la no reposición de otras posiciones consideradas no necesarias para el desarrollo del negocio y por la disminución de la contratación temporal.

Partiendo de los compromisos con SEPI en esta materia, el ejercicio 2014 se cierra con una reducción media (medida en efectivos a tiempo completo) de 1.989 efectivos respecto al ejercicio 2013.

Este ejercicio ha supuesto la consolidación de la nueva estructura zonal, que perseguía, a través de una organización territorial más sencilla, la eficiencia operativa y económica. En esta línea, hemos continuado el esfuerzo de adecuación progresiva de la estructura de puestos de apoyo al dimensionamiento considerado óptimo para dar soporte a las actividades de negocio de cada zona.

La Sociedad Dominante persigue la máxima eficiencia en la gestión de los recursos humanos y el trabajo a tiempo parcial es una de las líneas de consecución de aquella.

Para ello, contamos con la capacidad para realizar los dimensionamientos de plantillas adaptados a los flujos de actividad en las áreas operativas.

La modalidad contractual a tiempo parcial se utiliza para reforzar las áreas operativas, especialmente Oficinas y Tratamiento, en las franjas de mayor actividad. En 2014, se ha producido un incremento en las Subdivisiones mencionadas y se ha cumplido el objetivo corporativo de trabajadores a tiempo parcial.

Información sobre medio ambiente y acciones de sostenibilidad

Durante los años 2012 y 2013 se llevó a cabo el análisis del ciclo de vida del Marketing Directo, el Paq48 y el Paq72 a partir de la Regla de Categoría de Producto que se ha definido para los envíos postales y en el cuya elaboración participó la Sociedad Dominante junto con otros operadores postales de IPC. Este análisis del ciclo de vida ha permitido diseñar y desarrollar en 2014 una calculadora de impacto ambiental. Entre las categorías de impacto que se calculan están las emisiones de CO₂, que son las que se compensan con los créditos de carbono que ha adquirido la Sociedad Dominante de un proyecto VCS de Brasil para conseguir entregar a los clientes Envíos Neutros en Carbono.

En 2014 se ha aprobado el plan de reducción de emisiones para el periodo 2014-2020 que integra las medidas de eficiencia energética con un programa de adquisición de energía renovable. A nivel más operativo, durante 2014 se han identificado las zonas en las que es más interesante revisar la manera en la que se realiza el reparto para reducir las emisiones inherentes a la actividad gracias a la incorporación de nuevas tecnologías.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad



Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Dentro de la línea de eficiencia hay que destacar el lanzamiento del Plan director de eficiencia energética, que proyecta el planteamiento de la Sociedad Dominante sobre la mejora y el consumo responsable de la energía, marcando las líneas de actuación y estableciendo un marco común para las medidas en materia de ahorro y eficiencia energética. Se ha lanzado la figura zonal “Gestor de Mantenimiento y Eficiencia energética”, que nace para materializar e impulsar acciones en los inmuebles desde el punto de vista del mantenimiento y la eficiencia energética.

En este marco también se desarrollan el Plan 100, que monitoriza mes a mes el consumo de los 200 edificios que más energía consumen (electricidad y gas natural), y el reconocimiento ambiental, que promueve el compromiso de los empleados mediante su participación en un premio que reconoce las mejores prácticas ambientales desarrolladas en los centros de trabajo junto con las reducciones de consumos logradas. Por último, no se debe olvidar la información periódica de consumos de energía, agua y materiales de la que dispone cada uno de los cerca de 3.000 centros de trabajo, el proyecto de eficiencia energética IT en los puestos de trabajo.

Estas iniciativas completan otras acciones desarrolladas, entre las que cabe destacar la certificación energética de edificios, la instalación de baterías de condensadores para evitar el impacto de la energía reactiva, pruebas piloto de telemedida y telegestión, la medición de los consumos de las máquinas de clasificación en *stand-by* de los centros de tratamiento automatizado, y la optimización de potencias contratadas que han facilitado significativos ahorros.

Otros temas

La Sociedad Dominante no mantiene acciones propias en cartera, ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros durante el ejercicio 2014.

La Sociedad Dominante ha realizado inversiones en I+D+i a lo largo del ejercicio 2014.



Mensaje del Presidente



Principales hitos



El Grupo Correos



Innovación en productos y servicios



Innovación en procesos



Innovación para los clientes



Innovación para las personas



Innovación para la sociedad



Buen gobierno



Cobertura del informe e indicadores de sostenibilidad

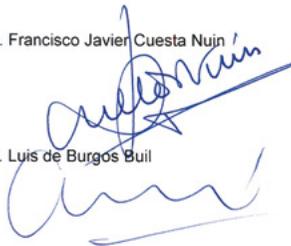


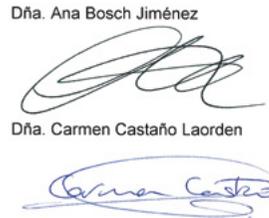
Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados del Ejercicio Económico cerrado al 31 de diciembre de 2014 de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos 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 2014**, así como el Informe de Gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 10 (ambas inclusive) han sido sometidas para **su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S. A. celebrado el 16 de marzo de 2015**. De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores proceden a firmar y prestar su conformidad a todos los documentos antes mencionados:

Madrid a 16 de marzo de 2015

D. Francisco Javier Cuesta Nuin


Dña. Ana Bosch Jiménez


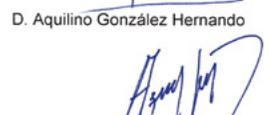
D. Luis de Burgos Buil


Dña. Carmen Castaño Laorden


Dª Eloisa Contín Trillo- Figueroa


D. José Luis Díez García


D. Rafael García Monteys


D. Aquilino González Hernando


D. Pedro Guerrero Meseguer


D. Fernando Iurzun Montoro


Dña Belén Jorge Fuentes


Dña. Rosario Martínez Manzanedo


D. Juan Luis Nieto Fernández


D. José Ángel Partearroyo Martín


Dña. Marta Vega Velasco




Mensaje del
Presidente



Principales
hitos



El Grupo
Correos



Innovación
en productos
y servicios



Innovación
en procesos



Innovación
para los
clientes



Innovación
para las
personas



Innovación
para la
sociedad



Buen
gobierno



Cobertura del informe
e indicadores
de sostenibilidad



Cuentas
consolidadas del
Grupo Correos

Informe anual del Grupo Correos 2014

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:

Estudio Gráfico Juan de la Mata

Depósito Legal:

M-17920-2015

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

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

Correos Exprés Paquetería Urgente, S.A.

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

Nexea Gestión Documental, S.A.

C/ Rejas, 9
28022 Madrid
Tel. de atención al cliente: 917 482 700
www.nexea.es

Correos Telecom, S.A.

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