



Informe anual integrado 2016

*grupo***Correos**



Índice

01

02

03

04

05

06

07

08

09

**MENSAJE
DEL PRESIDENTE**



Mensaje del Presidente

En 2016 celebramos un aniversario muy especial: los 300 años de historia de Correos. Un largo viaje en el que siempre hemos sido un servicio esencial para la vertebración y cohesión social en España y un motor del desarrollo económico. Este hito ha supuesto un impulso para renovar nuestro compromiso con la sociedad española, a la que agradecemos su confianza durante este tiempo.

El 300 aniversario coincidió con la culminación del Plan de Acción 100-300-1.500, que ha sido nuestra ruta estratégica durante los últimos cuatro años. En ese periodo los mercados en los que opera el Grupo Correos han experimentado una intensificación de la competencia; se han impuesto nuevas formas de identificación y comunicación digital como la firma biométrica; se han cumplido las expectativas de crecimiento del comercio electrónico y, por extensión, de la paquetería, cuyo volumen de negocio podría multiplicarse varias veces en el próximo lustro; y ha aumentado la concienciación medioambiental tras la Cumbre de París.

300

ANIVERSARIO

Tú cambias, y nosotros contigo





Mensaje del Presidente

En este contexto de cambios vertiginosos, hemos demostrado nuestra capacidad de evolución y de anticipación a las necesidades de los clientes, poniendo en marcha servicios innovadores y construyendo así el futuro de nuestra empresa.

Correos es un reconocido aliado para el sector del *e-commerce* con sus diversas opciones para la entrega y devolución, que en 2016 incorporaron además nuevos servicios de paquetería, como “Paq Today”, para atender las demandas de distribución en el mismo día; nuevas funcionalidades para la solución “Comandia” que facilita la creación de tiendas web y la venta *online*; o nuevos canales como el portal de venta web “Tu Correos”.

Hemos experimentado una transformación, visible en nuestras oficinas “Tu Correos” y su renovado modelo de atención al cliente, en los nuevos equipamientos de clasificación automatizada y procesos de distribución de la paquetería o en los vehículos eléctricos que incorporamos a nuestra flota, para fomentar la transición hacia una economía baja en carbono.

Las filiales han contribuido, a su vez, a convertir al Grupo Correos en el mejor proveedor global

de comunicaciones físicas y digitales y de paquetería. Correos Express ha desarrollado una oferta especialmente adaptada para cubrir todas las necesidades de los segmentos *B2B* y *B2C*, creando en el último año “Paq Empresa14” y “ePaq24”. Correos Nexea ofrece una plataforma de soluciones multicanal que asegura la eficiencia, seguridad e integración de las comunicaciones masivas empresariales. Correos Telecom aprovecha la experiencia y capacidad de las redes de telecomunicación del Grupo para proporcionar ventajas competitivas a las compañías del sector tecnológico.

El cambio operado en estos cuatro años también queda patente en la cultura empresarial. Trabajo en equipo, proactividad e innovación son, hoy más que nunca, nuestras señas de identidad. Un ejemplo de ello son los “Equipos de innovación”, verdaderos grupos de emprendimiento interno de los que salieron ideas como “HomePaq”. La mayor digitalización de nuestra comunicación interna y atención al cliente, la reorganización de nuestra fuerza comercial y la orientación a la experiencia del cliente son otros de los elementos que nos han permitido adaptarnos mejor a lo que demanda la sociedad actual.





Mensaje del Presidente

La promoción del empleo estable y de calidad es asimismo una prioridad, materializada en el proceso de consolidación de empleo desarrollado en el último año. Estos profesionales reforzarán nuestros centros y nuestra red de distribución, tan valorada por empresas y ciudadanos y que nos permite ser la compañía del sector con la mayor efectividad en las entregas.

En línea con la evolución de la economía española y con el aumento de los tráficos comerciales internacionales, en 2016 Correos experimentó un incremento de los volúmenes transfronterizos. La inauguración de nuestra segunda oficina de cambio extraterritorial, ubicada en Holanda, y la incorporación de nuevos equipos de tratamiento en nuestro centro de clasificación internacional en Madrid, nos permitieron respaldar este crecimiento de la actividad internacional.

El compromiso de Correos es ser el principal promotor del comercio electrónico para las pequeñas y grandes empresas, ayudándoles a vender más, no solo en España sino también en el mercado global y a un coste muy bajo. Prueba de ello es el reciente acuerdo con el grupo Alibaba para desarrollar una plataforma en

su portal web Tmall Global (www.correostmall.es), que estará al servicio de las compañías españolas para acceder al mercado chino, ayudando así a las exportaciones españolas.

En definitiva, nos estamos reinventando para ofrecer nuestra experiencia y nuestro conocimiento a todas las compañías que quieran afrontar su transformación digital y hacer llegar sus productos a sus potenciales clientes, abriendo mercados tanto dentro como fuera de nuestro país.

Convencidos de que este es el camino y de que nuestro futuro dependerá de lo que seamos capaces de hacer en el mundo de la distribución, el transporte y las ventas digitales, invito a todos los que integran el Grupo Correos a liderar el cambio día a día. Llevamos 300 años siendo pioneros y estoy seguro de que en los próximos 300 seguiremos siéndolo, gracias a la excelencia en el servicio que siempre buscan nuestros profesionales y a nuestra capacidad de transformarnos con la rapidez que exige la actual evolución de la sociedad.

Quiero finalizar este mensaje expresando mi agradecimiento a nuestros empleados, por todo lo alcanzado el pasado año, por su capacidad para adaptarse a los nuevos requerimientos de la actividad y por hacer suyos los objetivos y valores del Grupo Correos, y a nuestros clientes, por seguir compartiendo con nosotros sus necesidades y permitirnos trabajar junto a ellos para satisfacerlas.

Javier Cuesta Nuin

01

EL GRUPO CORREOS



01 El Grupo Correos

El Grupo Correos está integrado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. y las filiales Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E., Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. y Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P. Las empresas del Grupo operan en el sector de las comunicaciones físicas y electrónicas y en el mercado de la paquetería.



grupo **Correos**



01 El Grupo Correos



Correos, matriz del Grupo Correos, es el principal proveedor de soluciones de comunicación físicas y digitales y de paquetería en España. Es también la empresa designada para prestar el Servicio Postal Universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad.

Correos es una de las principales compañías nacionales por dimensiones, presencia territorial y capital humano. Dispone además de innovadores equipamientos y una cartera global de productos y servicios para satisfacer las demandas de cada tipo de cliente, con la mayor fiabilidad, confianza y experiencia del mercado.



Efectivos medios
(FTE) 49.785



Envíos admitidos
2.774 (millones)



Centros de tratamiento automatizado 18



Puntos de atención
8.787



Oficinas
2.395



Servicios rurales
6.392



Unidades de reparto
1.800



Unidades de servicios especiales 100



Vehículos
13.347



"HomePak" y "CityPak", dispositivos de entrega automática de paquetería
1.321

01 El Grupo Correos



Correos Express es la empresa de paquetería urgente del Grupo Correos. La compañía apuesta por un modelo de negocio basado en delegaciones propias, lo que le proporciona un alto nivel de agilidad, seguridad, flexibilidad en el servicio y calidad en la gestión.

Además, cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios diseñados para atender todas las necesidades de entrega de sus clientes y con la última tecnología para asegurar el óptimo seguimiento de los envíos.



Efectivos medios (FTE)
1.036



Delegaciones
52



**Rutas de distribución
y arrastre** 3.000



Superficie operativa
101.972 (m²)

01 El Grupo Correos



Correos Nexea es la compañía del Grupo Correos dedicada a ofrecer soluciones personalizadas en gestión documental para las comunicaciones masivas de las empresas con sus clientes.

Correos Nexea desarrolla soluciones tecnológicas a medida para los procesos documentales, a través de un modelo multicanal de gestión de las comunicaciones, en todo tipo de soportes y formatos, con las máximas garantías de seguridad informática, eficacia en la entrega y trazabilidad documental.



Efectivos medios (FTE)
159



Centros
2



Superficie operativa
7.552 (m²)

01 El Grupo Correos



Correos Telecom es la empresa encargada de la gestión de la red de telecomunicaciones del Grupo Correos y la comercialización de la capacidad excedentaria de dichas infraestructuras.

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



Efectivos medios (FTE)
48



**Infraestructuras
comercializadas**
1.165 (miles de metros)



**Emplazamientos
comercializados** 95



El Grupo Correos

Visión y valores

Los valores del Grupo Correos que respaldan su visión estratégica y que son compartidos por todos sus profesionales son:



1. Sentir

Hacer nuestras las necesidades y prioridades de la organización, emprender los retos como un equipo unido e íntegro, con entusiasmo y actitud positiva, transmitiendo la filosofía y valores empresariales.



4. Innovar

Evolucionar de manera ágil, anticipándonos a los cambios tanto internos como de la sociedad. Mostrar una actitud positiva, que nos permita adelantarnos y mejorar de manera continua hacia un futuro de expansión, globalización y éxitos.



2. Lograr

Esforzarse y arriesgarse por alcanzar resultados competitivos, aprovechando oportunidades y tomando decisiones de éxito, basadas en criterios de rentabilidad, calidad y eficiencia. Adelantarse y visualizar escenarios futuros que nos aseguren un crecimiento sostenible.



5. Vocación por el cliente

Asegurar el crecimiento y desarrollo de nuestros clientes a través de la mejora de su experiencia, aportando respuestas ágiles y adaptadas a sus necesidades, y desarrollando una cultura de excelencia, basada en la honestidad, sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.



3. Liderar

Ser líderes referentes, motivando e impulsando a otros hacia el desarrollo y el éxito profesional y personal. Promover una cultura de reconocimiento, comunicando con confianza, transparencia y seguridad.

El propósito estratégico del Grupo Correos es ser el mejor proveedor de servicios de comunicación físicos y digitales y de paquetería.

Principales magnitudes del Grupo Correos

GRUPO CORREOS	2015	2016
Cifra de negocios (miles de euros)	1.765.715	1.761.145
Resultado antes de Impuestos (miles de euros)	(50.531)	(48.560)
Inversiones (miles de euros)	75.934	86.034
Empleados (FTE)	51.383	51.027
Diversidad hombres / mujeres (%)	51 / 49	50 / 50
Emisiones (alcance 1/2/3) (tCO ₂)	169.242	165.175
Consumo de energía (Gj)	521.900	500.783
Proporción de consumo de energía con certificado de origen renovable (%)	66	76



Hitos 2016

- Celebración de los 300 años de historia de Correos con numerosos eventos conmemorativos.



SERVICIOS ADAPTADOS A LA EVOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD

- Comercialización del nuevo servicio de paquetería urgente "Paq Today" para empresas, con recogida y entrega en el mismo día.
- Lanzamiento de "Comandia Design", solución para la creación de tiendas *online* que incluye el diseño personalizado y la completa implantación del comercio web.
- Creación del portal de venta *online* "Tu Correos" para la comercialización de productos postales, *merchandising* de Correos o entradas a eventos.
- Incorporación de los servicios de Correos Express "Paq Empresa14", para envíos entre empresas con entrega antes de las 14:00 horas, y "ePaq24", destinado al comercio electrónico y con entrega en 24 horas a particulares.
- Implantación inicial de la nueva plataforma multicanal de Correos Nexea, para la gestión de las comunicaciones en múltiples formatos a través de cualquier canal físico y/o digital.
- Instalación de dispositivos "CityPaq" para la recepción de envíos de paquetería en nuevos emplazamientos, como estaciones de servicio o aparcamientos públicos.
- Apertura de una nueva oficina de cambio extraterritorial en Holanda para respaldar el crecimiento de la actividad internacional.



01 Hitos 2016



APUESTA POR EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

- Promoción del empleo estable y de calidad, con la culminación del proceso de consolidación para la cobertura de 1.606 puestos de trabajo.
- Universalización del acceso a la intranet corporativa de Correos, "Conecta", a través de todo tipo de dispositivos.
- Implantación del proyecto de gestión del talento "Clic", con la incorporación de más de 500 personas al programa.



COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL

- Adquisición de 125 nuevos vehículos eléctricos y reducción del 10% en las emisiones de CO₂ por envío.
- Incremento hasta el 76% de la proporción de energía consumida con certificado de origen renovable.
- Despliegue en toda España de la exposición "Entregados Hambre Cero", organizada en colaboración con el Programa Mundial de Alimentos.
- Colaboración de los voluntarios de Correos en la recogida de alimentos junto a la Federación Española de Bancos de Alimentos, Cáritas y Cruz Roja Española.





Premios y reconocimientos

A la innovación

- Premio SIL-ICIL 2016 a la Mejor Innovación por "HomePaq".
- Premio al Proyecto más innovador del año de la Unión Postal del Mediterráneo por "Comandia Express".
- Premio CIO DIRECTIONS 2016 en la categoría de "Entidad Pública más Innovadora".
- Premio MC en la categoría "Impulso al comercio electrónico".
- Segundo premio Control de Publicidad en la categoría "Publicidad exterior" por la campaña publicitaria de "HomePaq" y "CityPaq".
- Premio Directivo del año en Experiencia de Cliente al Presidente de Correos, otorgado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente.

A la responsabilidad social y la sostenibilidad

- Premio de la Fundación Corresponsables, en la categoría de "Administraciones y empresas públicas" por la "calculadora de impacto ambiental".
- Reconocimiento de Seguros Santalucía al proyecto "HomePaq" como propuesta de cercanía a la ciudadanía. *El importe del premio fue donado a la Fundación AdELA (Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica).*
- Medalla de Bronce de la Real Orden del Mérito Deportivo al Presidente de Correos por el compromiso con el deporte.
- Premio Duque de Ahumada a la seguridad corporativa 2016 a la "Mejor trayectoria de colaboración" con la Guardia Civil.
- Premio de la Revista Capital 2016 a la política de responsabilidad social corporativa de Correos.

A la política de empleo

- Premio Randstad 2016 a la empresa más atractiva del sector logístico para trabajar en España.
- TOP25 de empresas en España comprometidas con buenas prácticas en diversidad y género.
- Mención especial en los XIV Premios Expansión "Emprendedores & Empleo" a la innovación en recursos humanos por la Escuela Comercial de Correos.
- Finalista en los premios Prevencionar España 2016 por la labor en el ámbito de la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud.
- Finalista en los premios *World Post & Parcel Awards* por el diseño y creación de nuevos canales de comunicación interna.

02

MODELO DE NEGOCIO





Entorno empresarial

Las empresas que componen el Grupo Correos operan en los sectores de las comunicaciones físicas y digitales y de la paquetería, mercados muy competitivos que exigen una continua adaptación a los rápidos cambios en la demanda y a la evolución tecnológica

El mercado postal español

Correos, matriz del Grupo, desarrolla su actividad en plena competencia, tras la liberalización del mercado postal español en 2011. Sin embargo, el posicionamiento de empresas privadas y correos públicos internacionales se venía produciendo desde hace décadas en los segmentos de negocio más rentables. La compañía es, además, el operador designado por la Ley 43/2010 para la prestación del Servicio Postal Universal en España.

Correos es una sociedad anónima estatal que se financia con sus ingresos y no recibe ayudas del Estado. La compensación recibida por el Servicio Postal Universal obedece a la carga financiera asumida para la prestación de este servicio en todo el territorio con unas condiciones de calidad, accesibilidad y a precios asequibles y uniformes, según la normativa postal.

En 2016 la cifra de negocios de Correos disminuyó ligeramente, en consonancia con el descenso de la actividad postal, aunque en un porcentaje inferior al registrado por el conjunto del mercado, gracias al crecimiento de los ingresos por paquetería y otros segmentos de negocio.





Entorno empresarial

La intensificación del efecto sustitución

La expansión de las alternativas digitales de comunicación (incentivada por la Administración electrónica, la banca digital o la factura electrónica) constituye una de las principales causas de la reducción de los volúmenes postales. En 2016 se mantuvo esta tendencia, aunque la caída fue más atenuada que en años anteriores.

Una encuesta realizada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (Panel de hogares del segundo semestre de 2016) refleja que el 71% de los españoles no recibe habitualmente correspondencia de particulares. Asimismo concluye que el número

de comunicaciones postales que los ciudadanos reciben de las empresas es cada vez menor: el 32% de los españoles accede sólo por vía electrónica a las facturas o extractos de sus compañías suministradoras de servicios.

Las Administraciones Públicas, por su parte, han intensificado el uso de las comunicaciones digitales tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de las personas jurídicas a usar medios digitales y el derecho de los ciudadanos a recibir notificaciones electrónicas y realizar trámites a través de la red.

No obstante, esta adopción tecnológica acelerada está generando también oportunidades de negocio para Correos en la prestación de servicios digitales para empresas, particulares y Administraciones, como parte de su estrategia de diversificación.

De igual modo, en este marco de convivencia entre comunicaciones físicas y digitales, Correos Nexea cuenta con una oferta multicanal que permite a las empresas gestionar de forma eficiente y segura sus flujos masivos de comunicación, con independencia de su formato o canal de entrada y salida.



Entorno empresarial



La evolución del sector europeo

El mercado europeo de servicios postales y, especialmente, de paquetería presenta actualmente un gran dinamismo, impulsado por el desarrollo del comercio electrónico transfronterizo y, en menor medida, por la liberalización postal y sus diferentes efectos sobre el entorno competitivo de cada país.

Ante estos cambios, el marco regulatorio europeo se encuentra en transformación, generándose diferentes interpretaciones sobre cómo debe ser regulado el sector para conciliar la defensa del interés general del ciudadano con la necesidad de impulsar el crecimiento de sectores en expansión como el *e-commerce*.

En este contexto se explican los procedimientos de la Comisión Europea abiertos en los últimos años a diversos Estados sobre el modo en que compensan a los operadores postales nacionales por la prestación del Servicio Postal Universal. En la mayor parte de los casos, no obstante, estos procesos han concluido respaldando a los Estados

y a sus modelos de financiación, como el mejor mecanismo para asegurar la calidad del servicio.

Además, a la vista del retroceso de los volúmenes postales por la digitalización de la sociedad, algunos Estados han comenzado a plantear la necesidad de realizar reformas que aseguren la sostenibilidad futura del Servicio Postal Universal. Esas iniciativas podrían orientarse a adecuar los requisitos de prestación a las demandas actuales de la sociedad y a determinar un nuevo modelo de financiación más adecuado para ello.



Entorno empresarial

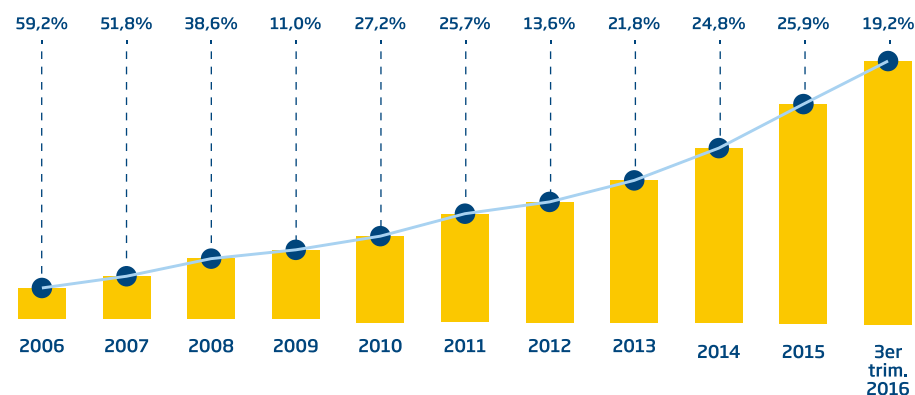
El mercado de paquetería

En los primeros nueve meses de 2016 el comercio electrónico creció en España un 19% según datos de la CNMC, continuando la tendencia de los últimos años. En ese mismo ejercicio, además, el porcentaje de españoles que realizó compras *online* aumentó dos puntos porcentuales hasta el 44%, de acuerdo a Eurostat.

A pesar de esta elevada tasa de incremento, el *e-commerce* sigue siendo relativamente inmaduro, representando solo el 7,3% de las ventas totales del comercio minorista español según International Post Corporation, lo que denota un elevado potencial de crecimiento en los próximos años, si se compara con otros mercados europeos.

A medida que las transacciones en línea se incrementan y que la demanda de entrega física de estos bienes aumenta, los niveles de competencia crecen y las empresas de paquetería tratan de ofrecer servicios cada vez más rápidos, baratos y accesibles.

EVOLUCIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN ESPAÑA



Fuente: Elaboración propia con datos de la CNMC



Entorno empresarial

La tecnología y la conectividad móvil han cambiado profundamente la forma de interactuar de los consumidores y las empresas, particularmente en la compraventa de bienes y servicios. Las compras a través del *smartphone* (*m-commerce*) están creciendo en el mundo casi tres veces más que el *e-commerce* tradicional. En España el 60% de usuarios de este tipo de teléfonos afirma haber adquirido algún producto o servicio a través de este dispositivo, de acuerdo a un informe de 2016 de la consultora Ditrendia.

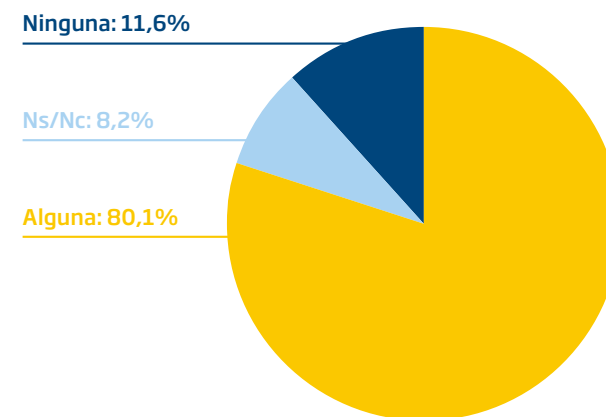
Las compras en movilidad requieren que el sector de la paquetería esté preparado para permitir al destinatario controlar el momento y lugar de sus entregas. Por ello son cada vez más frecuentes los casilleros automatizados de paquetería disponibles las 24 horas del día o los acuerdos con diferentes comercios para crear puntos de recogida con amplios horarios.

En este sentido, Correos ofrece a sus clientes la mayor cobertura y conveniencia del sector a través de su red de 2.395 oficinas postales, de sus 1.321 dispositivos de entrega de paquetería ("HomePaq" y "CityPaq") y sus 6.392 servicios rurales.

Por otra parte, el crecimiento que están experimentando las entregas de paquetería al cliente final (*B2C*) está propiciando cambios en los modelos de reparto de las compañías de paquetería. La necesidad de adaptarse a la disponibilidad de los destinatarios así como su exigencia de información actualizada y precisa requieren modificar parte de los procesos operativos.

Contar con personal de distribución conectado mediante herramientas que permitan gestionar rutas dinámicas, generar notificaciones inmediatas por sms o recibir instrucciones en tiempo real, no son valores opcionales sino esenciales para competir de una forma efectiva

PORCENTAJE DE COMPRAS *ONLINE* QUE SUPONEN LA RECEPCIÓN DE UN PAQUETE



Universo: Individuos que han hecho una compra *online* en los últimos seis meses. Fuente: CNMC

02 Entorno empresarial

Correos fue uno de los primeros operadores en dotar a la totalidad de sus profesionales de reparto de dispositivos informáticos inteligentes (PDA), con los que también cuenta su filial Correos Express, que permiten ampliar la gama de servicios ofertados en movilidad. Además, las opciones tecnológicas de Correos Express para aumentar la efectividad de la entrega, como la localización inmediata del destinatario o la gestión proactiva de incidencias, permiten mejorar la experiencia del cliente.

Al mismo tiempo, las empresas del sector están ampliando su cadena de valor, proporcionando soluciones que ayuden a las pymes a aumentar sus volúmenes de venta y envíos *online*. El crecimiento del consumo en China provoca, además, que las empresas enfoquen cada vez más sus exportaciones hacia esa región, demandando servicios específicos de paquetería transfronteriza.





Entorno empresarial

En este contexto, Correos y Correos Express han dado respuesta a estas nuevas necesidades de inmediatez, comodidad, innovación, internacionalización y adaptación a las necesidades del cliente, con una oferta global de servicios, ideada para satisfacer todas las necesidades de comunicación y de negocio de la sociedad española.

En 2016 la mayoría de los operadores del mercado de paquetería mantuvieron o incrementaron su cifra de negocios gracias al crecimiento del sector, impulsado por el segmento de envíos *B2C* (de empresas a particulares). Sin embargo esta mejora de los ingresos se vio limitada por la presión a la baja sobre los precios, recortando por tanto los potenciales beneficios de estas empresas.

Es de esperar que en los próximos años el crecimiento de las entregas generadas por el comercio electrónico siga creciendo. Por ello, Correos y Correos Express han apostado por construir modelos de negocio robustos y escalables que les permitan crecer de forma sostenible en los próximos años





Entorno empresarial

El sector de las telecomunicaciones

En 2016 el sector de las telecomunicaciones mejoró sus perspectivas de crecimiento, tras años de retroceso por la crisis. La evolución del mercado español estuvo marcada por un aumento de los ingresos generados por los servicios de conectividad a la banda ancha, tanto fija como móvil y, especialmente, por los de mayor valor añadido.

En el ámbito regulatorio, la Comisión Europea propuso unos ambiciosos objetivos de conectividad para Europa que amplían los

previstos en la Agenda Digital Europea. Esto implicará una importante reforma del marco regulador de las comunicaciones electrónicas, con medidas para reducir los costes de despliegue y apoyar el desarrollo de redes que mejoren la cobertura en zonas rurales.

Tanto la mejora del mercado español como los cambios previstos en la regulación europea suponen nuevas oportunidades de negocio para Correos Telecom, cuya actividad comercial se basa en la oferta de infraestructuras de telecomunicación a otros operadores.

Así, la red de fibra óptica que gestiona la filial cubre zonas urbanas de gran interés para el despliegue de redes móviles de nueva generación (4G) y los emplazamientos y ubicaciones de infraestructuras en edificios de Correos cuentan con una excelente visibilidad radioeléctrica, especialmente útil para las nuevas redes móviles, radioenlaces, TDT, WiFi, 4G/5G, etc. que requieran desplegar otras compañías del sector.



Tendencias del mercado: oportunidades y riesgos





Modelo de negocio y creación de valor

RECURSOS DEL GRUPO CORREOS



51.027 efectivos, una de las mayores plantillas de España, con más de 1,5 millones de horas anuales de formación



Inversiones de 86,0 millones de euros, fundamentalmente en infraestructuras y nuevas tecnologías



30 centros logísticos y más de 8.700 puntos de atención en todo el territorio



Cerca de 16.400 vehículos propios y contratados, 276 de ellos eléctricos

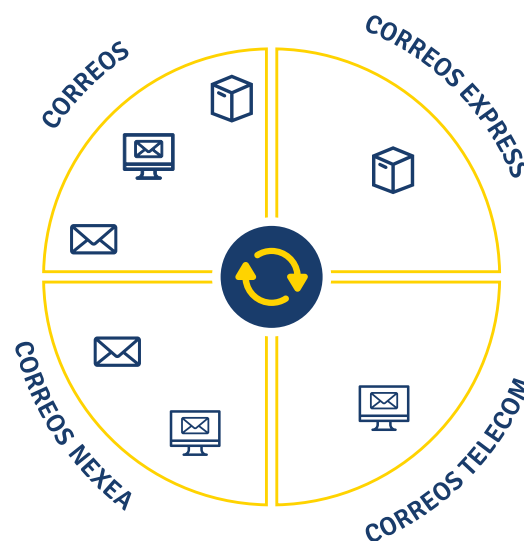


1.321 dispositivos "HomePac" y "CityPac" para la entrega automática de paquetería



Más de 1.000 voluntarios en los "Equipos solidaridad", contribuyendo al progreso social

Red capilar • Últimas tecnologías • Soluciones comerciales para todas las necesidades de comunicación y paquetería • Innovación
Fiabilidad y experiencia • Eficiencia en la prestación del servicio público



Talento y orgullo de pertenencia • Eficiencia energética y reducción de emisiones • Ética y buen gobierno • Larga trayectoria de colaboración con el tercer sector • Reputación empresarial
Calidad y orientación a la experiencia del cliente

MÁS DE 300 AÑOS APORTANDO VALOR A LA SOCIEDAD

Cifra de negocios de 1.761,1 millones de euros



Más de 3.000 millones de envíos distribuidos a empresas y ciudadanos



Impulso del e-commerce y el comercio exterior de las empresas españolas



Contribución a la transformación digital de la sociedad



Reducción del 10% de emisiones de CO₂ por envío





Estrategia y perspectivas 2017

En 2016 el Grupo Correos culminó el Plan de acción 100-300-1.500, alcanzando gran parte de los objetivos planteados para una mayor diversificación de la actividad, efectividad comercial, optimización operativa e innovación, todos ellos respaldados por la transformación del modelo organizativo.

Las medidas desarrolladas han permitido sustentar el proceso de adaptación del Grupo a las nuevas necesidades derivadas de la cada vez mayor digitalización de la sociedad.

CONSECUENCIAS DEL PLAN DE ACCIÓN 100-300-1.500

DIVERSIFICACIÓN	EFFECTIVIDAD COMERCIAL	OPTIMIZACIÓN OPERATIVA
Desarrollo de nuevas líneas de negocio.	Soluciones integrales, a medida de las necesidades de los clientes, con un enfoque multicanal, a través de la potenciación de la fuerza de ventas y herramientas comerciales.	Aumento de la eficiencia en nuestras redes de distribución y atención al público y en los costes administrativos.
Oferta global de paquetería para todas las necesidades de plazo de entrega y nuevo modelo de distribución. Nuevas oficinas "Tu Correos" con renovada oferta de productos y modelo de venta y atención al cliente. Servicios digitales liderados por "Comandia" o el portal de venta online "Tu Correos". Tarjeta "Correos Prepago".	Nuevo modelo comercial y de relación con el cliente Desarrollo de la Escuela comercial. Nuevos canales de atención al cliente. Crecimiento exponencial de la actividad y seguidores en redes sociales. Tarjeta de fidelización "Más cerca" en oficinas. Estrategia multicanal de Correos Nexea. Oferta integral de marketing directo "Correos Directo". Nuevos modelos de comercialización de servicios de telecomunicación de Correos Telecom.	Plan de automatización del tratamiento de la paquetería. Apertura del centro logístico integrado (CLI) de Barcelona. Simplificación de los procesos de admisión en oficinas y centros. Adaptación de las redes de transporte y distribución. Nuevo modelo de carro de reparto para la paquetería.



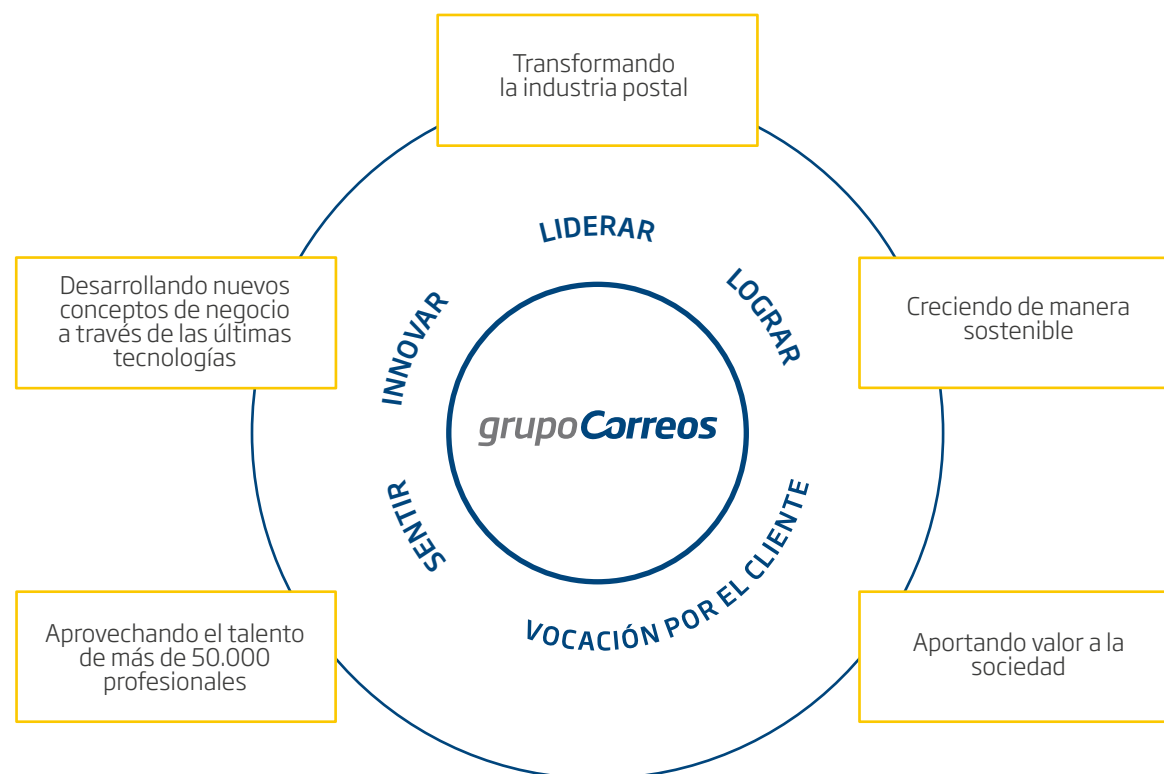
Estrategia y perspectivas 2017

MODELO ORGANIZATIVO	INNOVACIÓN
Transformación de la cultura corporativa, primando el trabajo en equipo y la adaptación al cambio.	Soluciones que se anticipen a las nuevas demandas de los clientes.
Retención del talento y desarrollo profesional (programa "Clic", modelo de evaluación del desempeño, programa de becarios). Formación (<i>e-learning</i> , programas de liderazgo). Programa de voluntariado corporativo "Correos Solidaridad". Nuevos espacios y canales de comunicación para la participación activa de los empleados en los proyectos empresariales. Mayor orientación al cliente (definición de un modelo de medición de la experiencia del cliente).	Implantación de ideas generadas por los "Equipos de innovación" internos: "HomePaq". Apoyo a la innovación externa. Servicios para las <i>smarcities</i> . Nuevos terminales informáticos inteligentes (PDA) para todo el personal de reparto. Plataforma "Nexo" de Correos Nexea. Servicios de Correos Express para asegurar la entrega: localización inmediata de destinatarios, gestión proactiva de incidencias y predicción de franja horaria. Innovadores productos de filatelia con nuevos soportes y materiales. Primera campaña de marketing directo neutra en CO ₂ . Calculadora de huella de carbono para neutralizar las emisiones de los clientes.



Estrategia y perspectivas 2017

Visión de negocio



Adaptación al cambio

Los nuevos retos que plantean actualmente los mercados en los que opera el Grupo Correos y la necesidad de adaptar, tanto la oferta de productos y servicios, como la manera en que la organización se orienta a sus clientes y da respuesta a sus necesidades, son las bases sobre las que se ha asentado el nuevo proyecto de negocio para los próximos años.

A partir de 2017 el Grupo iniciará la implantación de un nuevo plan estratégico, con un horizonte temporal hasta 2021, que le permita cumplir sus objetivos empresariales a medio y largo plazo.

En ese nuevo proyecto estratégico tendrá un importante papel la innovación, que permitirá al Grupo diversificar sus actividades y afianzar su crecimiento en las nuevas líneas de negocio. La organización continuará apostando por la innovación interna, brindando oportunidades para su desarrollo y creando las condiciones necesarias para el aprovechamiento del capital intelectual de sus más de 50.000 profesionales.

02 Estrategia y perspectivas 2017

Objetivos para 2017

1

Inicio del nuevo plan estratégico hasta 2021 con nuevo ejes para dar respuesta a los nuevos retos.

2

Fortalecimiento de la capacidad de clasificación de paquetería de Correos y Correos Express con nuevos equipamientos y con la ampliación del espacio operativo para el tratamiento de envíos internacionales.

3

Promoción de la nueva tienda de Correos en la plataforma Tmall Global, del grupo Alibaba, para la comercialización de productos españoles en China.

4

Implantación de un nuevo sistema de gestión de flotas.

5

Culminación del proceso de consolidación de empleo y desarrollo de la nueva convocatoria para la creación de empleo de calidad.

6

Fomento y apoyo a la innovación a través del espacio CorreosLab y los programas de emprendimiento interno.

7

Ampliación de los servicios disponibles a través de la plataforma multicanal de Correos Nexea.

8

Gestión de la diversidad como ventaja competitiva.

9

Reducción del consumo energético de los edificios de Correos.

10

Incremento de la flota de vehículos de bajas emisiones.



Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos

EMPRESARIALES



CEOE

Corporate Excellence-Centre for Reputation Leadership

Círculo de Empresarios

Fundación Consejo España China

AED (Asociación Española de Directivos)

AESPLA (Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral), en la que Correos ostenta la vicepresidencia

PRL Innovación

Comité de Diálogo Social del Sector Postal en la Unión Europea

Dircom (Asociación de Directivos de Comunicación)

Observatorio de Comunicación Interna, del Instituto de Empresa, Atrevia y Capital Humano, y **Foro de Comunicación Interna** de Alcor consultores

DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente)

AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información)

Ametic (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales)

Eurocloud España (asociación de empresas que ofrecen sus productos y servicios sobre tecnología *Cloud Computing*)

@asLAN (asociación de empresas del sector TIC)



Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos

INTERNACIONALES



Unión Postal Universal (UPU): Correos pertenece al Consejo de Explotación Postal, presidiendo además el Grupo PPS*Clearing y copresidiendo el de Integración de la Remuneración. También es miembro de los Comités de Dirección del Foro para el Desarrollo del Marketing Directo y del Grupo .post del citado Consejo

International Post Corporation (IPC): Correos forma parte del Comité de Operaciones, la Cooperativa de sacas y bandejas, la Cooperativa EMS y colabora en eCIP-INTERCONNET y en FoMbA (*Future of mail by air*)

Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)

PostEurop: Correos preside el Comité de Asuntos Europeos

Grupo EPG (E-Parcel Group), centrado en los servicios de paquetería, básicamente en Europa

Kahala Post Group, alianza comercial junto a los operadores postales de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Tailandia y Canadá

EuroMed, asociación de operadores postales de países del Mediterráneo

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BUEN GOBIERNO



“Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género”, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Red Española del Pacto Mundial de las Organización de Naciones Unidas

Instituto de Auditores Internos

Programa “Incorpora” de La Caixa

Forética: Correos participa en el Clúster de Cambio Climático y el de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad

03

FACTORES DE ÉXITO



03 Orientación a las nuevas necesidades

Objetivos cumplidos en 2016



Creación del **portal de venta online** "Tu Correos".



Comercialización del nuevo servicio de **paquetería urgente "Paq Today"** para empresas, con recogida y entrega en el mismo día.



Lanzamiento de los servicios **"ePaq24"** y **"Paq Empresa14"** de Correos Express.





Orientación a las nuevas necesidades

En un entorno de rápido crecimiento de la demanda de productos *online* y del comercio internacional, el Grupo Correos ha desarrollado diversas iniciativas para promover y facilitar el *e-commerce* entre las empresas españolas, aportando soluciones para todas las fases de su cadena de valor: desde la creación de tiendas web, hasta la gestión logística de los envíos y la entrega final al destinatario.

Los productos y servicios que el Grupo desarrolló en 2016 están dirigidos también a satisfacer las nuevas demandas del comprador en Internet, como la mejora de la entrega efectiva en el primer intento, la posibilidad de fijar el día y hora para recibir su pedido justo cuando lo necesita y la distribución inmediata en el mismo día.

Entregas en el mismo día de la compra

Uno de los nuevos servicios comercializados fue “Paq Today”, una solución de paquetería para clientes con contrato, con recogida y entrega en el mismo día dentro de la misma provincia. Cuenta con dos intentos de entrega y total trazabilidad, junto a valores añadidos como reembolso, prueba de entrega electrónica o distribución en la franja horaria elegida, entre otros.

De este modo, Correos ofrece un servicio con la máxima urgencia de entrega, adaptado a los nuevos requerimientos del comercio electrónico, que complementa su oferta de soluciones de paquetería para este sector.





Orientación a las nuevas necesidades

Los paquetes esperan al cliente

Una máxima para Correos es ofrecer a sus clientes la máxima conveniencia en la entrega. Este es el objetivo de la red de 1.321 dispositivos automáticos “HomePaq” y “CityPaq”, disponibles a cualquier hora y en lugares siempre próximos al cliente.

Los casilleros “HomePaq” permiten recibir compras *online* o realizar envíos sin salir del domicilio o lugar de trabajo, evitando así las entregas fallidas que aumentan considerablemente los costes logísticos de un envío y generan inconvenientes para el cliente. Ubicados en comunidades de vecinos, empresas y otros emplazamientos, su uso se está generalizando gracias a la buena aceptación de los usuarios.

Los dispositivos “CityPaq”, por su parte, están disponibles en puntos de gran afluencia como entornos de grandes empresas, gasolineras, estaciones de metro y tren e intercambiadores de autobús.

Durante el pasado ejercicio Correos alcanzó además acuerdos comerciales con varias empresas para la instalación de dispositivos “CityPaq” en 1.500 estaciones de servicio y más de 150 aparcamientos públicos, de modo que los usuarios puedan escoger la ubicación más conveniente para recoger sus compras *online*. Asimismo, están disponibles como puntos alternativos de entrega para los clientes de grandes marcas de distribución como El Corte Inglés, Privalia o Carrefour.

Además, con la opción “Entrega directa”, si el comercio web no está asociado a esta modalidad de entrega de sus productos, será suficiente con que el cliente especifique como dirección de destino la referencia del terminal en el que desea recibir su envío.





Orientación a las nuevas necesidades

Servicios urgentes para todas las necesidades

Correos Express comercializó en 2016 dos nuevos servicios para los segmentos *B2B* y *B2C* con el objetivo de atender las necesidades específicas de estos clientes:

- “Paq Empresa14”, con entrega garantizada antes de las 14:00 horas del siguiente día laborable, para envíos de empresa a empresa, con cualquier origen y destino peninsular.
- “ePaq24”, con entrega puerta a puerta al día siguiente, especialmente concebido para la distribución de compras *online* a particulares.

Estas nuevas opciones son complementadas con los sistemas de Correos Express para mejorar la experiencia del usuario, como la localización inmediata del destinatario en caso de ausencia, la predicción de franja horaria de entrega, la gestión proactiva de incidencias o la “Firma Digital Avanzada”.

De este modo, Correos Express dispone de una cartera de servicios adaptada a cada necesidad de plazo de entrega (“Paq 10”, “Paq 14” y “Paq 24”) y a cada tipo de destinatario (“Paq Empresa14” y “ePaq24”).

La compañía cuenta además con una solución global de logística y almacenaje para las tiendas virtuales, que incluye la entrada y verificación de mercancía desde los proveedores, así como el control de *stock* y preparación de los envíos, con información en tiempo real. Este servicio permite a los vendedores en Internet transformar sus costes logísticos fijos en variables, con la seguridad que les ofrece una empresa experta en la entrega segura y eficiente de sus productos.

Adicionalmente, en 2016 Correos Express incorporó “EquiPaq 24”, un servicio de transporte de maletas en 24 horas, para personas que quieran evitar viajar con su equipaje.

Correos también traslada los objetos personales, bicicletas o mochilas de los peregrinos que realizan el Camino de Santiago al lugar de inicio de la ruta o de vuelta a su domicilio, además de ofrecerles otros servicios, disponibles en:

www.elcaminoconcorreos.com 





Orientación a las nuevas necesidades



Internet para las pymes

“Comandia” es la solución global de comercio electrónico de Correos, con la que empresas y autónomos pueden diseñar y gestionar, de forma rápida, segura y fácil su tienda *online* y comercializar sus productos en Internet. Con esta plataforma, los clientes disponen, por un lado, de la mejor red logística del mercado para la entrega de sus envíos y, por otro, del conocimiento en marketing, diseño y gestión de *stock*, además de la confianza de la marca Correos, para vender sus artículos.

“Comandia” facilita todas las fases de la cadena de valor del *e-commerce* a través de sus dos modalidades: *Shop* (para la creación de tiendas *online*) y *Express* (para la venta de artículos en grandes portales de venta web), incorporando en 2016 nuevas utilidades como asesoramiento por teléfono, correo electrónico o chat, cursos web gratuitos y videotutoriales impartidos por profesionales o un [blog](#) específico sobre comercio electrónico.

Otra propuesta creada en 2016 fue “Comandia Showcase”, que permite promocionar los productos disponibles en las tiendas de Comandia a través de un [espacio](#) de la web de Correos, haciéndolos visibles a las miles de personas que la visitan cada día. Mediante este canal los clientes pueden acceder también a las diversas opciones de paquetería de la compañía para su entrega.

Las pequeñas empresas cuentan además con “Comandia Design”, con la que un equipo de diseñadores se encarga de crear una tienda *online* personalizada y lista para ser visitada desde cualquier dispositivo (ordenador, *smartphone* o tableta).



Orientación a las nuevas necesidades

Compras más seguras y convenientes

Las compras físicas o digitales son más fáciles con la tarjeta “Correos Prepago”, que desde su lanzamiento en 2015 ha experimentado una gran demanda. Este producto, comercializado a través de la web www.correosprepago.es y de las más de 2.300 oficinas postales, ofrece la máxima seguridad, al no estar vinculada a ninguna cuenta bancaria, limitando el riesgo al importe cargado previamente. La tarjeta permite el pago *contactless*, retirar efectivo en muchas de las oficinas de Correos y operar sin comisiones de mantenimiento.

Correos inauguró además en 2016 su propia tienda *online* “Tu Correos”, en la que se ofrece todo tipo de productos: *merchandising* postal, libros, material de papelería, música, videojuegos, accesorios tecnológicos, elementos de decoración, juguetes educativos o regalos de Unicef. Los clientes reciben los productos adquiridos, sin gastos de envío, en su domicilio, oficina postal más próxima o en cualquier dispositivo “HomePaq” o “CityPaq”.

A través de esta web es posible también adquirir entradas para cines, museos y todo tipo de eventos, que pueden imprimirse o recogerse en la red de oficinas postales.

Con “Tu Correos”, la compañía abre un nuevo espacio virtual para la comercialización de los productos que estaban disponibles en las oficinas “Tu Correos”.





Orientación a las nuevas necesidades

Acuerdos para favorecer el comercio electrónico

Correos también promueve el desarrollo del comercio electrónico en España mediante su participación en encuentros y foros empresariales y a través de acuerdos de colaboración con compañías líderes en sus sectores.

El pasado año la empresa suscribió un convenio con la Federación Nacional de Asociaciones de Trabajadores Autónomos (ATA) para que sus socios puedan acceder en condiciones ventajosas a los

servicios de Correos para la creación y gestión de tiendas virtuales y para la entrega de paquetería.

Además, como operador logístico de referencia en el mercado español para el grupo Alibaba, Correos cuenta con soluciones específicas para acortar los plazos de entrega y mejorar la experiencia de los consumidores españoles que compran productos chinos a través de AliExpress, la plataforma de Alibaba que conecta a los vendedores chinos con el mundo, y de la que España es el segundo cliente mundial.

Asimismo, durante el pasado año Correos organizó, junto al grupo Alibaba e ICEX España Exportación e Inversiones, encuentros en Madrid y Barcelona para asesorar a las pymes españolas sobre cómo impulsar sus exportaciones a China a través de la plataforma Tmall Global.

Correos actuará también como facilitador del comercio exterior español hacia China, con la apertura en 2017 de su propia tienda en Tmall Global, para que las pequeñas y medianas empresas puedan ofertar sus productos a los 400 millones de compradores *online* chinos, el mayor mercado del mundo.

SOLUCIONES PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO

COMPRA / VENTA



- "Comandía"
- Tarjeta "Correos Prepago"
- Portal de venta "TuCorreos"
- Acuerdo con vendedores *online*



ENTREGA



- Oferta de paquetería del Grupo Correos
- Dispositivos "HomePaq" y "CityPaq"
- Aplicaciones tecnológicas para una entrega efectiva



DEVOLUCIÓN



- Servicio de recogida
- Red de oficinas
- Servicio de logística inversa



Orientación a las nuevas necesidades

Soluciones para el sector de las telecomunicaciones

La presencia del Grupo Correos en el ámbito de los servicios digitales se completa con la oferta de Correos Telecom. La filial presta servicios de red a otros operadores y compañías del mercado de las telecomunicaciones, comercializando soluciones de conectividad de alta capacidad, infraestructura para tendido de cable y coubicación para emisiones radioeléctricas (red móvil, radio, TDT, etc.).

Los servicios con mayor demanda son el alquiler de circuitos, de infraestructura lineal y de emplazamientos radioeléctricos, cuyo crecimiento en 2016 contribuyó al aumento de la cifra de negocios de la compañía.

Además del modelo de pago por uso, el pasado año se reactivó el interés de algunos operadores por el alquiler de infraestructuras de conductos y fibra óptica oscura mediante derechos irrevocables de uso (IRU) a largo plazo.

Correos Telecom continuó realizando la renovación y despliegue de nueva infraestructura de fibra óptica para su comercialización.

La compañía amplió igualmente su cobertura en los principales centros de datos neutros y centros de procesamiento de datos privados de Madrid, ofreciendo a las grandes empresas canales con fibra óptica y circuitos de capacidad para la transmisión de datos y el acceso a Internet, con el fin de atender su demanda de servicios integrales.



Adaptación a un mercado postal en evolución

La sustitución de las comunicaciones postales por nuevos canales digitales está ligada a un cambio profundo en los hábitos de la sociedad, al que el Grupo Correos da respuesta con soluciones globales de comunicación adaptadas a las nuevas demandas de multicanalidad, inmediatez y personalización de los mensajes.

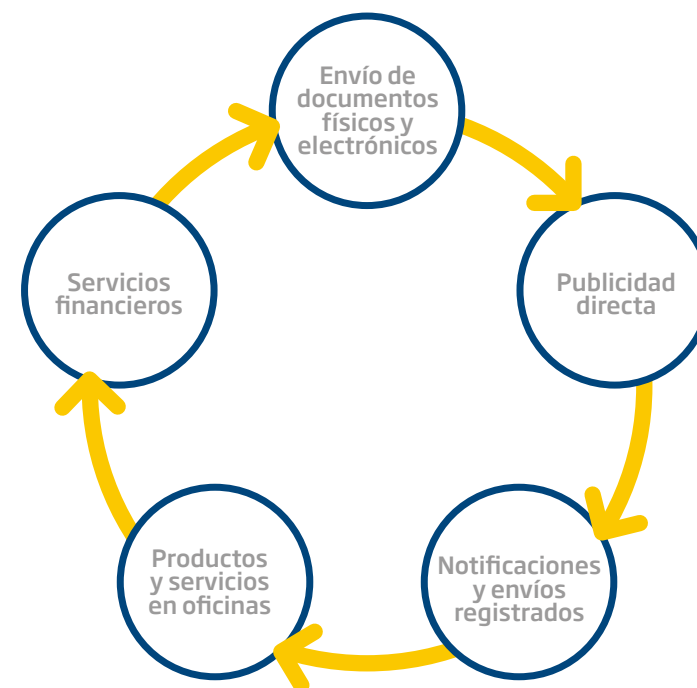
Efectividad de las comunicaciones promocionales

Además de un amplio catálogo de servicios postales, Correos ofrece a las empresas “Correos Directo”, la solución integral de marketing directo para la consecución de unos resultados óptimos en sus campañas de información, captación y fidelización de clientes.

En 2016 se introdujeron mejoras en sus servicios “Correos Data” (alquiler de bases de datos), incorporando más de 133 millones de nuevos registros, y “Correos ADD” (normalización de direcciones), asegurando la georreferenciación en todo el territorio nacional.

Para una mayor efectividad y control de las campañas publicitarias, los productos “Publicorreo Óptimo” (envíos de formato estandarizado) y “Publicorreo Premium” (*mailings* con tamaño/peso o diseño flexible) incorporaron la opción de seguimiento *online* de la distribución de los envíos publicitarios, por código postal, localidad y/o provincia.

COMUNICACIONES FÍSICAS Y DIGITALES





Adaptación a un mercado postal en evolución

Soluciones para una comunicación multicanal

La filial Correos Nexea, con un amplio portafolio de productos multicanal, permite a las empresas la gestión integrada de los canales físicos y digitales que usan en sus comunicaciones masivas.

Correos Nexea dispone de soluciones integrales, desde la consultoría documental hasta el depósito para su distribución postal o su integración en entornos digitales. La oferta se completa con servicios como gestión de devoluciones, mantenimiento de bases de datos, digitalización y grabación, almacenamiento y custodia digital, y opciones de *fulfillment*.

Desde 2015 comercializa "Nexo", la plataforma unificada para la generación de documentos físicos y digitales, integrándolos en un sistema de gestión omnicanal. Esta herramienta permite a las empresas remitir físicamente la correspondencia transaccional dirigida sus clientes y al mismo tiempo realizar envíos electrónicos de grandes volúmenes de telegramas y burofaxes.

OFERTA DE SERVICIOS DE CORREOS NEXEA PARA SECTORES ESPECÍFICOS



Administración Pública

- Plataforma web de gestión documental
- Servicio integral de notificaciones
- Digitalización de acuses de recibo
- Comunicaciones para gestión de tributos



Banca

- Plataforma web de gestión documental
- Información de movimientos
- Extracto integrado en *full color*
- Información sobre fondos de inversión
- Informes de carteras
- Cheques
- Campañas de marketing en *full color*
- *Newsletter*
- Banca *online*



Utilities

- Plataforma web de gestión documental
- Facturas de clientes
- Recibos domiciliados
- Informes internos
- Facturas
- Campañas de marketing en *full color*
- Promociones con regalo
- Nóminas
- Extractos de tarjetas de fidelización
- E-documento



Adaptación a un mercado postal en evolución

La integración con esta solución les permite diseñar, generar, consultar y custodiar comunicaciones (físicas y electrónicas) en un repositorio único, eligiendo el canal más apropiado para dirigirse a sus clientes.

En 2016 “Nexo” también fue adaptado para su integración con Notific@, el servicio compartido de gestión de notificaciones de la Administración General del Estado. A través de “Nexo” las notificaciones digitales son almacenadas y custodiadas, junto al fichero de estado y a la certificación de la prueba de entrega electrónica, garantizando su completa trazabilidad y disponiendo de una certificación con plena validez jurídica.

Por otra parte, en 2016 Correos Nexea inició la implantación de su nueva plataforma multicanal, que permite la generación y gestión de las comunicaciones masivas en múltiples formatos físicos y digitales (papel, correos electrónicos, sms, páginas web y notificaciones). Esta ha sido diseñada con una arquitectura modular a la que se pueden incorporar nuevos canales, que cuenta

con sistemas avanzados de control y supervisión de la actividad para alcanzar los más altos niveles de trazabilidad, calidad y disponibilidad en todos los procesos de producción, tanto postales como digitales.





Adaptación a un mercado postal en evolución

Mejor experiencia del cliente en las oficinas

En 2016 la red de oficinas estaba integrada por 2.395 establecimientos. Además de constituir un canal fundamental para la admisión y la entrega de productos postales y de paquetería, las oficinas comercializan otro tipo de productos y servicios postales, filatélicos, de conveniencia, financieros y de telecomunicación que las convierte en espacios idóneos para atender todas las necesidades de comunicación, de negocio e, incluso, de ocio, de ciudadanos y empresas.

El nuevo servicio de firma de contratos permite a las compañías poner a disposición de sus clientes toda la red de oficinas para rubricar sus contratos a través de dispositivos de firma digital.

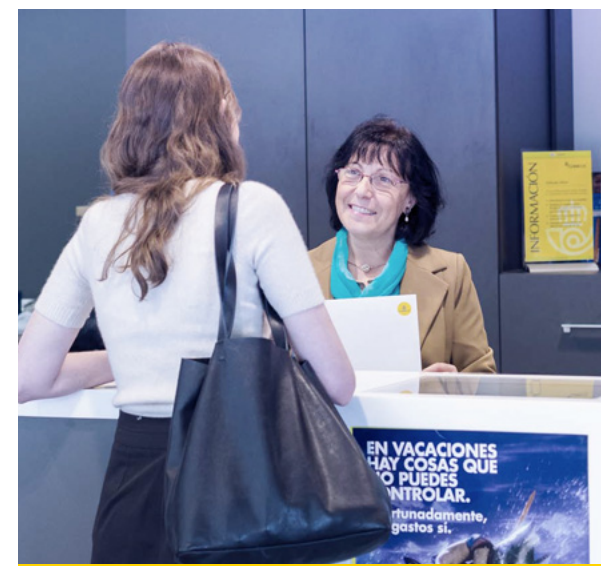
Las oficinas son también centros de generación de negocio para las pymes y autónomos, que cuentan con la tarjeta de fidelización “Más cerca” para poder ofrecerles productos y servicios adaptados a sus necesidades específicas y promociones para sus envíos.

Desde 2015 Correos está implantando el nuevo modelo de oficinas “Tu Correos”, un innovador formato dirigido a mejorar la experiencia de los clientes que se caracteriza por el asesoramiento personalizado, una admisión más ágil gracias a las tabletas digitales a disposición de los clientes o la venta en autoservicio, entre otros aspectos. En 2016 este nuevo modelo de venta y atención al cliente estaba operativo en 239 oficinas.

Entre los productos disponibles en libre servicio más demandados se encuentra la paquetería nacional e internacional de tarifa plana, que ofrece diversos formatos de envíos prepagados, con precio cerrado independientemente del destino o peso, para todas las necesidades de tamaño o plazo.

En 2016 también se inició la comercialización de nuevos artículos de *merchandising* (llaveros, accesorios de decoración o telefonía) y productos para los peregrinos en las oficinas situadas en el Camino de Santiago (minibotiquines, linternas, navajas, sombreros, mochilas), así como la venta de entradas para todo tipo de eventos.

A principios de 2016 Correos finalizó su acuerdo con Deutsche Bank para la prestación conjunta de servicios bancarios bajo la marca propia BanCorreos, estando prevista la firma de un nuevo acuerdo con otra entidad bancaria en los próximos meses. Adicionalmente Correos ofrece soluciones para la transferencia de dinero, como el giro postal, el giro urgente internacional, la tarjeta “Correos Prepago” o el servicio “Dinero en minutos” de Western Union.





Adaptación a un mercado postal en evolución

La filatelia, reflejo de la actualidad

La oferta filatélica comercializada por Correos incorpora cada vez más innovación, tanto en su fabricación y materiales como en su temática. Algunos de los ejemplos más destacados durante el año fueron:

- El sello contra el acoso escolar realizado en un soporte espejo, cuyo reflejo representaba que cada uno es parte importante de la solución.
- El sello dedicado al 75º aniversario del incendio de la ciudad de Santander, elaborado con un troquel que simulaba el quemado del sello.
- Los sobres realizados en metal (para la serie dedicada a los cuerpos de Ingenieros industriales del Estado) o simulando una hoja de árbol (para la serie Europa "Think Green. Piensa en verde").

La serie filatélica más relevante del año fue la dedicada a la conmemoración del tricentenario de Correos, que incluía un estuche con tres hojas bloque en oro, plata y bronce, así como una moneda conmemorativa en plata cromada. Adicionalmente se editó un libro con una selección de los 300 sellos más importantes de la filatelia española, que también se mostraron en una exposición durante la feria Exfilna.

Además, se realizaron publicaciones filatélicas de colección como el libro "XXI Siglos de la Comunicación en España, Historia de Correos y Telégrafos" o "La pintura española en sellos" y productos numismáticos como la "Selección de monedas conmemorativas", con los hechos más relevantes de 2016. Asimismo, experimentaron una gran demanda los documentos filatélicos dedicados a las Comunidades autónomas o al IV Centenario de la muerte de Cervantes y Shakespeare.





Adaptación a un mercado postal en evolución

Como parte de los productos comercializados a empresas, se puso a la venta en el Museo Thyssen una carpeta con cuatro sellos dedicados a Antonio López, coincidiendo con la exposición de los Realistas Españoles.

Correos inauguró además un nuevo canal en el portal internacional WOPA (*World Online Philatelic Agency*) para la venta en Internet de productos filatélicos españoles y su distribución postal a cualquier país, creó un [blog](#) para comunicar

las novedades del mundo del sello en España y estrenó la nueva web de la Biblioteca postal, que permite la accesibilidad *online* a su catálogo de fondos.

Asimismo, continuó apoyando la difusión de la filatelia con su participación en ferias nacionales, como la Feria Nacional del Sello en Madrid o Exfilna, e internacionales (en las ciudades de Hamburgo, Praga, Essen, Londres, París o Taiwan).

La compañía promovió además el coleccionismo entre las nuevas generaciones a través de iniciativas como la nueva campaña de apadrinamiento “Da vida a tus sellos” que superó los 200 nuevos clientes, patrocinados por familiares y amigos, o la publicación de un cómic, que se obsequió en las visitas de escolares al Museo Postal y Telegráfico y en las exposiciones filatélicas que organiza la Federación Española de Sociedades Filatélicas (FESOFI) en colegios de toda España, en las que también colabora Correos.





Eficiencia operativa para la satisfacción del cliente

La aplicación de las últimas tecnologías a la operativa postal ha permitido un mayor control de los procesos de tratamiento y distribución, un incremento de la eficiencia en la gestión y, en definitiva, una mejora de la fiabilidad, rapidez y seguridad de las entregas.

Las inversiones realizadas por Correos en 2016 se destinaron principalmente a la mejora de centros y puntos de atención al público, la incorporación de nuevas tecnologías y la adquisición de equipos de clasificación automatizada y elementos de transporte.

Los 18 centros de tratamiento automatizado que Correos posee en todo el territorio clasifican por medios mecanizados el 95% de la correspondencia. Esto permite que las unidades de distribución reciban diariamente el correo organizado por código postal o sección de reparto, habiéndose suprimido la práctica totalidad de las tareas de clasificación manual.

Asimismo, desde 2011 la compañía está incorporando a sus centros equipamientos específicos para el tratamiento automatizado de

paquetería, que permiten una mayor agilidad y calidad en la gestión de estos envíos.

Durante el pasado ejercicio, Correos puso en funcionamiento un nuevo sistema de clasificación de alta capacidad, para envíos con formato de pequeño paquete, en el centro de admisión masiva 2 (CAM2) de Madrid. Con capacidad para gestionar 8.000 envíos por hora, este equipo permitió incrementar notablemente los volúmenes procesados en estas instalaciones, manteniendo la separación de productos según los circuitos de distribución.

En 2016 los 18 centros de tratamiento automatizado modificaron sus procesos para tratar en origen los paquetes de logística inversa (devoluciones) y evitar así que su clasificación deba realizarse exclusivamente en Madrid.



95% de automatización del tratamiento de los envíos de correspondencia

De este modo, el resto de centros se encarga de procesar las devoluciones del cliente de su zona de influencia, paletizarlas, rotularlas y transferir telemáticamente la relación de envíos. Así, al llegar a Madrid la carga e información se consolidan y solo es necesario realizar la transferencia de envíos entre vehículos para su distribución final, liberando capacidad de tratamiento en las instalaciones de la capital.

LÍNEAS DE TRATAMIENTO POSTAL AUTOMATIZADO OPERATIVAS

43 · Correo normalizado

14 · Correo no normalizado (*flat*)

17 · Correo procedente de buzón

16 · Paquetería



Eficiencia operativa para la satisfacción del cliente

Acciones para atender la demanda internacional

El negocio internacional está creciendo en importancia en los últimos años, en línea con la evolución de la economía española y con el aumento de los flujos comerciales internacionales.

Esto ha supuesto un incremento progresivo de los volúmenes de envíos transfronterizos, tanto de entrada como de salida. La importación de envíos desde Europa y sobre todo desde China, mayoritariamente vinculada al comercio electrónico, ha aumentado recientemente, alcanzando en 2016 un incremento muy significativo. Del mismo modo, la exportación de envíos de paquetería, tanto ordinarios como urgentes, rompió la tendencia descendente de los últimos años.





03 Eficiencia operativa para la satisfacción del cliente

Correos afrontó este incremento de los volúmenes internacionales con la incorporación de diversos equipamientos a los centros de tratamiento internacional:

- La implantación en el centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas de un nuevo sistema automático para la apertura de sacas y separación por formatos, facilitando el tratamiento de los diferentes productos y agilizando la gestión aduanera. Esta máquina incluye cuatro nuevas grúas que evitan la manipulación manual y aumentan la productividad.
- La adaptación de los equipos de tratamiento de paquetería en el centro logístico integral (CLI) de Barcelona para la admisión de paquetes urgentes (EPG) de importación.

Además, la compañía puso en funcionamiento un nuevo centro, anexo al de tratamiento internacional de Madrid-Barajas, para la gestión de envíos internacionales con diversos formatos (LC/AO), duplicando la capacidad de procesamiento de estos envíos. Para ello, esta infraestructura fue dotada con seis equipos para el acondicionamiento de envíos de importación, a través del reconocimiento por voz. Asimismo, se adecuaron los recursos en estas instalaciones durante la pasada temporada navideña para garantizar la entrega en plazo de los enormes volúmenes internacionales de entrada que se concentran en esas semanas.

Tras la apertura de una oficina de cambio extraterritorial en Reino Unido en 2015, la compañía inauguró el pasado ejercicio una nueva oficina en los Países Bajos (con dos sedes en las localidades de Weesp y en Lijnden), con la que ofrece a los clientes locales los servicios internacionales de Correos, para sus intercambios de exportación hacia España y el resto del mundo.



03 Eficiencia operativa para la satisfacción del cliente

Modelo de distribución para la nueva realidad del mercado

Correos está implantando un nuevo sistema de distribución que permita responder con eficiencia a la evolución del mercado y a las nuevas necesidades de los clientes, adaptando las redes al descenso de las comunicaciones postales y al aumento de la paquetería.

En este sentido, la compañía inició la integración de las redes de reparto ordinaria y urgente, de modo que los empleados de reparto urgente son destinados en exclusiva a la distribución de paquetería de gran tamaño, dirigiendo la paquetería de pequeño volumen a las unidades de distribución ordinaria. De este modo se aumenta la capacidad global de reparto de paquetería, aprovechando las sinergias entre ambas redes. Durante la campaña navideña, además, se amplió el número de unidades de distribución urgente (USE) en Madrid para atender la mayor demanda de este periodo.

Estas actuaciones se completaron con un mayor despliegue del nuevo modelo de carro de reparto, del que ya se han implantado cerca de 9.000 unidades, cuyo formato facilita el transporte y entrega de paquetería y proporciona una mayor ergonomía para los empleados.

Por otra parte, la entrada en vigor de la Ley 39/2015 sobre entrega de notificaciones, que estableció la necesidad de realizar un segundo intento de entrega vespertina y con al menos 3 horas de diferencia respecto al primero, exigió una adecuación de la red de distribución. Para ello se reforzó la plantilla y se implantó un nuevo turno de reparto por la tarde que, partiendo de las unidades de reparto ordinario, permitiera abarcar todo el territorio nacional, conforme a los nuevos requerimientos legales.

VEHÍCULOS	2016
Propios	12.467
Ajenos	880
TOTAL	13.347



276
vehículos
eléctricos



Eficiencia operativa para la satisfacción del cliente

Los empleados de distribución (urbana y rural) disponen de 26.081 terminales informáticos inteligentes (PDA), con los que gestionan la entrega de manera telemática y prestan un número cada vez mayor de servicios.

En 2016 se integraron las nuevas soluciones para la recogida a domicilio, supresión de despachos y distribución por franja horaria, gestionando telefónicamente desde estos dispositivos las entregas y recogidas con el destinatario.

Asimismo, se adaptaron los terminales informáticos para la entrega en casilleros "HomePaq" y "CityPaq" de envíos procedentes de la opción "Entrega directa", quedando reservado automáticamente el espacio en el dispositivo y dando la posibilidad de operar mediante código de barras.





03 Eficiencia operativa para la satisfacción del cliente

Innovación en las empresas del Grupo Correos para una mayor actividad

Con el fin de dar cobertura al fuerte crecimiento de la actividad de paquetería, impulsado por la expansión del comercio electrónico, en 2016 Correos Express habilitó una nueva instalación en su centro de Coslada (Madrid), con la que incrementó su capacidad operativa en Madrid. Además, la compañía aumentó la superficie operativa de sus centros en Oviedo, Toledo, San Sebastián, Ibiza y Granada.

Correos Express incorporó también mejoras en el *software* de los terminales informáticos inteligentes (PDA) utilizados por sus empleados de reparto, para facilitar el cálculo de rutas y reducir los tiempos de asignación de reparto. En total, Correos Express invirtió 5,7 millones de euros en el desarrollo de estas actuaciones.

Por su parte, Correos Nexea destinó 0,9 millones de euros a la adquisición de maquinaria de plegado y ensobrado, la renovación de equipos informáticos y de licencias informáticas y la ampliación de la infraestructura de *hosting*.

Asimismo, la filial actualizó el *software* de los sistemas de ensobrado para incorporar la lectura óptica de encartes y sobres, incorporó mejoras en la seguridad de los servicios con un mayor control de la calidad de los procesos, y externalizó la actividad de digitalización para focalizar su actividad en la gestión de los canales digitales.

Correos Telecom invirtió a su vez 1,1 millones de euros, destinados fundamentalmente a la mejora de la red y a proyectos como la dotación tecnológica del espacio de innovación CorreosLab, inaugurado en 2017.

Además, Correos Telecom respaldó el desarrollo de los siguientes proyectos tecnológicos del Grupo:

- El despliegue de la solución de telefonía IP en todos los centros de Correos.
- La implantación del servicio de gestión de flotas mediante geolocalización en el 97% de los vehículos de Correos.
- La puesta en marcha de la oficina de cambio extraterritorial en Holanda.
- La instalación de nuevos equipamientos tecnológicos en oficinas (gestor de contenidos visuales en pantallas, solución de acceso WiFi o máquinas autoservicio).
- La ampliación de la infraestructura de gestión de ancho de banda de la red de comunicaciones del Grupo.
- La implantación del *software* de eficiencia energética en el puesto de trabajo.

03 La mejor experiencia del cliente

En 2016 Correos implantó un nuevo modelo de calidad de la atención basado en la experiencia del cliente. Este modelo se asienta sobre tres ejes:

- La escucha y medición, mediante indicadores operativos específicos que permiten reflejar esa experiencia, ponderando la importancia de los distintos momentos de la relación entre Correos y sus clientes.
- La acción, priorizando las iniciativas con mayor impacto en la experiencia, a partir de los puntos críticos observados.
- La transformación a medio y largo plazo para una mayor focalización en el cliente.

Este nuevo modelo supone profundizar en la cultura de orientación al cliente, identificando las áreas de mejora y planificando las acciones formativas, comerciales y estratégicas necesarias.

Además del estudio anual del índice de satisfacción, una de las metodologías empleadas por Correos para evaluar la experiencia de

sus clientes es el Índice de Recomendación, que permite conocer en qué medida estarían dispuestos a recomendar a la compañía y sus servicios. Este índice se calcula hallando la diferencia entre los promotores (aquellos que otorgan valoraciones de entre 9 y 10) y los detractores (cuya valoración está entre 0 y 6).

En 2016 esta evaluación fue dirigida a los clientes con contrato, aumentando la proporción de prescriptores hasta el 31,5%. La labor de

los gestores comerciales siguió valorándose muy positivamente, manteniendo un índice de recomendación superior al 27%.

Las filiales del Grupo realizan también un seguimiento regular de la satisfacción del cliente. Así, los clientes de Correos Nexea valoraron su servicio con 4,0 puntos sobre 5, siendo los aspectos más apreciados la atención comercial y la resolución de reclamaciones sobre facturación.



03 La mejor experiencia del cliente

Canales digitales más cercanos a los clientes

El Grupo Correos ofrece a sus clientes una atención especializada a través de diferentes canales, como la red comercial, la postventa y la red de oficinas, el canal telefónico, la web corporativa o las redes sociales.

Durante 2016 la web de Correos se renovó por completo, con un diseño más dinámico y accesible desde dispositivos móviles, facilitando a los distintos tipos de clientes la contratación de las soluciones más adecuadas para sus necesidades.

Esta transformación permitió incorporar un enfoque más orientado a los servicios digitales, incluyendo las nuevas líneas de negocio, y con una segmentación de contenidos más vinculada a la mejora de la experiencia del cliente.

Las mejoras implantadas permitieron un incremento interanual del 11% en el tráfico de la web, que cuenta con más de un millón de usuarios registrados. Asimismo, se logró una mejora del 87% en la calidad percibida por el cliente.

En línea con el incremento del tráfico total, las solicitudes de información a través de la web crecieron un 37%, mientras que las consultas telefónicas ascendieron un 29%. Asimismo, la actividad de Correos en las redes sociales registró un aumento del 29% en el número de seguidores, gracias en gran medida al crecimiento de los perfiles en Instagram y YouTube.





La mejor experiencia del cliente

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	2015	2016	VARIACIÓN
Facebook	80.547	94.426	17,2%
Twitter	23.116	31.943	38,2%
Linkedin	7.916	10.204	28,9%
Instagram	1.392	3.435	146,8%
YouTube	736	1.154	56,8%
@CorreosAtiende	-	4.351	-
Google+	987	1.140	15,5%
TOTAL	113.707	146.653	29,0%

Dando respuesta a esta tendencia, la compañía abrió un canal específico en Twitter para la atención al cliente, @CorreosAtiende, en el que se responden las dudas de los usuarios de forma inmediata, con un servicio personal y enfocado a sus necesidades específicas.



Los seguidores de Correos en redes sociales crecieron un **29%**, alcanzando la cifra de **146.653**

03 La mejor experiencia del cliente

Igualmente se generaron dos nuevos perfiles corporativos en Facebook: 300 Buzones Mágicos, vinculado al 300 aniversario de Correos y con una comunidad a finales de 2016 de 12.364 seguidores, y [El Camino Con Correos](#), con 5.333 seguidores al cierre del año y con toda la oferta informativa y de servicios postales vinculados al Camino de Santiago.

En este último subperfil se convocó un concurso fotográfico para reunir las mejores imágenes y se realizó una edición especial de postales prefranqueadas con la imagen de las fotos ganadoras y finalistas.

A principios de 2016 la compañía estrenó también la web www.elcaminoconcorreos.com, que incluye recomendaciones y datos útiles para enriquecer la experiencia del peregrino en las diferentes rutas del Camino de Santiago.

En este portal, profesionales de Correos solucionan con sus consejos las posibles dudas del viajero sobre qué visitar, comer o disfrutar en cada etapa del Camino de Santiago. Asimismo, se

les ofrece un lugar de encuentro donde compartir historias a través del blog Postales del Camino y un espacio donde crear un álbum colectivo, enviando o subiendo las fotos a alguna red social con el hashtag #elcaminoconcorreos.

Asentado como un referente en el sector del comercio electrónico, [El blog de e-Commerce](#) de Correos fue actualizado también el pasado año con una nueva estructura y jerarquía de contenidos.





Promoción de la calidad integral

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

Dentro de este sistema, la Liga de la Excelencia es la herramienta que permite evaluar el desempeño de las unidades operativas de Correos, ofreciéndoles información sobre su cumplimiento de los objetivos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio y al logro de los objetivos empresariales.

Por otra parte, la compañía aplica desde 2014 el sistema de mejora continua LEAN, una filosofía basada en las personas, en conseguir la mayor eficiencia en todos los procesos y en aportar el máximo valor a los clientes, eliminando lo superfluo. Esta metodología, implantada en 28 unidades operativas, permitió el pasado año una mejora en la productividad equivalente a 58.400 horas de trabajo anuales.

En 2016 Correos renovó sus certificaciones UNE-EN ISO 9001 para 2.191 oficinas, los 18 centros de tratamiento, el centro de admisión masiva 2 de Madrid (CAM2), el centro logístico integral de Barcelona (CLI), los centros de clasificación postal y de tratamiento internacional de Madrid-Barajas, así como el servicio de atención al cliente.

Asimismo, la oficina de cambio internacional de Madrid-Barajas obtuvo nuevamente el certificado de excelencia de International Post Corporation, con una validez de tres años, por su buen desempeño en la gestión y procesamiento de envíos internacionales prioritarios.



La práctica totalidad de los centros de trabajo del Grupo Correos están certificados conforme la norma **ISO 9001**

Por su parte, Correos Express y Correos Nexea revalidaron los certificados de todos sus centros conforme a la nueva versión de la norma UNE-EN ISO 9001. Correos Nexea también renovó las certificaciones UNE-EN ISO 27001 en gestión de la seguridad de la información para sus sistemas de información y PCI-DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*).

De igual modo, Correos Telecom certificó sus procedimientos conforme a la norma UNE-EN ISO 9001. La filial ha adaptado además sus procesos a la certificación PMP (*Project Management Professional*) y la metodología ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) para la calidad en la gestión de las tecnologías de la información.

04

NUESTRO EQUIPO



04 Por un empleo estable

Objetivos cumplidos en 2016



Desarrollo del proceso de consolidación de empleo para la cobertura de **1.606 puestos de trabajo**.



Universalización del acceso a la intranet “**Conecta**” a través de todo tipo de dispositivos.



Implantación del proyecto de gestión del talento “**Clic**”, con la incorporación de más de **500 personas al programa**.

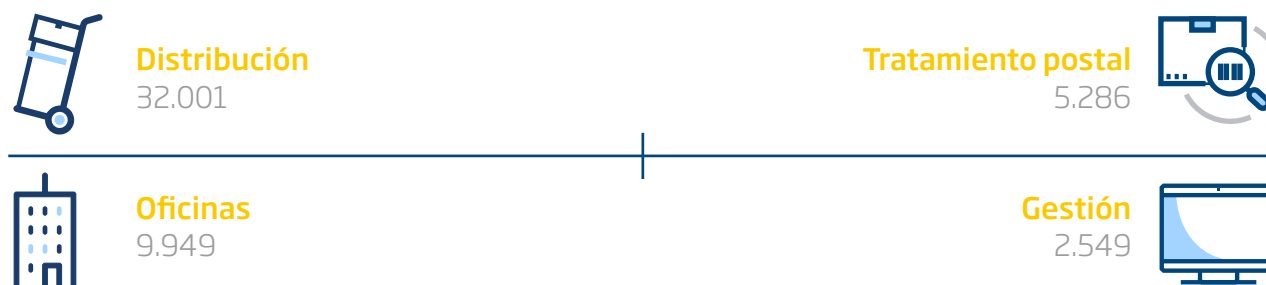


04 Por un empleo estable

Correos es una de las empresas españolas con mayor número de empleados. La plantilla de la compañía matriz asciende a 49.785 efectivos (FTE), de los que el 28% es personal funcionario y el 72% trabajadores en régimen laboral. En total, las empresas del Grupo Correos emplean a 51.027 personas.

EFFECTIVOS MEDIOS (FTE)	2015	2016
Correos	50.153	49.785
Correos Express	1.040	1.036
Correos Nexea	142	159
Correos Telecom	49	48

EFFECTIVOS DE CORREOS POR ACTIVIDAD





Por un empleo estable

Creación de empleo estable y de calidad

Con el objetivo de rebajar la temporalidad y promover la estabilidad y calidad del empleo, a finales de 2015 Correos convocó un proceso de consolidación de empleo, para cubrir 1.606 plazas de personal laboral fijo en tareas logísticas y de reparto urbano y rural.

Se gestionaron más de 124.000 candidaturas y cerca de 62.000 aspirantes se presentaron a la prueba de selección, realizada el 27 de noviembre de 2016. Los candidatos seleccionados se incorporarán en junio de 2017.

Asimismo, en diciembre de 2016 se realizó una nueva convocatoria para cubrir 2.345 puestos operativos de personal laboral fijo, que se desarrollará a lo largo de 2017, conforme a lo dispuesto en la Ley 48/2015, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016, sobre contratación indefinida en las sociedades mercantiles públicas.





Por un empleo estable



Adaptación a la evolución del negocio

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 de Correos a la actividad, asegurando en todo caso el cumplimiento de las obligaciones derivadas de su condición de prestador del Servicio Postal Universal.

Esta adecuación se lleva a cabo preferentemente por la no reposición de las bajas por jubilación y por movilidad a la Administración General del Estado, para aquellos puestos no imprescindibles para el desarrollo del negocio.

No obstante, en 2016 la reducción de efectivos fue inferior a la de años anteriores, como resultado de las necesidades laborales derivadas del incremento de los volúmenes de paquetería y de la aplicación, desde el 1 de octubre, de la Ley 39/2015 sobre entrega de notificaciones.

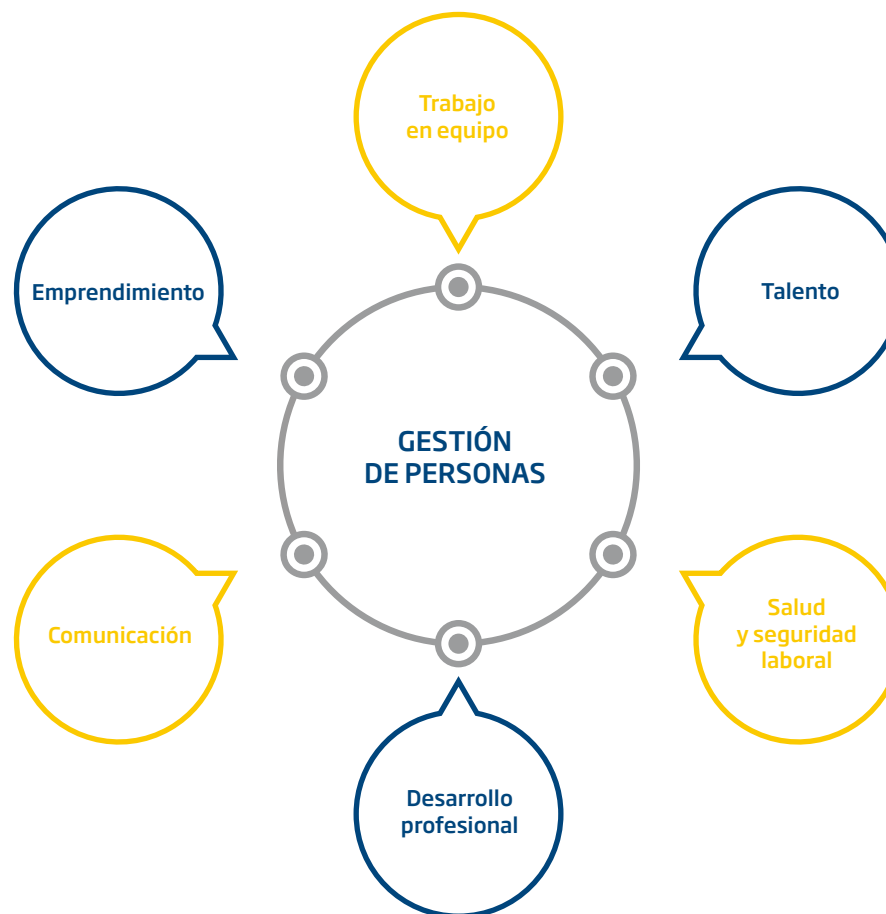
Esta nueva normativa exigió el establecimiento de un segundo intento de entrega vespertina y obligó a una modificación de los procesos operativos de reparto, lo que implicó la necesidad de reforzar la plantilla de las unidades afectadas. Esto supuso la contratación a tiempo parcial de casi 7.000 personas en el último trimestre del año, lo que representa un incremento de 392 efectivos (equivalente en términos anuales a tiempo completo).

04 Gestión del talento

Potenciar nuestro talento

En 2015 Correos inició el desarrollo de un programa de gestión del talento, cuyo objetivo es la identificación, evaluación y desarrollo de las personas, para asegurar la cobertura de los puestos clave necesarios para dar respuesta a las nuevas líneas estratégicas.

A mediados de 2016 se desarrolló la segunda fase de este programa denominado "Clic", incorporando a un primer colectivo de 526 empleados seleccionados por su potencial, motivación y capacidad para cubrir los puestos clave en el futuro. Se realizaron diferentes pruebas y entrevistas para identificar sus fortalezas y áreas de mejora a fin de diseñar posteriormente planes de desarrollo profesional a medida, conforme a los requerimientos del negocio.





Gestión del talento



Facilitar la promoción profesional

Correos cuenta con una política de oportunidades de carrera que prima la cobertura de puestos mediante promoción interna. El pasado ejercicio 13.391 empleados participaron en los procesos de selección realizados, en los que se eligieron a 965 candidatos internos:

- 542 para asumir nuevas funciones y/o mayores responsabilidades.
- 423 para desempeñar provisionalmente funciones de jefatura de equipo en oficinas y distribución.

Durante 2016 se siguió convocando el concurso de traslados como proceso continuo, para atender las expectativas de movilidad de los profesionales de Correos que soliciten la adjudicación de puestos de trabajo en oficinas, unidades de distribución y centros de tratamiento. En total se realizaron tres adjudicaciones, que permitieron el traslado y promoción horizontal de 1.254 personas.

Incorporar el talento joven

Correos mantiene convenios de colaboración con 22 universidades o escuelas de negocio para la acogida de estudiantes, que realizan prácticas laborales en diversas direcciones corporativas. Dentro de este programa de becarios, durante 2016 se incorporaron 54 estudiantes de diferentes universidades y de la Fundación SEPI.

Asimismo, la compañía dispone de un marco de relación Universidad-Empresa, por el que alumnos del INEFC contribuyeron con sus aportaciones al desarrollo del proyecto “Crea Salud” de prevención y salud laboral.

Con el objetivo de facilitar la integración de los estudiantes en el entorno laboral, se estableció un acuerdo de colaboración con dos portales de empleo especializados. Esta cooperación permite disponer de los perfiles requeridos por la empresa y facilita la coordinación de convenios con las distintas universidades españolas.



Gestión del talento

Fomentar el desempeño excelente

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

El sistema de evaluación del desempeño de Correos se amplió en 2016 a 1.556 empleados, un 3,2% de la plantilla, incluyendo a la totalidad de los directivos, técnicos y mandos intermedios.

Las filiales del Grupo cuentan a su vez con un modelo de evaluación del desempeño que se aplica al nivel directivo y mandos intermedios, en el caso de Correos Express (un 13% del total de empleados) y Correos Nexea (un 3,1%), y a todos los profesionales de Correos Telecom, por su específico modelo de trabajo orientado a objetivos.





Diversidad e igualdad

Por la igualdad efectiva

Como empresa pionera en la integración laboral femenina y compañía referente en la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, Correos posee un compromiso explícito con la igualdad de género. En 2016, por primera vez, el número de mujeres superó al de hombres en la plantilla, alcanzando prácticamente una situación de paridad.



50,2%
mujeres



49,8%
hombres

La compañía dispone de un Plan de igualdad y de un Protocolo contra el acoso sexual laboral o moral, cuya finalidad es prevenir, identificar y resolver las situaciones que pudieran originarse en este ámbito.

Correos ha sido reconocida en el Informe variable D 2017 como una de las 25 principales empresas españolas en diversidad de género y es una de las empresas fundadoras del Observatorio de Generación y Talento, para la investigación y formación en diversidad generacional.

La compañía también promueve la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Con ese fin, contrata la compra de bienes y servicios a fundaciones, centros especiales de

empleo y centros ocupacionales para impulsar su desarrollo integral y su incorporación al ámbito laboral. Asimismo, colabora con el Programa "Incorpora" de La Caixa para la integración laboral de personas con discapacidad.

Por su parte, Correos Telecom participa en el programa de prácticas laborales que desarrolla la Fundación Síndrome de Down.



Diversidad e igualdad

Comprometidos contra la violencia de género

Desde hace años Correos está adherido a la Red de Empresas por una sociedad libre de violencia de género, iniciativa creada en 2012 para sensibilizar a la sociedad y promover la inserción de las víctimas. Por ello, el 25 de noviembre, fecha en la que se celebra el día internacional para la eliminación de la violencia contra la mujer, los empleados lucieron nuevamente chapas apoyando la campaña “Hay Salida”, que también se distribuyeron a clientes en numerosas oficinas postales.

La normativa interna contempla además políticas específicas para la ayuda y protección de las víctimas, orientadas a establecer un tratamiento y una integración adecuada. 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 y la protección del derecho a la confidencialidad.

Programas de acción social

Correos cuenta con un programa de ayudas sociales para empleados indefinidos, destinado a promover su bienestar en el medio socio-laboral. En 2016 los profesionales y sus familias disfrutaron de 12.484 ayudas para tratamientos sanitarios, estudios universitarios o educación infantil, atención a hijos con discapacidad o por fallecimiento. El personal indefinido dispone además de anticipos y préstamos sin interés.

La compañía ofrece también una plataforma web de descuentos, en la que los trabajadores y sus familiares pueden acceder a promociones de ocio, cultura, salud, material deportivo y bienes de consumo. A finales de 2016 esta plataforma contaba con cerca de 25.000 usuarios.





Diversidad e igualdad

Favorecer la conciliación laboral

Correos contempla diversas actuaciones para favorecer la conciliación familiar, personal y profesional, aplicables a la totalidad de la plantilla. El horario laboral y sus turnos o el fomento de la formación *online* y el aprendizaje virtual contribuyen a que los profesionales compatibilicen la jornada de trabajo con sus necesidades personales y familiares.

Además, las medidas de conciliación contenidas en la regulación interna de la empresa amplían en algunos casos lo contenido en la normativa vigente, como:

- La excedencia por cuidados de familiares de tres años en lugar de dos.
- El incremento de la reducción de jornada por lactancia de nueve a doce meses y de su disfrute de media hora a una hora.

- 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.
- 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 o de un familiar de primer grado de consanguinidad o afinidad por enfermedad muy grave.
- La baja paternal de hasta diez días naturales.

- La excedencia voluntaria por interés particular sin límite máximo de años.

Correos Nexea y Correos Telecom tienen también establecidas medidas para favorecer la conciliación de empleados que lo requieran por su especial situación familiar, con jornadas laborales flexibles y un modelo de teletrabajo apoyado en la orientación a la gestión por proyectos.

Durante 2016 la práctica totalidad de los empleados que se acogieron a un permiso por paternidad o maternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo a la finalización del mismo.

PERMISOS POR NACIMIENTO DE HIJO POR SEXO	MUJERES		HOMBRES	
	2015	2016	2015	2016
Correos	286	261	74	79
Correos Express	14	14	28	26
Correos Nexea	1	7	0	2
Correos Telecom	0	2	3	1



Transformación digital

Formación para las nuevas demandas

El plan anual de formación del Grupo Correos se orientó a dar respuesta a las necesidades de la compañía y de sus empleados, para avanzar hacia una mayor digitalización e innovación, así como para comercializar nuevos productos adaptados a las demandas del mercado.

Durante 2016 Correos realizó 421 acciones formativas, con 217.836 participantes, en las que se potenció el uso de novedosas técnicas como la *gamificación* o el *mobile learning*. El nivel de satisfacción de los alumnos con la formación recibida alcanzó una puntuación de 8,0 sobre 10.

La oferta formativa incluyó los nuevos proyectos y servicios, como el renovado modelo de atención al cliente en oficinas "Tu Correos"; la cualificación del personal incorporado para la entrega de notificaciones; la formación operativa y normativa o la metodología de eficiencia en los procesos Lean. Más de 32.000 profesionales recibieron también formación en prevención de riesgos laborales y más de 10.000, en compromiso ético.

Con más de 1.200 participantes, la Escuela Comercial añadió un mayor número de programas *online* para impulsar la gestión del cambio ligada a la digitalización. Además incorporó un nuevo itinerario formativo para los gestores de ventas y capacitación en habilidades y técnicas de venta o en nuevos procesos para la postventa.

El reto de la transformación de la compañía implica convertir a los responsables de unidades operativas en gestores de personas, no sólo de procesos. Por ello el proyecto de "Liderazgo transformador" amplió su alcance, extendiéndose a 2.462 mandos intermedios, a los que se formó en habilidades personales.

421
acciones formativas



online

26%

217.836
participantes



56%

1,6
millones de horas
formativas



68%

04 Transformación digital

Correos apuesta por un modelo de aprendizaje 70:20:10, combinado con las diferentes modalidades formativas (presencial, en el puesto de trabajo y *online*), para una mejor accesibilidad al conocimiento de todos los profesionales, con independencia de su lugar de trabajo.

En 2016 se realizó una prueba piloto para el aprendizaje a través de los dispositivos móviles (PDA) que utilizan los empleados de reparto en su actividad diaria, que fue valorado muy positivamente por los participantes.

En el ámbito de la capacitación individual, se diseñó el programa “Soy Digital” para el autodesarrollo y crecimiento en competencias digitales, con el que los empleados crean sus propios entornos individuales de aprendizaje, evaluando y comparando su progreso. Este programa forma parte de la oferta de *e-learning*, que en 2016 representó el 68% del total de la formación impartida y que se desarrolla a través del Campus Virtual. Este espacio integra también recursos de aprendizaje informal y de formación continua y colaborativa, como pequeñas píldoras o tutoriales en formato vídeo.

HORAS FORMATIVAS POR EMPLEADO	MUJERES	HOMBRES
Correos	33,2	30,3
Correos Express	17,6	26,7
Correos Nexea	5,7	6,3
Correos Telecom	22,6	23,8

En el conjunto del ejercicio Correos Express realizó 79 acciones formativas, orientadas a la mejora de procesos y habilidades personales en el ámbito comercial, de calidad, de medio ambiente o de gestión financiera.

Por su parte, Correos Nexea y Correos Telecom impartieron 16 y 17 programas formativos, respectivamente, en temáticas tan diversas como liderazgo, prevención de riesgos laborales, seguridad de la información o habilidades para fomentar la innovación e impulsar la mejora de los niveles de calidad.



Transformación digital

Acceso universal y multidispositivo a la intranet

La transformación empresarial está estrechamente ligada a la digitalización, promovida no solo a través de la formación sino también de la comunicación interna, herramienta esencial para estimular la implicación personal y la proactividad que requieren los nuevos retos del mercado.

En 2016 se universalizó el acceso a la intranet corporativa ("Conecta"), habilitando el acceso desde fuera de la red de Correos (extranet). Así los empleados pueden acceder al portal y a sus contenidos en cualquier lugar y desde todo tipo de dispositivos (ordenador, tableta o *smartphone*), ajenos o no a la compañía.

De este modo, los cerca de 37.000 profesionales que no trabajan con equipos informáticos y/o cuya actividad se desarrolla en movilidad, como los empleados de reparto o de centros de tratamiento, pueden encontrar información, documentos de interés, novedades, ventajas para su trabajo

diario y su vida personal y laboral, así como opinar sobre los contenidos y valorarlos como el resto de trabajadores.

Adicionalmente, "Conecta" fue rediseñada con una nueva interfaz, cambios en la denominación de algunos canales y en la forma de presentar los contenidos y mejoras en el nivel de personalización que permiten, a través del perfil de cada empleado, añadir enlaces, contactos y aplicaciones. Se ampliaron además las opciones colaborativas de la versión anterior, como la valoración de contenidos y los foros de comentarios.

En el conjunto del ejercicio "Conecta" recibió más de 24,2 millones de accesos y su canal "Colabora" albergó a 545 grupos de trabajo activos.





Transformación digital

Mejora de los canales de comunicación interna

En 2016 se realizó una auditoría de los canales y contenidos de comunicación interna que permitió conocer su efectividad, para poder ofrecer a los empleados la información de mayor interés en cada momento y por el canal más efectivo, cómodo y accesible.

Las herramientas de comunicación interna disponibles para los empleados de Correos incluyen:

- La intranet/extranet "Conecta"
- Notas internas informativas
- Encuentros mensuales de grupos de empleados con el Presidente
- Boletín informativo mensual de recursos humanos
- Entrevistas de profesionales de diferentes colectivos en el espacio digital "¿Quién es quién?"

- Revista de empleados del Grupo Correos "Abrecartas"
- Encuestas de opinión
- Correos electrónicos masivos
- Noticias en nóminas y encartes de campañas
- Talleres de trabajo
- Visitas a centros
- Envío de SMS
- Envío de cartas personalizadas

Las filiales del Grupo disponen a su vez de buzones de sugerencias y otros canales como reuniones periódicas con responsables, boletines internos o correos electrónicos, para comunicar y recibir las aportaciones de sus empleados.

Correos también fomenta la innovación y la aportación de sus profesionales a la mejora

continua mediante la convocatoria anual de diversos programas de participación, como el "Premio nacional a la excelencia", el "Premio al compromiso ambiental", el "Premio Artemisa" a la mejor gestión comercial y el "Premio Atenea" a las personas y sus mejores prácticas, que incorporó el sello de renovación y la categoría de Diversidad como novedad respecto a ediciones anteriores. Estos premios son entregados en la jornada anual de reconocimiento a empleados.

El Grupo Correos mantiene un diálogo permanente con los representantes de los trabajadores. Los diversos ámbitos de interlocución y condiciones laborales están regulados, tanto por los respectivos convenios colectivos de cada empresa, como por el acuerdo general del personal funcionario de Correos, aplicables a la práctica totalidad de la plantilla.



Seguridad y salud laboral

Prevención de riesgos laborales

Correos siguió avanzando en la prevención de riesgos laborales mediante iniciativas dirigidas a abordar la protección de la salud de los empleados desde una perspectiva integral, que contemple todos los aspectos relacionados con su bienestar físico, psíquico y social. Algunas de estas iniciativas fueron:

- Realización de 15.511 reconocimientos médicos preventivos entre la plantilla.
- Evaluación de riesgos en 522 centros, elaboración de 62 estudios de riesgos específicos y ejecución de 897 planes de emergencia o autoprotección.
- 137.397 horas de formación en seguridad y salud laborales, con 32.400 participantes.
- 44.894 fichas de seguridad y salud facilitadas a 18.585 trabajadores, con información específica sobre riesgos y medidas preventivas por puesto y centro de trabajo.

- Ampliación y mejora de la información periódica a los trabajadores sobre buenos hábitos y medidas para mejorar su salud.
- Diseño de una campaña informativa y de sensibilización nacional sobre seguridad vial.
- Desarrollo del plan de actuación frente a centros de alta siniestralidad en 267 unidades de trabajo con elevados índices de accidentalidad y absentismo.



04 Seguridad y salud laboral

Gestión del absentismo y siniestralidad

En el ámbito de la prevención de la siniestralidad laboral, el dato más destacado es la reducción del número de accidentes con baja en Correos en un 2,1%, lo que ha repercutido en una disminución del 3,44% en el índice de incidencia (número de accidentes en relación con la plantilla total).

Esta mejora consolida la tendencia de descenso de la siniestralidad mantenida por la compañía en los últimos años, en oposición a la evolución de las cifras nacionales. Así, el informe de estadística de accidentes de trabajo publicado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social con datos de siniestralidad de 2016 revela que los accidentes con baja en España aumentaron

un 5,0%, mientras que el dato de accidentalidad correspondiente a la misma rama de actividad (CNAE) de Correos registró un incremento del 7,8% en el mismo ejercicio.

Es asimismo destacable la evolución de la siniestralidad en la filial Correos Telecom, que en 2016 alcanzó una tasa 0 de accidentes con baja.

SINIESTRALIDAD LABORAL POR SEXO	CORREOS		CORREOS EXPRESS		CORREOS NEXEA		CORREOS TELECOM	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Accidentes con baja	1.915	1.632	8	33	1	5	0	0
Accidentes leves	1.909	1.627	8	33	1	5	0	0
Accidentes graves	5	5	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	0	0	0
Víctimas mortales	1*	0	0	0	0	0	0	0

*Muerte natural en el puesto de trabajo



Seguridad y salud laboral

Empresa saludable

El programa “Empresa saludable” de Correos promueve, desde un enfoque multidisciplinar, aquellos hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud de las personas. Como parte de esta iniciativa, se realizaron diversas campañas de concienciación. Una de ellas fue el proyecto de intervención psicológica en “Resiliencia”, para afrontar situaciones laborales adversas y contribuir al buen clima y la implicación.

Asimismo, la campaña de “Reducción de riesgo cardiovascular”, para fomentar prácticas saludables que disminuyan estos factores, incluyó un plan piloto, realizado durante seis meses en la provincia de Alicante con 147 participantes. A su conclusión, el 81% de ellos declararon que habían percibido una mejoría en su estado de salud y que el programa cumplió con sus expectativas. Una vez estudiados los resultados obtenidos, la metodología se extenderá a otras provincias durante 2017.

Integrado también en el programa de “Empresa saludable”, el Proyecto “Crea Salud” se focaliza en evitar lesiones y recaídas, mediante el asesoramiento de profesionales especializados sobre hábitos de ejercicios y posturas saludables para prevenir lesiones.



05

GESTIÓN DEL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

 CORREOS



05 Principales impactos y estrategia ambiental

La sostenibilidad medioambiental es desde hace años una de las grandes apuestas estratégicas del Grupo Correos, al ser el cambio climático uno de los riesgos empresariales a medio y largo plazo. Consciente de la huella ecológica que genera su actividad, el Grupo desarrolla políticas orientadas a mitigar la mayor parte de sus impactos ambientales, entre los que se encuentran:

- Las emisiones de CO₂, partículas PM10, óxidos de azufre (SOx) y óxidos de nitrógeno (NOx).
- El consumo energético.
- La generación de residuos peligrosos y no peligrosos.
- El consumo de materiales como plástico, papel y medios de impresión.
- El consumo de agua.
- La generación de ruido.





Principales impactos y estrategia ambiental

Líneas de actuación de Correos

Las principales medidas desarrolladas por Correos en esta materia están contenidas en el Plan general de sostenibilidad 2014-2020, que define las medidas, indicadores, mecanismos de gestión y objetivos para cada una de las tres líneas prioritarias de actuación identificadas: eficiencia energética, reducción de emisiones y gestión de residuos.



Reducir el consumo energético de los inmuebles un 25% en 2020 respecto a 2009.



Conseguir que las emisiones por envío no aumenten más de un 2% en 2020 respecto a 2013. Este objetivo además tiene en cuenta el aumento de la paquetería, que supone unas emisiones unitarias más elevadas.



Mejora de la gestión de residuos con procesos centralizados en los principales centros de trabajo.





Principales impactos y estrategia ambiental

Los objetivos ambientales alcanzados en 2016 en estas tres acciones prioritarias incluyeron:

1. Eficiencia energética



- Implantación del Proyecto de eficiencia energética en el puesto de trabajo que generó un ahorro del 43% en el consumo eléctrico de los equipos informáticos.
- Desarrollo del Desafío Eco de Correos, para fomentar una conducción eficiente.

2. Reducción de emisiones



- Incremento hasta el 76% de la proporción de energía eléctrica consumida de origen 100% renovable.
- Reducción de un 10% de las emisiones de CO₂ por envío.
- Adquisición de 125 nuevos vehículos 100% eléctricos.
- Revalidación del nivel plata conforme al programa EMMS de IPC, correspondiente a un nivel de gestión de emisiones superior al 75%.
- Acuerdos con ayuntamientos para un reparto postal sostenible en entornos urbanos.
- Lanzamiento del proyecto POSTLowCIT para un reparto en la "última milla" más limpio.

3. Gestión de residuos



- Retirada y correcta gestión de 3,7 toneladas de residuos de los principales almacenes de Correos.
- Implantación del proyecto de centralización de la gestión de residuos de papel.

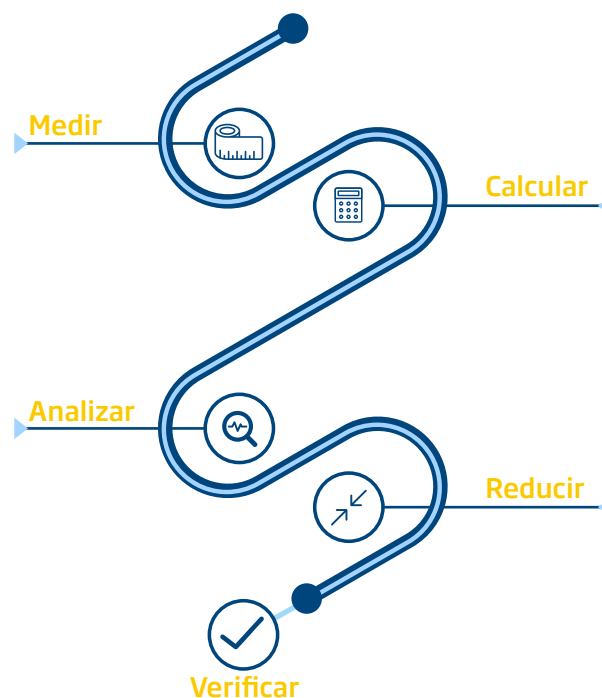


Principales impactos y estrategia ambiental

Gestión de los impactos

La vigilancia de los riesgos y oportunidades del entorno, el seguimiento de los proyectos de reducción y la priorización anual de las acciones a desarrollar se realiza a través de un sistema de gestión medioambiental basado en la norma UNE-EN ISO 14001.

Este sistema monitoriza indicadores como la generación de residuos, las emisiones de CO₂, el consumo de papel, de agua o de fungibles de oficina, entre otros. Estos datos se complementan con la información sobre emisiones contaminantes obtenida 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).



En 2016 Correos realizó la transición y adaptación de su sistema de gestión medioambiental a los requisitos establecidos por la nueva versión de la norma UNE-EN ISO 14001. El alcance de las certificaciones obtenidas durante ese año comprende los procesos de los 18 centros de tratamiento automatizado, 16 oficinas principales, el centro de admisión masiva 2 de Madrid (CAM2), el centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas (CTI) y el centro logístico integral de Barcelona (CLI).

La filial Correos Nexea también obtuvo la certificación de su sistema de gestión medioambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001 para sus dos centros operativos. Correos Express, por su parte, revalidó sus certificados medioambientales en el centro de transportes de Madrid (Madrid CTM), de Coslada (Madrid CTC) y de Barcelona.



05 Eficiencia energética en la operativa

La consecución de los objetivos de reducción de emisiones se apoya fundamentalmente en la aplicación del Plan director de eficiencia energética, cuyo objetivo es reducir el consumo energético de la compañía en un 25% para 2020 desde 2009. Las medidas contempladas en este plan para 2016 incluyeron:

- La optimización de la potencia contratada en edificios.
- La compra de baterías de condensadores para compensar la energía reactiva.
- La implantación de un sistema de eficiencia energética en el puesto de trabajo.
- La aplicación del Plan 100 para la reducción del impacto y coste energético de los edificios con mayor consumo de electricidad y gas.
- La extensión a cerca de 3.300 edificios de Correos de los informes de consumo energético por centro, disponibles para todos los empleados a través de la intranet corporativa "Conecta".

El Proyecto de eficiencia energética en el puesto de trabajo supuso el despliegue de un *software* que analiza la situación de los distintos equipos conectados en red para poner en estado de reposo ordenadores, monitores e impresoras tras un tiempo de inactividad. Además de alargar su vida útil, esta medida permitió reducir el consumo de energía de 17.600 equipos hasta en un 43%.

Asimismo, se inició un programa para la construcción de un nuevo tipo de oficina postal con criterios que permitan minimizar el consumo energético. El primero de estos establecimientos, situado en la localidad de Argamasilla de Alba (Ciudad Real), entrará en funcionamiento previsiblemente a finales de 2017.





05 Eficiencia energética en la operativa

Correos Nexea, por su parte, redujo el consumo eléctrico mediante la instalación de un sistema de aire comprimido centralizado, que sustituyó los compresores individuales de cada equipo de ensobrado, evitando así el sobrecalentamiento del centro de trabajo que implica un mayor uso de los sistemas de climatización. Asimismo, algunos de los emplazamientos comercializados por Correos Telecom utilizan energía solar como única fuente de suministro eléctrico.

CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)	2015	2016
Consumo de electricidad	512.736	491.823
Consumo de gas natural	69.770	68.911
Consumo de gasóleo C	51.524	55.650
Consumo de diésel automoción	334.382	329.730
Consumo de gasolina	51.849	51.615
Consumo de carbón, propano y butano	594	333

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



Reparto menos contaminante

En 2016 la flota eléctrica de Correos se amplió con 125 nuevos vehículos eléctricos (25 furgonetas y 100 motocicletas). En total, la compañía posee 276 medios de transporte eléctricos de diversa tipología, usados preferentemente en entornos urbanos y centros históricos, donde la circulación de vehículos de combustión tradicional está restringida.

La incorporación de vehículos con combustibles alternativos se refuerza además con la adquisición de energía limpia. De esta manera todos los centros de trabajo que cuentan para su operativa con un vehículo eléctrico, utilizan además energía de origen 100% renovable, para lograr un reparto realmente libre de emisiones.

De hecho, durante 2016 el porcentaje de energía utilizada 100% renovable con certificado de garantía de origen se incrementó hasta el 76% del consumo total. Además, el centro logístico integral de Barcelona (CLI) se convirtió en el primer centro de trabajo de Correos con cero emisiones, al emplear electricidad de origen 100% renovable y biomasa para sus sistemas de calefacción y agua caliente.



El 89%
de los conductores
encuestados prefiere
el vehículo eléctrico
al de combustión



**Centro logístico
integral de Barcelona
(CLI), primer edificio
0% emisiones
de Correos**

Paralelamente, Correos inició un nuevo proyecto de reparto postal sostenible mediante el uso de vehículos eléctricos con el Ayuntamiento de Valladolid. De forma similar, Correos Express alcanzó acuerdos con ciudades como Málaga o Madrid para realizar el reparto en bicicleta y motocicleta eléctricas en sus cascos urbanos. Esto permitirá, además de reducir las emisiones, agilizar el reparto en zonas con elevada congestión vehicular.

La compañía colaboró con el proyecto ECOSTARS Europe, cuyo objetivo es crear un sistema de calidad ambiental para las flotas vehiculares que circulan por las ciudades de Europa, como forma de promover la eficiencia energética y la sostenibilidad medioambiental en el transporte de mercancías y viajeros. La metodología aportada por esta iniciativa fue empleada para realizar la auditoría energética de los vehículos terrestres de Correos y Correos Express.



Reparto menos contaminante

Asimismo, Correos lidera el proyecto POSTLowCIT, subvencionado por la Comisión Europea dentro del marco "Connecting Europe Facility" por su carácter innovador. El objetivo de este programa es realizar un reparto postal con bajas emisiones y niveles de ruido, que asegure la conexión entre la última milla y la larga distancia a través de un sistema optimizado de transporte.

Además de utilizar vehículos con combustibles alternativos, la compañía fomenta diversas iniciativas para promover el transporte sostenible entre sus empleados.

Por tercer año la compañía participó en el programa *Drivers' Challenge*, organizado por International Post Corporation en el circuito de Spa Francorchamps (Bélgica).

Para elegir al equipo de empleados que participaría en esta competición, la empresa organizó el primer Desafío Eco, una carrera a la que acudieron los conductores más eficientes de cada zona y en la que se evaluaron también la habilidad en la conducción y el adecuado mantenimiento de los vehículos. En esta iniciativa se contó con la asistencia de la deportista Laia Sanz y con el apoyo

de la Cátedra Correos para diseñar el modelo de evaluación.

Asimismo, Correos tomó parte en diferentes eventos como la Feria del Vehículo Eléctrico de Madrid y la Exposición Atmósfera Eléctrica (dentro de Semana de la Movilidad de Madrid), donde presentó su flota "cero emisiones" y su compromiso con el uso de "vehículos más verdes por un mundo menos gris".





Reparto menos contaminante

Menos emisiones en entornos más dinámicos

Durante 2016 Correos logró disminuir el conjunto de sus emisiones de CO₂ a la atmósfera, destacando la reducción del 41% en las emisiones indirectas o de alcance 2. Esto contribuyó a recortar las emisiones totales por envío un 10%.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (tCO ₂)	2015	2016
Directas (Alcance 1)	39.763	38.301
Indirectas (Alcance 2)	17.183	10.079
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	112.296	116.795
Emisiones de CO ₂ por envío (g CO ₂ /envío)	19,4	17,4
OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS (Kg)	2015	2016
SOx	128	129
NOx	48.551	58.244
Partículas	4.116	5.050

Las emisiones de CO₂ son calculadas mediante GHC Protocol y verificadas según la normativa ISO 14064. El resto de emisiones son calculadas mediante la metodología CORINAIR a partir de los consumos facturados.

05 Reparto menos contaminante



Además de reducir el impacto en el medio ambiente, la compañía realiza compensaciones de sus emisiones. Por este motivo, un año más la jornada anual de reconocimiento a empleados fue un evento neutro en carbono, ya que todas las emisiones de CO₂ generadas por la organización de este acto (desplazamientos, iluminación, sonido, etc.), fueron compensadas mediante la adquisición de créditos de carbono, adquiridos en el mercado voluntario de emisiones, asociados a un proyecto de conservación de la Amazonia en Perú, actuando al mismo tiempo contra el cambio climático y la pobreza.

Correos no solo pretende reducir su propia huella medioambiental, sino que contribuye a que sus clientes también lo hagan ofreciéndoles productos sostenibles que incorporen un valor añadido.

Para ello dispone desde 2014 de la calculadora de huella de carbono, una herramienta capaz de identificar las rutas de mayor impacto, evaluar cómo afecta la adopción de determinadas medidas en las emisiones de toda la red y hacer cálculos personalizados para los clientes interesados en medir sus impactos ambientales.

A través del programa “Línea verde”, la compañía comercializa sobres, cajas y embalajes, realizados en papel y cartón 100% reciclado y sin tintas contaminantes, de cuyo importe se destina una parte a financiar proyectos de reforestación en toda la geografía nacional.

En 2016, como parte del Programa de restauración de paisajes forestales que realiza WWF España, se recuperaron zonas dañadas por el incendio forestal de 2012 en Andilla (Castellón), con la plantación de 4.800 plantones en una superficie aproximada de 8 hectáreas.

En el marco de este programa, voluntarios de Correos participaron, junto a técnicos de WWF, en una jornada de plantación de árboles realizada en el Parque Regional del Sureste (Madrid).



Gestión responsable de residuos

Aunque la generación de residuos constituye uno de los menores impactos de la empresa, la actividad del elevado número de oficinas, edificios administrativos y centros logísticos que posee Correos supone desechar anualmente más de 400 toneladas de residuos de papel.

Por ello en 2016 se inició un proyecto piloto en Zaragoza para validar un modelo de gestión de los residuos de papel mediante su concentración en un único centro logístico, así como la retirada, destrucción y compra del residuo por parte de un gestor autorizado. Esta iniciativa también contempla la mejora de la gestión de otros tipos

de residuos (cartón, palés y plástico de retractor principalmente).

Adicionalmente, se avanzó en la identificación y cuantificación de los residuos peligrosos y no peligrosos ubicados en los principales almacenes de Correos. Esto permitió realizar una retirada y correcta gestión de aproximadamente 3,7 toneladas de residuos segregados a través de gestores.

En 2016 Correos obtuvo la autorización para el transporte de residuos no peligrosos con flota propia, conforme a los requerimientos de la actividad de logística inversa prestada a clientes nacionales e internacionales.

Por la naturaleza de sus actividades Correos no realiza un consumo elevado de agua, salvo la destinada al uso humano, limpieza y climatización. De ahí que no constituya un riesgo material en la evaluación de su impacto medioambiental. No obstante, se realiza un seguimiento mensual del consumo global y se aplican pautas de ahorro. Esto permitió que el centro de tratamiento automatizado de Vitoria fuera reconocido con el certificado OSO-Ondo que otorga AMVISA (Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.) por el uso eficiente del agua.

CAPTACIÓN DE AGUA POR FUENTE (m³)	2015	2016
Obtenida de la red pública	297.413	315.699

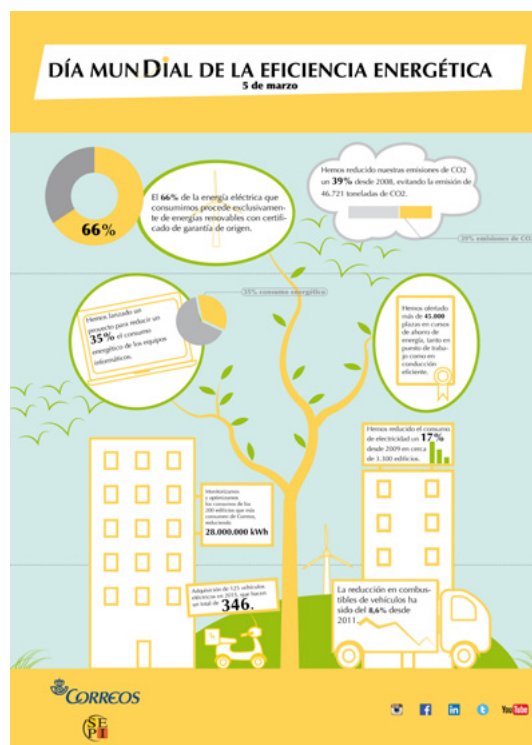
El consumo de agua es calculado a partir del importe de facturación.



Contribución a la concienciación social

Correos promueve la adopción de prácticas sostenibles entre sus empleados mediante medidas como:

- La convocatoria anual del “Premio al compromiso ambiental”, abierta por primera vez a todos los edificios de Correos. En 2016 se presentaron 65 edificios, un 30% más que en la convocatoria de 2015.
- La difusión de la guía de ahorro y eficiencia energética e incorporación de carteles en edificios con recomendaciones para promover la eficiencia energética.
- La publicación en los canales de comunicación interna corporativos de una infografía informativa, con motivo del Día Mundial de la Eficiencia energética, que también fue difundida a través de las redes sociales de la empresa.



Asimismo, contribuye a la concienciación de la sociedad participando en iniciativas como “La Hora del Planeta” de WWF, jornada destinada a llamar la atención sobre la reducción de las emisiones contaminantes. Correos apagó simbólicamente sus oficinas, centros y edificios y difundió la campaña a través de los canales de comunicación interna y externa (intranet, web y perfiles corporativos en Facebook y Twitter).



Contribución a la concienciación social

Compromisos ambientales adquiridos voluntariamente por Correos



La compañía está inscrita en el "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono" del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente. Este registro fomenta la medición y reducción de la huella de carbono de las organizaciones, además de promover proyectos que mejoren la capacidad de lucha contra el cambio climático.



CDP elabora los índices de desempeño en la gestión del cambio climático, evaluando el rendimiento y la divulgación de las empresas en este ámbito. En 2016 Correos alcanzó la categoría B según este marco de reporte de emisiones de efecto invernadero.



Desde 2008 Correos participa, junto a otros 24 operadores postales, en el programa *Environmental Measurement and Monitoring System* (EMMS) de International Post Corporation, cuya finalidad es cuantificar y disminuir las emisiones de CO₂ del sector postal. Dentro de su esquema evaluador, Correos renovó en 2016 el nivel plata, correspondiente a un nivel de gestión de emisiones superior al 75%.



El compromiso de reducción de emisiones del sector postal (correspondiente al del programa EMMS de IPC en el que Correos participa) ha sido el primer objetivo sectorial en ser reconocido por esta iniciativa, dirigida a fijar objetivos que ayuden a evitar el calentamiento global en más de 2°C en el año 2100.



La compañía suscribió en 2015 el compromiso de adecuar sus modelos de reporte medioambiental a los estándares de este consorcio internacional.



Desde 2016 Correos es socio de AEDIVE (Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico).



En 2016 la empresa se adhirió al Clúster de Cambio Climático de Forética, punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo medioambiental.

06

CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO SOCIAL



06 300 años con la sociedad española

Objetivos cumplidos en 2016



Correos celebró **300 años** de historia con numerosos eventos conmemorativos.



Correos y el Programa Mundial de Alimentos llevaron la exposición “**Entregados Hambre Cero**” a toda España.



Los **voluntarios de Correos** colaboraron en la recogida de alimentos junto al Banco de Alimentos, Cáritas y Cruz Roja Española.





300 años con la sociedad española

El 8 de julio de 2016 Correos celebró sus 300 años al lado de la sociedad española. Tres siglos en los que ha contribuido al progreso económico y social y liderado la innovación en las comunicaciones.

Este aniversario ha marcado todo un año repleto de eventos e hitos conmemorativos. En primer lugar, se creó una web temática y un folleto y [vídeo](#) sobre la historia y la transformación de la compañía. Asimismo, se diseñó un logotipo con el lema “Tú cambias, y nosotros contigo”, presente en la web www.correos.es (con más de 75 millones de visitas anuales), la intranet corporativa (más de 24 millones de accesos anuales), los perfiles en redes sociales y demás publicaciones de la empresa.

Correos compartió este aniversario con la sociedad a través de otras acciones como:

- La exposición “300 años haciendo historia”, en la oficina principal de Madrid y en el centro de formación corporativo, y las muestras itinerantes en más de un centenar de oficinas de las siete zonas territoriales de la compañía.
- La segunda edición del festival de cine postal [Correos Film Festival](#), celebrada con el lema “300 años de innovación y comunicación”, que reunió a más de 2.200 asistentes. Al certamen se presentaron más de 300 cortometrajes.
- Un cupón extraordinario de la ONCE (el 2 de febrero) y un décimo de la Lotería Nacional (el 9 de julio) con el logotipo conmemorativo.
- La colaboración y participación en la V Carrera Solidaria de la Fundación Manantial, para la integración de las personas con problemas de salud mental.
- El concurso “300 buzones mágicos”, que aunaba la tradición histórica con las nuevas tecnologías. A través de una aplicación basada en la geolocalización y la realidad aumentada, se invitaba a encontrar 300 buzones “mágicos”, mediante las pistas proporcionadas tanto en las redes sociales como en la web del concurso, para ganar puntos y premios.
- La publicación de 12 relatos, uno cada mes del año, en el blog “Historias de la historia”, con más de un millón de fans en Facebook.



Nuestros profesionales, voluntarios y responsables

“Correos Solidaridad” es el programa de voluntariado corporativo de la empresa en el que participan más de 1.000 profesionales de toda España, integrados en los “Equipos Solidaridad”. Su objetivo es aunar la voluntad de los trabajadores de dedicar parte de su tiempo libre a actividades sociales, con la contribución de la compañía que aporta medios, gestión y coordinación, conforme a su experiencia en proyectos solidarios.

Por cuarto año consecutivo, 170 voluntarios colaboraron en la Gran recogida de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) realizada en todas las provincias, reuniendo 22 toneladas de alimentos no perecederos. Correos también se encargó del transporte del material donado y de la distribución de cajas a los ayuntamientos participantes. Los empleados ayudaron además en la recepción de alimentos para Cáritas y Cruz Roja Española.

Los “Equipos Solidaridad” participaron también en eventos deportivos con fines sociales como:

- La 19ª Carrera contra el hambre, organizada por la ONG Acción contra el Hambre para concienciar y ayudar a financiar proyectos en 45 países.
- La IV edición de la carrera solidaria “Familia en Marcha”, promovida por El Norte de Castilla y la Federación de Atletismo de Castilla y León, cuyo objetivo era recaudar fondos para Cruz Roja Española, destinados a apoyar programas para menores en riesgo de exclusión social.
- El partido solidario de balonmano para la lucha contra el cáncer, organizado por la Real Federación Española de Balonmano y la Fundación Cris.



Los más de **1.000** voluntarios de Correos, la mejor presentación de la empresa



Nuestros profesionales, voluntarios y responsables

Asimismo, se sumaron a la recogida de juguetes para la ONG Oxfam Intermon en las oficinas postales de Zaragoza; la campaña “Ningún niño sin juguetes” en oficinas de Córdoba y Huelva; las 38 fiestas de “Correos reparte sonrisas”; la VI edición de *Give & Gain Day* 2016; así como a la plantación de árboles en los bosques de Correos.

Otras actividades que se llevaron a cabo a través del programa de voluntariado incluyeron:

- La recogida de más de 2.000 cartas a los Reyes Magos de niños ingresados en más de 35 hospitales, centros de acogida y asociaciones de atención a la discapacidad, para entregárselas al Cartero Real.
- La participación en 72 cabalgatas y desfiles antes del Día de Reyes en diferentes ciudades españolas repartiendo 35.000 mochilas.





Solidaridad por un mundo mejor

Protección a la infancia

Una gran parte de los programas sociales que desarrolla Correos, tanto propios como en colaboración con diversas organizaciones, tienen como protagonistas a los niños. La compañía considera fundamental la protección de la infancia y la promoción de oportunidades para su desarrollo futuro.

Desde 1999 coopera con la asociación Payasos sin Fronteras en el proyecto "Correos reparte sonrisas". Su objetivo es favorecer la calidad de

vida de los niños hospitalizados o sometidos a tratamientos de larga duración, así como la de otros colectivos infantiles que requieren refuerzo psicológico por su especial situación de desamparo.

En esta edición se realizaron 38 fiestas, de las que se beneficiaron 2.600 niños y adultos que viven en situaciones de mayor vulnerabilidad. Miembros de Payasos sin Fronteras impartieron también dos talleres de formación en técnicas de expresión lúdico-educativas a 38 voluntarios.

Por otra parte, se continuó realizando el intercambio epistolar entre colegiales y niños hospitalizados, utilizando cartas y sobres diseñados por Correos, que distribuye gratuitamente entre los colegios participantes.



2.600
niños y adultos
disfrutaron de las
fiestas de "Correos
reparte sonrisas"

CENTROS BENEFICIADOS POR LAS FIESTAS DE "CORREOS REPORTE SONRISAS"

Hospitales	5
Centros educativos	20
Centros de acogida	3
Centro de inmigración	1
Centros penitenciarios	4
Centros de menores	5



Solidaridad por un mundo mejor

Como cada año, durante las fiestas navideñas la compañía contribuyó a mantener la ilusión de los niños mediante iniciativas como:

- La instalación de 855 buzones especiales para que cualquier niño pudiera dejar su carta a los Reyes Magos, con la opción adicional de enviar la carta a través de la web.
- La puesta en marcha del Departamento de Envíos Extraordinarios, en la Casa de Postas de Madrid, en el que 20.000 pequeños y mayores pudieron disfrutar de un recorrido mágico, que terminaba con el envío de la carta a Papá Noel y a los Reyes Magos en la Cúpula de los Deseos de Correos. Su versión digital alcanzó más de 15.000 visitas y recibió más de 1.600 cartas desde diferentes puntos de España.

Las oficinas también se convierten en espacios abiertos a la solidaridad durante todo el año, ofreciendo productos de diversas asociaciones y ONG para financiar proyectos de ayuda a la infancia. Algunas de las campañas con mayor impacto fueron:

- La comercialización de marca-páginas solidarios con motivo de la campaña “Ayúdales a volver al cole ¡Llena sus mochilas de ilusión!” de la Fundación Mensajeros de la Paz, para ayudar en la compra de material escolar a niños de familias con dificultades económicas.
- La venta de 84.091 bolígrafos solidarios de la iniciativa “Un juguete, una ilusión” de la Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España. Esto permitió repartir juguetes a niños de familias españolas en situaciones difíciles y a hogares de otros 21 países de América Latina, África y Oriente Próximo, así como crear ludotecas infantiles.
- La comercialización de 1,2 millones de participaciones del Sorteo Extraordinario de Navidad y del Sorteo del Oro de Cruz Roja Española. También se vendieron más de 6.600 tarjetas donativo con las que financiar la campaña “El juguete educativo”.
- La venta de postales navideñas y regalos a través de la red de oficinas y del portal “Tu Correos” para UNICEF, organismo al que Correos apoya desde hace más de 40 años.





Solidaridad por un mundo mejor

A favor de los más vulnerables

Correos colabora tanto con fundaciones como con centros especiales de empleo y centros ocupacionales para impulsar el desarrollo integral de personas con discapacidad, a través de un trabajo normalizado y acorde con las capacidades de cada individuo. Algunas de ellas son la Fundación Pardo Valcarce, la Asociación Catalana de Integración y Desarrollo Humano (ACIDH), la Fundación Síndrome de Down de Madrid, PRODIS o la Fundación Dales la Palabra, la Fundación PRODIS y Fundación Carmen Pardo-Valcarce.

A esta finalidad respondió también la donación de 524 equipos informáticos para apoyar proyectos de organizaciones, fundaciones y asociaciones que colaboran en ámbitos como la cooperación internacional o la integración de personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión social.

Correos participa asimismo en el proyecto de la Fundación Migrar, perteneciente a Cruz Roja Española, para favorecer la integración social, laboral y cultural de las personas inmigrantes, aprovechando el potencial que ofrecen las nuevas tecnologías de la información. A través de su web Migrar.org se ofrece formación y acceso a ofertas laborales a más de 120.000 usuarios anuales.

Con el fin de ayudar a los damnificados del terremoto de 2016 de la costa norte de Ecuador, Correos ofreció giros gratis y descuentos en los envíos de paquetería internacional dirigidos a este país.



Promover el arte, la cultura y el deporte

Correos tiene la convicción de que el arte es una forma más de solidaridad y apoyo a los colectivos más sensibles de la sociedad.

La iniciativa “Correos con el Arte” tiene como objetivo acercar el arte a los ciudadanos que visitan cada día las oficinas postales, así como promover a los artistas, cediéndoles un espacio para exponer sus obras.

En este marco se incluye la exposición de pintura “Montesol & adELA, Pintando para una causa”, organizada en cooperación y a beneficio de la Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (adELA), que reunió cerca de 50 obras en la oficina principal de Cibeles, en Madrid.

La colaboración con el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas (PMA/WFP) se plasmó en una exposición fotográfica itinerante, **“Entregados Hambre Cero”**, iniciada en 2015 y que recorrió 16 oficinas principales de Correos, para difundir el trabajo que llevan a cabo ambas organizaciones.

La temática de las 140 fotografías que integraron la muestra se centraba en cuatro aspectos:

- Fortaleza de la capacidad logística de Correos y PMA al servicio de las personas.
- Liderazgo en servicios de telecomunicaciones.
- Compromiso con la sostenibilidad.
- Igualdad de género.

Cruz Roja Española y la Federación Española de Bancos de Alimentos, con quienes se mantiene una estrecha relación en otros programas, aportaron también imágenes de su trabajo.

De igual manera, las diferentes emisiones filatélicas realizadas en 2016 difundieron valores sociales, siendo uno de los más destacados el mini pliego de seis sellos, representando una sopa de letras impresa en tinta termocrómica, en la que al pasar el dedo por encima se resaltaban valores solidarios con los enfermos, con la discapacidad o con la tercera edad.

Asimismo, como parte de la serie filatélica “Valores cívicos escolares”, se emitieron sellos y matasellos dedicados a la concienciación sobre la migración y la lucha contra el acoso escolar.

Correos compartió y ayudó a difundir los valores de compañerismo, esfuerzo y superación inherentes al deporte, mediante su apoyo al Equipo Olímpico Español, a través del programa ADO y ADOP, para la preparación de los deportistas españoles con motivo de los Juegos de Río de Janeiro 2016. Asimismo, en 2016 nuevamente patrocinó a las selecciones españolas masculina y femenina de balonmano.

07

GOBIERNO CORPORATIVO



Estructura y organización

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

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

De conformidad con la exigencia de la Ley 40/2015 las diferentes sociedades que componen el Grupo Correos adoptaron a comienzos de 2017 la denominación de Sociedad Mercantil Estatal (S.M.E.) y Medio Propio (M.P.).





Estructura y organización

Órganos sociales de Correos

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

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

- **Presidente del Consejo de Administración.**

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

- **Consejo de Administración.**

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

- **Comisión Ejecutiva.**

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

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 económico-financiera, de control de riesgos y de auditoría interna.

ÓRGANOS SOCIALES

Junta General de Accionistas

Consejo de Administración

Presidente

Comisión Ejecutiva

Comisión de Auditoría y Control



Estructura y organización

Consejo de Administración de Correos

La composición del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. a 31 de diciembre de 2016 es la siguiente:

D. Francisco Javier Cuesta Nuin
Presidente Ejecutivo

D. David Benito Astudillo
Consejero Externo Independiente

D^a. Ana Bosch Jiménez
Consejera Externa Independiente

D. Luis de Burgos Buil
Consejero Externo Independiente

D^a. Carmen Castaño Laorden
Consejera Externa Independiente

D^a. Eloísa Contín Trillo-Figueroa
Consejera Externa Independiente

D. Rafael García Monteys
Consejero Externo Independiente

D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo
Consejero Externo Independiente

D. Aquilino González Hernando
Consejero Externo Independiente

D. Juan Luis Nieto Fernández
Consejero Externo Independiente

D. José Ángel Partearroyo Martín
Consejero Dominical

D. Alberto Requena Navarro
Consejero Externo Independiente

D^a. Mercedes Rodríguez Arranz
Consejera Externa Independiente

D^a. Marta Vega Velasco
Consejera Externa Independiente

D. Álvaro Botella Pedraza
Secretario no Consejero

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, sobre indemnizaciones por razón del servicio y por la normativa vigente para los organismos públicos y sociedades mercantiles vigente 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. El Presidente no percibe dietas por asistencia.

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



Estructura y organización

Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos

Los órganos sociales de las empresas filiales del Grupo son:

- **Junta General de Accionistas.**
- **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 Correos Nexea y Correos Telecom. El proceso de nombramiento de los consejeros, elegidos de entre los miembros del equipo directivo de Correos y del Grupo SEPI, valora la capacitación y experiencia exigible para entrar a formar parte de los órganos de gobierno del Grupo Correos. Los consejeros no perciben dietas por asistencia.

Desde 2013 las filiales del Grupo disponen de sus respectivas Comisiones de Auditoría y Control.

Consejos de Administración de las filiales del Grupo Correos

La composición de los respectivos Consejos de Administración a 31 de diciembre de 2016 es la siguiente:

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

D. Magín Blanco González
Presidente

D. Alberto Alonso Poza

D^a. Lourdes Fernández de la Riva Gozávez

D. Óscar Medina Martín

D. Jesús Moreno Vivas

D. Manuel Rey González

D. Domingo Sebastián Bello

D. Álvaro Botella Pedraza
Secretario no Consejero

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

D. Óscar Medina Martín
Presidente

D. Alberto Alonso Poza

D. Gregorio Cuñado Ausín

D^a. Lourdes Fernández de la Riva Gozávez

D. Jaime Sanz García

D. Álvaro Botella Pedraza
Secretario no Consejero

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

D. Jaime Sanz García
Presidente

D. Alberto Alonso Poza

D. Óscar Medina Martín

D. Álvaro Botella Pedraza

D. Juan Risquete Fernández
Secretario no Consejero



Estructura y organización

REUNIONES
DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN

REUNIONES
DE LA COMISIÓN
DE AUDITORÍA Y CONTROL

Correos	12	5
Correos Express	12	2
Correos Nexea	12	3
Correos Telecom	11	2

ORGANIGRAMA DEL GRUPO CORREOS



07 Estructura y organización

Comité de Dirección

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

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





Ética y buen gobierno

El Grupo Correos promueve una actuación empresarial éticamente responsable. Para ello dispone de procedimientos orientados a fomentar el buen gobierno y el control interno, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas de corrupción o contrarias a la integridad profesional.

La Sociedad Estatal elabora su [informe de gobierno corporativo](#) conforme a los principios recogidos en el Real Decreto 1373/2009.

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

Transparencia en la gestión

Cada una de las empresas que integran el Grupo posee un portal de transparencia, en el que de forma periódica se publica información sobre la actividad empresarial, la gestión económica y financiera, los procedimientos de contratación o el marco legal y organizativo.

Cada portal ofrece 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, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

[Correos](#)

[Correos Express](#)

[Correos Nexea](#)

[Correos Telecom](#)

Cumplimiento y compromiso ético

Desde 2014 el Grupo Correos cuenta con un Programa de prevención de riesgos penales, que incluye el [Código general de conducta](#), en el que se reflejan los valores de referencia que rigen la actuación de todos los empleados. El documento está disponible en la intranet y web corporativas para su consulta por parte de todos los grupos de interés.

El Grupo dispone además de un Comité de cumplimiento, órgano colegiado cuya principal función es evaluar e informar, con periodicidad semestral al Consejo de Administración de Correos, por medio de la Comisión de Auditoría y Control, sobre el contenido y resultado de los dictámenes que se emiten.



Ética y buen gobierno

El Comité dispone además de un [canal de comunicación y denuncia](#), para facilitar la observancia de los objetivos del Código de conducta. A través de esta canal, en 2016 recibió y analizó 73 comunicaciones, 18 consultas y 10 denuncias, procediendo según lo establecido en su Reglamento de funcionamiento.

Asimismo, el Comité de Cumplimiento impulsó la impartición de formación sobre normativa de defensa de la competencia en las empresas del Grupo, a fin de detectar posibles riesgos de infracción e incorporar directrices de comportamiento.

El compromiso con la excelencia en el servicio y con la sostenibilidad se explicita también en la [declaración](#) suscrita por el Presidente con los grupos de interés (clientes, empleados y sociedad en general), documento visible en todas las oficinas postales y en la web corporativa.





Control de riesgo

El sistema de análisis y gestión de riesgos del Grupo Correos se fundamenta en diversos protocolos de actuación, destinados a identificar, gestionar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización.

El mapa de riesgos del Grupo identifica, entre los más relevantes, riesgos de mercado, operativos, laborales, medioambientales, reputacionales, legales, fiscales o financieros, tal como se describe en el informe de gestión de las cuentas anuales consolidadas.

La seguridad en los procesos operativos

Correos dispone de un centro operativo de seguridad, que recibe señales y/o imágenes de más de 135.000 elementos instalados en todo el territorio nacional. Este centro monitorizó permanentemente cerca de 2.600 centros de trabajo para garantizar la seguridad de empleados y clientes, lo que permitió reducir en un 20% el número de incidencias durante el pasado año.

Asimismo, lleva a cabo regularmente labores de inspección de la correspondencia mediante el uso de escáneres. Como resultado, se detectaron 927 envíos con contenido presuntamente delictivo, que se pusieron a disposición de las autoridades competentes.

La compañía mantiene una permanente 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 del portal Cooper a o el Grupo de seguridad postal de la Unión Postal Universal.

En 2016 se remitieron 42 comunicaciones al Cuerpo Nacional de Policía y 5 a la Guardia Civil en relación con posibles delitos relacionados con documentación falsa, fraudes y cobro o remisión de dinero a través de las oficinas.

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

Procedimientos de auditoría interna

Las empresas del Grupo están sujetas al control de la Intervención General del Estado y del Tribunal de Cuentas. A través de la función de auditoría interna, se verifica además el cumplimiento de los principios de buen gobierno en la actividad ordinaria y la gestión empresarial, para minimizar el riesgo asociado a la consecución de los objetivos corporativos.

El pasado año se realizaron tres auditorías de la gestión de los bienes muebles e inmuebles de Correos y de los clientes de Correos Nexea, así como cuatro auditorías de cumplimiento normativo en relación a la aplicación de la Orden HAP/1741/2015, sobre compensación por dietas, desplazamientos y análogo para los máximos responsables y directivos del sector público estatal, y de la normativa de contratación en las empresas del Grupo Correos.

Asimismo se ejecutaron cinco programas de auditoría específicos de las direcciones zonales de Correos y Correos Express, así como de los procesos críticos de negocio, las unidades de

07 Control de riesgo



admisión masiva, las operaciones pre-registradas en la oficina virtual y la gestión de incidencias de los envíos de Correos Express. Asimismo se realizó el seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de auditoría emitidos durante 2015.

Por último, se efectuaron 1.319 auditorías económico-contables en oficinas, centros de tratamiento y unidades de distribución y del Sistema de Gestión de Calidad.

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

Respecto 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, y su Reglamento, anualmente se audita el área de prevención de blanqueo de capitales y se realiza un control continuo sobre la aplicación de las medidas de diligencia debida en la red de oficinas. Asimismo, se impartió formación en esta materia a 30.517 empleados del Grupo.



Cadena de suministro responsable

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

En 2016 Correos ha adjudicado contratos por un importe neto de 430 millones de euros, de los que 70 millones corresponden a inversión y 360 millones a gastos generales. Estos contratos se han desarrollado con 7.690 proveedores (374 de inversión y 7.316 de gasto), la mayor parte de ellos de ámbito nacional.

En el caso de las filiales, la licitación está vinculada mayoritariamente a su objeto social, por lo que Correos Express contrató a 1.553 proveedores, la mayor parte de transporte; Correos Nexea, a 165 suministradores de papel, sobres y servicios de mantenimiento de equipos; y Correos Telecom, a 103 empresas de servicios de operación y mantenimiento de activos de telecomunicaciones o de suministro de equipamiento.

Marco de contratación

El marco normativo de contratación del Grupo está constituido por:

- El Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, 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.
- Las Instrucciones internas de contratación. [\(Perfil del contratante\)](#) .

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

El Grupo publicita las licitaciones y adjudicaciones de sus contratos, en función de su cuantía, en

el Perfil del Contratante, en la Plataforma de Contratación del Sector Público, en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

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 características técnicas y particulares se prima la incorporación de criterios sociales, medioambientales, de seguridad y salud laboral. De igual modo, los adjudicatarios de contratos deben conocer y aceptar los principios contenidos en el Código general de conducta del Grupo Correos.



Correos, prestador del Servicio Postal Universal

El mercado postal español se encuentra completamente liberalizado desde el 1 de enero de 2011, tras la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, con la que se trasponía a la legislación española la Directiva 2008/6/CE para la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios. No obstante, algunas actividades estaban abiertas a la competencia desde hace décadas, a diferencia de otros países europeos.

En virtud de la [Ley 43/2010](#), Correos es el operador designado por el Estado para prestar el Servicio Postal Universal en España por un periodo de 15 años, desde su entrada en vigor.

La normativa postal regula además 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. Sin embargo, está pendiente de aprobación tanto el plan de prestación y su contrato regulador, como un nuevo reglamento postal.

Por otra parte, Correos y Correos Express operan en el mercado de paquetería, estando sometidos a la legislación aplicable al sector del transporte terrestre de mercancías. La actividad de Correos Telecom es regulada por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.





Correos, prestador del Servicio Postal Universal

Regulación postal

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.

Servicios incluidos y requisitos de prestación

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

Incluye también los envíos nacionales y transfronterizos de publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas y cualquier otro cuya circulación no esté prohibida, realizados conforme a las modalidades antes citadas.

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

La Ley 43/2010 establece que el operador designado debe llevar una contabilidad analítica y una separación de cuentas, que permita conocer el coste de la prestación de los diferentes servicios que forman parte o no del Servicio Postal Universal, a efectos de determinar el coste neto de las obligaciones de servicio público.

Correos presenta su contabilidad analítica y el cálculo del coste neto de cada ejercicio a la CNMC para su verificación y su posterior compensación. La CNMC publica en su web los resultados de las distintas auditorías realizadas sobre la contabilidad analítica.

El coste neto presentado anualmente por Correos no ha sido auditado desde 2011. Hasta que no se determine dicho coste neto, las cantidades consignadas en los Presupuestos del Estado son a cuenta de una posterior liquidación.





Correos, prestador del Servicio Postal Universal

Calidad en plazo

La normativa establece también los requerimientos sobre calidad de la entrega de los productos que integran el Servicio Postal Universal, fijando como objetivo, para la carta ordinaria, la distribución en 3 días (D+3) del 93% de los envíos y en 5 días (D+5) del 99%. En 2016 Correos ha entregado el 93,2% de las cartas en D+3 y el 98,1% en D+5.

Correos evalúa regularmente el grado de cumplimiento de estos objetivos y las posibles áreas de mejora a través del sistema de seguimiento de la calidad SPEX, que monitoriza el proceso postal desde el depósito hasta la entrega al destinatario, mediante el uso de panelistas externos.

Este modelo de medición es auditado por el órgano regulador, conforme a 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", para la evaluación del cumplimiento de la calidad de entrega de la carta.



08

CUENTAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO CORREOS



Al Accionista Único de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., Sociedad Mercantil Estatal (anteriormente denominada Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.U.);

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas adjuntas de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. y sociedades dependientes, que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2016, 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., S.M.E. 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.

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.



Informe de auditoría independiente de cuentas anuales consolidadas

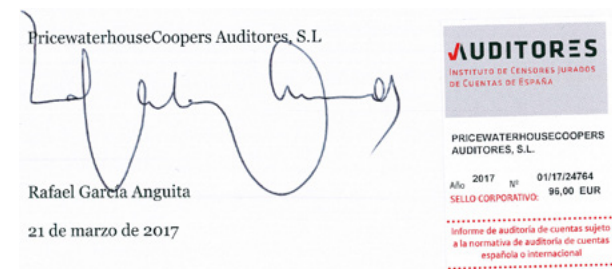
Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

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., S.M.E. y sociedades dependientes a 31 de diciembre de 2016, 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 2016 contiene las explicaciones que los administradores de la sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.U., S.M.E. 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 2016. 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., S.M.E. y sociedades dependientes.



PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111
Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es
R.M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50242- CIF: B-79 031290



Balance consolidado al cierre del ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

ACTIVO	NOTAS	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
ACTIVO NO CORRIENTE		1.464.774	1.461.742
Inmovilizado intangible	6	35.640	37.934
Aplicaciones informáticas		35.429	37.682
Otro inmovilizado intangible		211	252
Inmovilizado material	7	1.392.420	1.394.389
Terrenos y construcciones		1.213.260	1.226.716
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		159.895	144.403
Inmovilizado en curso y anticipos		19.265	23.270
Inversiones inmobiliarias	8	13.210	9.965
Inversiones financieras a largo plazo	11	5.761	3.716
Créditos a terceros		4.499	2.499
Otras inversiones financieras		1.262	1.217
Activos por impuesto diferido	18	17.743	15.738
ACTIVO CORRIENTE		795.387	872.551
Activos no corrientes mantenidos para la venta	9	17.293	19.056
Existencias	10	5.008	2.775
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	11	640.375	671.027
Cientes por ventas y prestaciones de servicios		349.281	352.455
Cientes, empresas del grupo y asociadas	20	61	53
Deudores varios		278.747	286.883



Balance consolidado al cierre del ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

ACTIVO	NOTAS	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
Deudores, empresas del grupo y asociadas	20	4.209	21.908
Personal		7.658	9.365
Otros créditos con las Administraciones Públicas	18	419	363
Inversiones financieras a corto plazo	11	4.064	5.361
Periodificaciones a corto plazo		660	656
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	11, 12	127.987	173.676
TOTAL ACTIVO		2.260.161	2.334.293



Balance consolidado al cierre del ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
PATRIMONIO NETO		1.772.491	1.827.054
Fondos propios	13	1.504.654	1.547.832
Capital		611.521	611.521
Prima de Emisión		250.938	250.938
Reservas		683.342	717.124
Reserva legal		100.070	100.070
Reservas estatutarias		214.119	214.119
Reservas voluntarias		369.153	402.935
Reservas en sociedades consolidadas		2.031	2.347
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante	4	(43.178)	(34.098)
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	267.837	279.222
PASIVO NO CORRIENTE		128.245	129.950
Provisiones a largo plazo	15	30.477	35.707
Deudas a largo plazo		8.421	986
Pasivos por impuesto diferido	18	88.698	92.716
Periodificaciones a largo plazo		649	541
PASIVO CORRIENTE		359.425	377.289
Provisiones a corto plazo	15	1.843	1.150
Deudas a corto plazo	11, 16	19.914	22.609
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	11, 16, 20	492	478
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	11, 16	336.458	350.655



Balance consolidado al cierre del ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
Proveedores		1.453	1.706
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	16, 20	-	3
Acreedores varios		192.428	178.298
Personal		17.938	64.779
Otras deudas con las Administraciones Públicas	18	51.713	59.505
Anticipos de clientes		72.926	46.364
Periodificaciones a corto plazo		718	2.397
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2.260.161	2.334.293



Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016

Expresada en miles de euros

OPERACIONES CONTINUADAS	NOTAS	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Importe neto de la cifra de negocios	17-a)	1.761.145	1.765.715
Trabajos realizados por la empresa		-	1.031
Aprovisionamientos		(237.788)	(214.003)
Consumo de mercaderías	17-b)	(12.013)	(11.300)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	10	120	(1.524)
Trabajos realizados por otras empresas	17-b)	(225.895)	(201.179)
Otros ingresos de explotación		184.003	183.249
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		3.948	2.935
Compensaciones por la prestación del S.P.U.	17-c)	180.000	180.000
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	55	314
Gastos de personal	17-d)	(1.386.233)	(1.442.527)
Sueldos, salarios y asimilados		(1.125.786)	(1.134.184)
Cargas sociales		(251.860)	(240.714)
Otros gastos		(8.587)	(9.080)
Paga extraordinaria de diciembre 2012		-	(58.549)
Otros gastos de explotación		(304.658)	(289.533)
Servicios exteriores	17-e)	(285.982)	(280.179)
Tributos	17-f)	(11.361)	(9.866)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		(1.838)	(860)
Otros gastos de gestión corriente		(5.477)	1.372



Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016

Expresada en miles de euros

OPERACIONES CONTINUADAS	NOTAS	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Amortización del inmovilizado	6, 7, 8	(90.365)	(85.960)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	14	15.584	20.492
Exceso de provisiones	15	-	207
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	17-g)	4.001	3.137
Deterioro y pérdidas		4.535	3.539
Resultados por enajenaciones y otras		(534)	(402)
Otros resultados		(57)	(48)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		(54.368)	(58.240)
Ingresos financieros	17-h)	846	1.332
De valores negociables y otros instrumentos financieros:			
De empresas del grupo		97	269
De terceros		749	1.063
Gastos financieros	17-h)	(214)	(63)
Por deudas con terceros		(214)	(63)
Diferencias de cambio		5.176	6.440
RESULTADO FINANCIERO		5.808	7.709
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(48.560)	(50.531)
Impuesto sobre beneficios	18	5.382	16.433
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		(43.178)	(34.098)



Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016

Expresada en miles de euros

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	NOTAS	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Resultado del ejercicio antes de impuestos		(48.560)	(50.531)
Ajustes al resultado			
Amortización del inmovilizado	6, 7, 8	90.365	85.960
Correcciones valorativas por deterioro	7, 10, 11	(4.656)	(2.558)
Variación de provisiones		(193)	(3.417)
Imputación de subvenciones de capital	14	(15.584)	(20.492)
Reconocimiento de compensaciones por la prestación del S.P.U.	17-c)	(180.000)	(180.000)
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	(55)	(314)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		534	402
Ingresos financieros	17-h)	(846)	(1.332)
Gastos financieros	17-h)	214	63
Diferencias de cambio		(5.176)	(6.440)
Otros ingresos y gastos		(4)	164
Cambios en el capital corriente			
Existencias		(2.112)	(1.078)
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		194.372	358.415
Otros activos corrientes		785	53
Acreedores y otras cuentas a pagar		(12.406)	29.177
Otros pasivos corrientes		(8.472)	863
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		2.784	(8.881)



Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016

Expresada en miles de euros

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	NOTAS	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación			
Pagos de intereses		(194)	(43)
Cobros de intereses		794	1.362
Pagos por impuesto sobre beneficios		21.212	(79.638)
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		32.802	121.735

ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Pagos por inversiones		
Inmovilizado intangible	(21.636)	(22.906)
Inmovilizado material	(62.332)	(49.173)
Cobros por desinversiones		
Inmovilizado material	3.825	1.246
Activos no corrientes mantenidos para la venta	1.340	2.531
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(78.803)	(68.302)



Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016

Expresada en miles de euros

ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	NOTAS	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		312	-
Pagos por dividendos y remuneraciones de otros instrumentos de patrimonio			
Dividendos		-	(100.823)
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		312	(100.823)
DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		(45.689)	(47.390)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	12	173.676	221.066
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	12	127.987	173.676



Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016

Expresada en miles de euros

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016:

	NOTAS	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Resultado consolidado del ejercicio		(43.178)	(34.098)
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		312	-
Efecto impositivo		-	(133)
		312	(133)
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos:			
- con origen en la amortización		(13.422)	(15.836)
- con origen en la corrección por deterioro		(1.781)	(551)
- con origen en bajas		(381)	(4.105)
Efecto impositivo		3.887	5.727
		(11.697)	(14.765)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS		(54.563)	(48.996)



Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016

Expresada en miles de euros

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016:

	RESERVAS DE LA SOCIEDAD DOMINANTE								
	Capital	Prima de emisión	Reserva legal	Reservas voluntarias, estatutarias	Otras reservas	Reservas en sociedades consolidadas	Resultado consolidado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	TOTAL
SALDO INICIO EJERCICIO 2015	611.521	250.938	79.905	536.782	207.559	(197.843)	193.891	294.120	1.976.873
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	(34.098)	(14.898)	(48.996)
Operaciones con socios o propietarios:									
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	(100.823)	-	(100.823)
Otras variaciones del patrimonio									
Neto consolidado	-	-	20.165	80.272	(3.583)	(3.786)	(93.068)	-	-
SALDO INICIO EJERCICIO 2016	611.521	250.938	100.070	617.054	203.976	(201.629)	(34.098)	279.222	1.827.054
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	(43.178)	(11.385)	(54.563)
Operaciones con socios o propietarios:									
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	-	(33.782)	2.733	(3.049)	34.098	-	-
SALDO FINAL EJERCICIO 2016	611.521	250.938	100.070	583.272	206.709	(204.678)	(43.178)	267.837	1.772.491



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

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 de titularidad de la extinta Entidad. Los bienes de dominio público que se transfirieron de la extinta Entidad a la Sociedad Estatal en el momento

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

De acuerdo con el apartado siete del artículo 58 de la citada Ley 14/2000, los funcionarios que prestaban servicios en situación de activo en la extinta Entidad en el momento de la inscripción de



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

- 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.

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 registrarán por la normativa anterior



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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.

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

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

- La propuesta de emisión de sellos así como la emisión de los restantes sistemas de pago de los servicios postales, incluyendo las actividades de comercialización y distribución de sus productos y emisiones.
- La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otras actividades o servicios complementarios de los anteriores o necesarios para el adecuado desarrollo del fin social, pudiendo a este fin constituir y participar en otras sociedades.

La Sociedad Estatal forma parte del Grupo SEPI desde junio 2012, siendo la entidad de Derecho Público SEPI la cabecera del mismo. SEPI tiene su domicilio social en la calle Velázquez número 134 de Madrid, y es su accionista único, por lo que, en virtud de lo expuesto en el artículo 12 de Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad Estatal se encuentra en situación de unipersonalidad. De acuerdo con lo establecido en el artículo 136.4



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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 2015 fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 15 de marzo de 2016 y aprobadas por el accionista único de la Sociedad Dominante el 16 de junio de 2016. Las cuentas anuales están depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.

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 2016, son las siguientes:

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. acordó la modificación de la denominación social de Chronoexpres 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.

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 Coslada (Madrid)



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

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

El detalle al 31 de diciembre de 2016 y 2015 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 2016			EJERCICIO 2015		
	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	906	1.503	-	-	1.503	-
-Participación directa (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capital social	66	1.503	974	66	1.503	974
Prima de emisión	6.415	-	-	6.415	-	-
Reserva legal	-	300	128	-	300	128
Otras reservas	(560)	3.942	(60)	(560)	3.942	(60)
Resultados de ejercicios anteriores	(6.017)	-	(2.172)	(4.167)	-	(974)
Resultado del ejercicio	991	1.513	(1.155)	(1.850)	1.223	(1.198)
TOTAL PATRIMONIO NETO	895	7.258	(2.285)	(96)	6.968	(1.130)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	587	2.022	(1.283)	(4.369)	1.725	(1.375)



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

3. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas los Administradores de la Sociedad Dominante han aplicado la normativa establecida en el Plan General de Contabilidad (PGC) aprobado por el Real Decreto 1514/2007, las modificaciones incorporadas a éste mediante el Real Decreto 1159/2010, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, y el Real Decreto 602/2016, así como el resto de la legislación mercantil vigente a 31 de diciembre de 2016. 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 2016 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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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.

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 2016 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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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.

- **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 2016 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.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

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

c) Comparación de la información

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

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

El gasto correspondencia internacional que en el ejercicio 2015 figuraba dentro del epígrafe de "Servicios exteriores", dentro de "Otros gastos de explotación", se presenta a partir del ejercicio 2016 dentro del epígrafe "Trabajos realizados por otras empresas". Se ha reclasificado en las presentes cuentas anuales 43.961 miles de euros correspondientes al ejercicio 2015, 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 2016 formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por su Accionista Único, así como

la propuesta aprobada correspondiente al ejercicio 2015 es como sigue:

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Resultado del ejercicio	(51.537)	(33.702)
Base de reparto:		
Reservas voluntarias	(51.537)	(33.702)
TOTAL	(51.537)	(33.702)



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

El Accionista Único de la Sociedad Dominante aprobó la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2015 el 16 de junio de 2016.

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 los Reales Decretos 1159/2010 y 602/2016, son los siguientes:

a) Inmovilizado intangible

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

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

■ **Aplicaciones informáticas y otro inmovilizado intangible**

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

■ **Patentes, licencias y similares**

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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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 entre 10 y 20 años.

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

c) Inversiones inmobiliarias

Las inversiones inmobiliarias comprenden terrenos y construcciones en propiedad arrendados a



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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.

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

■ **Activos no generadores de flujos de efectivo**

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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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.

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.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

En esta categoría se registran los créditos por operaciones comerciales y no comerciales, los créditos al personal, las cuentas deudoras con las Administraciones Públicas y las fianzas y depósitos constituidos.

- Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: ver Nota 5 (i).

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

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

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

- Los activos financieros incluidos en la categoría de “Préstamos y partidas a cobrar” se valoran al coste amortizado.
- Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: ver Nota 5 (i).

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

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

El Grupo Correos da de baja un activo financiero, o parte del mismo, cuando expiran o se ceden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, siendo necesario que se transfieran de manera sustancial

los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad. Estas circunstancias se evalúan comparando la exposición del Grupo Correos, antes y después de la cesión, a la variación en los importes y en el calendario de los flujos de efectivo netos del activo transferido.

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 impagos, incumplimientos, refinanciaciones, posibilidades de no recuperar la totalidad de los flujos de efectivo o haya retraso en su cobro.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

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

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

h) Activos no corrientes mantenidos para la venta

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

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

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

i) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El efectivo y otros medios líquidos equivalentes comprenden el efectivo en caja y bancos y los

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

j) Existencias

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

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,



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

o por una obligación implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado, se puede realizar una estimación fiable de la obligación y es probable que la misma suponga una salida futura de recursos para su liquidación.

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

Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está

condicionada a que ocurran o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la Sociedad Dominante. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle y explicación de los mismos en la Nota (23) sobre Pasivos contingentes.

l) Pasivos financieros

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

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

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

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

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

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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

n) Ingresos y gastos

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

▪ **Ingresos por ventas y prestaciones de servicios**

Los ingresos procedentes de la venta de bienes y la prestación de servicios se valoran por el valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, derivada de los mismos, deducido: el importe de cualquier descuento, la rebaja en el precio u otras partidas

similares que la empresa pueda conceder, así como los impuestos indirectos que gravan las operaciones y que son repercutibles a terceros. Se incluye como mayor valor de los ingresos los intereses incorporados a los créditos comerciales con vencimiento no superior a un año que no tengan un tipo de interés contractual, debido a que el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

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

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

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

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

▪ **Ingresos por intereses**

Los ingresos por intereses se reconocen usando el método del tipo de interés efectivo. Cuando una cuenta a cobrar sufre pérdida por deterioro del valor, el Grupo Correos reduce el valor contable a su importe recuperable, descontando los flujos futuros de efectivo estimados al tipo de interés efectivo original del 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.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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 2016 la Sociedad Dominante no tiene ningún tipo de compromiso adicional para con los partícipes del plan de pensiones, a las cantidades efectivamente aportadas desde la fecha de creación del plan. La cuantía total de las aportaciones realizadas por la Sociedad Dominante desde el ejercicio 2000, fecha de creación del fondo, es de 125.556 miles de euros.

■ **Indemnizaciones por despido**

De acuerdo con la legislación laboral, el Grupo está obligado al pago de indemnizaciones a los empleados con los que, bajo determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. En este sentido, las indemnizaciones por despido se pagan a los empleados como consecuencia de la decisión del Grupo de rescindir su contrato de trabajo antes de

la edad normal de jubilación o cuando el empleado acepta renunciar voluntariamente a cambio de esas prestaciones. El Grupo reconoce estas prestaciones cuando se ha comprometido de forma demostrable a cesar en su empleo a los trabajadores de acuerdo con un plan formal detallado sin posibilidad de retirada o a proporcionar indemnizaciones por cese como consecuencia de una oferta para animar a una renuncia voluntaria. Las prestaciones que no se vayan a pagar en los 12 meses siguientes a la fecha de balance se descuentan a su valor actual.

■ **Premios de jubilación**

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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

Colectivo aplicable), una gratificación o premio de permanencia que oscila entre diversas cantidades fijas o mensualidades.

p) Impuestos corrientes y diferidos

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

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.

A efectos de la tributación por el Impuesto sobre Sociedades, las Sociedades del Grupo Correos forman parte del Grupo Consolidado Fiscal nº 9/86, formado por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales y las sociedades residentes en territorio español en las que posee una participación directa o indirecta superior al 75% y la mayoría de los derechos de voto, conforme a lo dispuesto en el art. 58 de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre Sociedades.

Los activos y pasivos por impuestos corrientes son los importes estimados a cobrar o a pagar con la Administración Pública, conforme a los tipos impositivos en vigor a la fecha del balance. Se registran bajo el epígrafe del balance, Deudores empresas del grupo y asociadas y Deudas

con empresas del grupo y asociadas a corto plazo, respectivamente, ya que el sujeto pasivo frente a la Administración es la cabecera del Grupo de Consolidación Fiscal, es decir, SEPI.

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

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

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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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 han sido adquiridas por SEPI a una tasa del 28% hasta el ejercicio 2015 y a partir del ejercicio 2016 serán adquiridas a una tasa del 25%.

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

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

Las subvenciones, donaciones y legados no reintegrables y las compensaciones de costes recibidas por la Sociedad Dominante derivados de la prestación del SPU para la adquisición

de determinados elementos se registran en una partida específica del patrimonio neto consolidado, una vez deducido el efecto impositivo correspondiente, al entender ésta que cumple y cumplirá con los requisitos necesarios como para considerarlas como no reintegrables.

Las compensaciones no reintegrables recibidas, hasta el ejercicio 2010, como subvención de capital por la Sociedad Dominante por los costes derivados de la prestación del SPU, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante el período de tiempo equivalente a la vida útil de los elementos del inmovilizado financiados con las mismas, a menos que éstos bienes se enajenen, se deterioren o se den de baja, en cuyo caso se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, bien totalmente, bien en el porcentaje teórico de deterioro experimentado por los bienes que han sido objeto de subvención, en el mismo momento en que esto ocurra. La imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de las compensaciones destinadas a la financiación de terrenos se difiere hasta el ejercicio en que se produce su enajenación o deterioro.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

Eventualmente, una resolución de la CNMC respecto del cálculo del coste neto del SPU de los ejercicios 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016 que no fuera coincidente con lo consignado en los Presupuestos Generales del Estado, podría tener impacto positivo o negativo en los importes contabilizados. Dicho impacto final no podría ser calculado hasta la entrada en vigor del nuevo Plan de Prestación, que deberá ser desarrollado por el Gobierno de España, y que es el que fijará la metodología y conceptos para el cálculo del coste neto.

En relación con las contraprestaciones recibidas, hasta el ejercicio 2010, por la Sociedad Dominante como subvención de capital por los costes derivados de la prestación del SPU y los deterioros de los activos asociados, se considerarán en todo caso de naturaleza

irreversible las correcciones valorativas por deterioro de los elementos en la parte en que éstos hayan sido financiados gratuitamente.

r) Operaciones con partes vinculadas

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

s) Impuesto sobre el Valor Añadido

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

El artículo segundo de la Ley 23/2005, de 18 de noviembre, de Reformas en Materia Tributaria para el Impulso a la Productividad modificó, con efectos 1 de enero de 2006, el régimen fiscal del IVA aplicable a los servicios postales prestados por la Sociedad Dominante. En particular, desde el 1 de enero de 2006, la exención del mencionado impuesto para los servicios postales quedó reducida sólo a los servicios postales universales reservados al operador al que se le encomienda su prestación, es decir, a la Sociedad Dominante. Este nuevo escenario supuso incrementar significativamente el IVA deducible de la Sociedad Dominante hasta esa fecha por lo que ésta está llevando a cabo regularizaciones por bienes de inversión durante los plazos legalmente establecidos. El ingreso devengado en cada uno de los ejercicios derivado de estas regularizaciones ha sido registrado en el epígrafe "Tributos" dentro de "Otros gastos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su artículo



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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.

6. Inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2016 y 2015 es el siguiente:

EJERCICIO 2016					
	Saldo a 01/01/2016	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2016
Coste-					
Patentes, licencias y Similares	344	-	-	-	344
Aplicaciones informáticas	226.739	16.661	(617)	-	242.783
Otro inmovilizado intangible	502	-	-	-	502
TOTAL COSTE	227.585	16.661	(617)	-	243.629
Amortización acumulada-					
Patentes, licencias y Similares	(344)	-	-	-	(344)
Aplicaciones informáticas	(189.057)	(18.914)	617	-	(207.354)
Otro inmovilizado intangible	(250)	(41)	-	-	(291)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(189.651)	(18.955)	617	-	(207.989)
VALOR NETO	37.934				35.640



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

Las altas del ejercicio corresponden fundamentalmente a inversiones realizadas por la Sociedad Dominante vinculadas a la adquisición de licencias de uso y de nuevos programas informáticos, y con la mejora evolutiva de otros, por importe de 13.901 miles de euros (siendo la inversión registrada durante el ejercicio 2015 de 22.552 miles de euros).

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2016 asciende a 181.566 miles de euros (168.904 miles de euros en 2015).

A 31 de diciembre de 2016, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas y mejoras evolutivas de los sistemas

informáticos por importe de 10.134 miles de euros (14.041 miles de euros en 2015) no existiendo, a esa misma fecha, compromisos firmes de venta sobre ningún activo intangible propiedad del Grupo Correos.

EJERCICIO 2015

	Saldo a 01/01/2015	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2015
Coste-					
Patentes, licencias y similares	344	-	-	-	344
Aplicaciones informáticas	203.638	24.576	(1.475)	-	226.739
Otro inmovilizado intangible	502	-	-	-	502
TOTAL COSTE	204.484	24.576	(1.475)	-	227.585
Amortización acumulada-					
Patentes, licencias y Similares	(344)	-	-	-	(344)
Aplicaciones informáticas	(177.106)	(13.373)	1.422	-	(189.057)
Otro inmovilizado intangible	(209)	(41)	-	-	(250)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(177.659)	(13.414)	1.422	-	(189.651)
VALOR NETO	26.825				37.934



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

7. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2016 y 2015 es el siguiente:

EJERCICIO 2016					
	Saldo a 01/01/2016	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2016
Coste-					
Terrenos	377.848	-	(145)	1.652	379.355
Construcciones	1.430.230	8.379	(2.204)	15.544	1.451.949
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	659.994	47.460	(36.882)	5.282	675.854
Inmovilizado en curso y anticipos	33.988	13.501	-	(25.843)	21.646
TOTAL COSTE	2.502.060	69.340	(39.231)	(3.365)	2.528.804
Amortización acumulada-					
Construcciones	(467.547)	(34.496)	635	1.026	(500.382)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(512.703)	(36.706)	36.284	(4)	(513.129)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(980.250)	(71.202)	36.919	1.022	(1.013.511)
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(113.815)	(1.314)	5.622	(8.155)	(117.662)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(2.888)	-	59	(1)	(2.830)
Inmovilizado en curso y anticipos	(10.718)	(205)	35	8.507	(2.381)
TOTAL CORRECCIONES POR DETERIORO	(127.421)	(1.519)	5.716	351	(122.873)
VALOR NETO	1.394.389				1.392.420



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

EJERCICIO 2015

	Saldo a 01/01/2015	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2015
Coste-					
Terrenos	380.447	-	(824)	(1.775)	377.848
Construcciones	1.433.861	5.806	(14.323)	4.886	1.430.230
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	708.001	32.248	(82.394)	2.139	659.994
Inmovilizado en curso y anticipos	39.410	13.211	-	(18.633)	33.988
TOTAL COSTE	2.561.719	51.265	(97.541)	(13.383)	2.502.060
Amortización acumulada-					
Construcciones	(443.777)	(33.581)	6.345	3.466	(467.547)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(553.738)	(38.838)	79.880	(7)	(512.703)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(997.515)	(72.419)	86.225	3.459	(980.250)
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(117.226)	(2.507)	9.046	(3.128)	(113.815)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(2.865)	-	-	(23)	(2.888)
Inmovilizado en curso y anticipos	(15.782)	(214)	183	5.095	(10.718)
TOTAL CORRECCIONES POR DETERIORO	(135.873)	(2.721)	9.299	1.944	(127.421)
VALOR NETO	1.428.331				1.394.389



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

Las altas más significativas registradas en los epígrafes “terrenos y construcciones” e “inmovilizado en curso y anticipos” durante el ejercicio corresponden a la Sociedad Dominante y se refieren a la reforma y adaptación de locales e inmuebles ya existentes y a las inversiones realizadas en centros logísticos para el tratamiento y la distribución postal por importes de 12.212 y 745 miles de euros respectivamente (10.314 y 2.989 miles de euros respectivamente en el ejercicio 2015).

En el epígrafe “Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material” se registran las inversiones efectuadas en instalaciones técnicas realizadas en los inmuebles de los que hace uso el Grupo (sean o no de su propiedad), así como las inversiones realizadas en maquinaria, en equipos informáticos, en elementos de transporte y en mobiliario. Las altas más significativas registradas en este epígrafe durante el ejercicio se corresponden con la compra por parte de la Sociedad Dominante de elementos de transporte, equipos informáticos, maquinaria y mobiliario de 9.060, 9.143, 9.796 y 6.719 miles de euros

respectivamente (en el ejercicio 2015 elementos de transporte, equipos informáticos, maquinaria y mobiliario por importe total de 8.346, 7.435, 5.177 y 5.173 miles de euros respectivamente).

Del total de las bajas de inmovilizado material, 35.483 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 2015 ascendieron a 74.197 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.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

De la comparación del coste de reposición depreciado con el valor neto contable de los activos evaluados por la Sociedad Dominante, se ha puesto de manifiesto una reversión neta de deterioro de "Inmovilizado material" de 4.024 miles de euros (dotación de 1.314 miles de euros y reversión de 5.338 miles de euros), que se ha registrado en la cuenta de resultados de 2016 (dotación de 2.507 miles de euros y reversión de 4.904 miles de euros en el ejercicio 2015).

En el ejercicio 2015 la Sociedad Dominante aplicó 2.272 miles de euros de deterioro, como consecuencia de la baja de los activos de un centro logístico que tenía previsto abandonar y 1.328 miles de euros por bajas de activos motivadas

por reformas de inmuebles. En el ejercicio 2016 ha aplicado 166 miles de euros de deterioro.

Al 31 de diciembre de 2016, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 30.623 miles de euros (34.465 miles de euros en el ejercicio 2015). 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 2016 asciende a 424.297 miles de euros (409.244 miles de euros a 31 de diciembre de 2015).

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 43.439 miles de euros (45.607 miles de euros a 31 de diciembre de 2015), siendo su coste de adquisición 69.087 miles de euros (73.625 miles de euros a 31 de diciembre de 2015).

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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

8. Inversiones inmobiliarias

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2016 y 2015 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2015	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2015	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2016
Coste							
Terrenos	1.142	-	1.927	3.069	-	1.014	4.083
Construcciones	4.755	-	6.227	10.982	23	2.845	13.850
TOTAL COSTE	5.897	-	8.154	14.051	23	3.859	17.933
Amortización acumulada-							
Construcciones	(1.190)	(127)	(2.680)	(3.997)	(208)	(432)	(4.637)
Correcciones por deterioro-							
Terrenos y construcciones	(105)	16	-	(89)	3	-	(86)
VALOR NETO CONTABLE	4.602			9.965			13.210



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

Las inversiones inmobiliarias corresponden a locales que la Sociedad Dominante tiene arrendados a terceros. Los ingresos provenientes de dichos contratos registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada han ascendido a 648 miles de euros en el ejercicio 2016 (602 miles de euros en el ejercicio 2015).

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con su amortización anual y los gastos de mantenimiento, y han sido de 493 miles de euros en el ejercicio 2016 (154 miles de euros en el ejercicio 2015). 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 2016	EJERCICIO 2015
Hasta un año	924	586
Entre uno y cinco años	2.038	1.524
Más de cinco años	984	1.194
	3.946	3.304



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2016 y 2015 es como sigue:

	Saldo al 01/01/2016	Altas y Dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo al 31/12/2016
Coste-					
Terrenos	8.782	-	(418)	1.709	10.073
Construcciones	19.476	3	(654)	(1.805)	17.020
Otras instalaciones	874	-	(12)	(398)	464
TOTAL COSTE	29.132	3	(1.084)	(494)	27.557
Amortización acumulada-					
Construcciones	(5.103)	-	241	(598)	(5.460)
Otras instalaciones	(430)	-	12	8	(410)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(5.533)	-	253	(590)	(5.870)
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(4.543)	(12)	512	(351)	(4.394)
VALOR NETO CONTABLE	19.056				17.293



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

Al cierre del ejercicio 2016 la Sociedad Dominante clasifica bajo el epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" 17.032 miles de euros (18.795 miles de euros en el ejercicio 2015), que corresponden con la inversión en terrenos, construcciones e instalaciones de inmuebles en propiedad incluidos en un plan de enajenación aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en el ejercicio 2012 o para los que realiza acciones activas orientadas a su venta.

La Sociedad Dominante ha cursado en el ejercicio 2016 bajas por ventas con un coste de 1.084 miles de euros y una amortización acumulada de 253 miles de euros (coste de 3.764 miles de euros y una amortización acumulada de 1.609 miles de euros en el ejercicio 2015).

	Saldo al 01/01/2015	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo al 31/12/2015
Coste-					
Terrenos	8.176	-	(1.294)	1.900	8.782
Construcciones	18.608	-	(2.457)	3.325	19.476
Otras instalaciones	883	-	(13)	4	874
TOTAL COSTE	27.667	-	(3.764)	5.229	29.132
Amortización acumulada-					
Construcciones	(5.381)	-	1.057	(779)	(5.103)
Otras instalaciones	(442)	-	12	-	(430)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(5.823)	-	1.069	(779)	(5.533)
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(4.292)	-	1.693	(1.944)	(4.543)
VALOR NETO CONTABLE	17.552				19.056



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

10. Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es la siguiente:

	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
Existencias valoradas a coste-		
Sellos en poder de terceros	350	386
Sellos en oficinas y almacenes propios	1.493	1.483
Sellos Filatelia	3.400	2.221
Otras existencias	2.905	2.497
	8.148	6.587
Correcciones valorativas por deterioro-	(3.140)	(3.812)
	5.008	2.775

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2016 y 2015 es el siguiente:

	CORRECCIONES VALORATIVAS		
	Sellos	Otros	TOTAL
SALDO AL 1 DE ENERO DE 2015	2.859	78	2.937
Correcciones valorativas por deterioro	1.011	665	1.676
Reversión de correcciones valorativas	(152)	-	(152)
Aplicación contra coste de existencias	(617)	(32)	(649)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	3.101	711	3.812
Correcciones valorativas por deterioro	170	-	170
Reversión de correcciones valorativas	(219)	(71)	(290)
Aplicación contra coste de existencias	(539)	(13)	(552)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	2.513	627	3.140



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

El Grupo Correos mantiene correcciones valorativas por deterioro de sellos por 2.513 miles de euros (3.101 miles de euros en 2015) 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 552 miles de euros (649 miles de euros en 2015).

11. Activos financieros corrientes y no corrientes

La composición de los activos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2016 y 2015, excepto el efectivo y otros activos líquidos equivalentes descritos en la Nota (12), incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-		
Cientes por ventas y prestación de servicios	349.281	352.455
Cientes, empresas del grupo y asociadas (Nota 20)	61	53
Deudores varios	278.747	286.883
Deudores, empresas del grupo y asociadas (Nota 20)	4.209	21.908
Personal	7.658	9.365
Administraciones Públicas (Nota 18)	419	363
	640.375	671.027
Inversiones financieras a corto plazo-		
Depósitos y fianzas	4.064	5.361



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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 149.405 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 117.691 miles de euros a 31 de diciembre de 2015).

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 258.926 miles de euros (267.926 miles de euros en el ejercicio 2015), correspondientes al saldo a 31

de diciembre de 2016 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)).

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 2016 y 2015 ha sido el siguiente:

CORRECCIONES VALORATIVAS			
	Clientes	Deudores	TOTAL
SALDO AL 1 DE ENERO DE 2015	18.294	7.360	25.654
Correcciones valorativas por deterioro	5.713	-	5.713
Reversiones de correcciones valorativas	(6.610)	(563)	(7.173)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	17.397	6.797	24.194
Correcciones valorativas por deterioro	5.233	109	5.342
Reversiones de correcciones valorativas	(4.036)	-	(4.036)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	18.594	6.906	25.500



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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 531 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos (habiéndose registrado por este mismo concepto durante el ejercicio 2015 un importe de 2.320 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:



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

11.3.1. Riesgos de crédito

El riesgo de crédito se produce por la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de la

Sociedad Dominante, es decir, por la posibilidad de no recuperar los activos financieros por el importe contabilizado y en el plazo establecido.

La exposición máxima al riesgo de crédito del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es la siguiente:

	SOCIEDAD DOMINANTE		RESTO DE SOCIEDADES DEL GRUPO		TOTAL GRUPO CORREOS	
	Saldo al 31/12/2016	Saldo al 31/12/2015	Saldo al 31/12/2016	Saldo al 31/12/2015	Saldo al 31/12/2016	Saldo al 31/12/2015
Inversiones financieras a largo plazo	4.940	2.935	821	781	5.761	3.716
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	301.811	313.121	47.470	39.334	349.281	352.455
Deudores varios (Nota 11)	278.217	286.617	530	266	278.747	286.883
Inversiones financieras a corto plazo	4.045	5.262	19	99	4.064	5.361
Imposiciones a corto plazo	-	30.000	-	-	-	30.000
Bancos e instituciones de crédito	99.341	104.344	1.838	2.183	101.179	106.527
	688.354	742.279	50.678	42.663	739.032	784.942



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

La composición de "Deudores varios" es la siguiente:

	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		
Deudores varios - compensación SPU (Nota 18)	258.926	267.926
Deudores varios - resto	19.821	18.957
	278.747	286.883

La Sociedad Dominante ha reconocido en el ejercicio 2015 (ver Nota 17 c)) derechos de cobro correspondientes a liquidaciones pendientes por compensación de costes derivados del SPU de ejercicios anteriores de 180.000 miles de euros (en el 2015 reconoció 180.000 miles de euros correspondientes a liquidaciones por compensación de costes derivados del SPU de ejercicios anteriores). Tal y como se explica en

la Nota 11.1.), en el epígrafe "Deudores varios", la Sociedad Dominante mantiene clasificado 258.926 miles de euros como derecho de cobro corriente, al estimar su cobro en el corto plazo (267.926 miles de euros en el ejercicio 2015).

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

La composición de las "inversiones financieras a largo plazo" es la siguiente:

	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
Inversiones financieras a largo plazo		
Créditos a terceros	4.499	2.499
Otras inversiones financieras	1.262	1.217
	5.761	3.7163

El epígrafe "Inversiones financieras a largo plazo" de la Sociedad Dominante incluye un crédito a largo plazo de 1.999 miles de euros, por la venta con pago aplazado de un inmueble en el ejercicio 2015 (2.499 miles de euros en el ejercicio 2015), así como un derecho de cobro registrado por el acuerdo de cierre del contrato de agente de entidad de crédito, de 2.500 miles de euros, suscrito en el ejercicio 2016. También incluye 15 miles de euros que corresponden íntegramente a la adquisición de acciones de International Post Corporation (IPC).



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

Las distintas sociedades del Grupo Correos realizan, para cada uno de sus clientes, un análisis de la solvencia de los mismos. Estos análisis

son utilizados para la concesión o no de un contrato con pago aplazado con los mismos. Las autorizaciones para la firma de estos contratos se encuentran segregadas en función del importe del crédito.

El detalle de la concentración del riesgo de crédito

por contraparte de los "Clientes por ventas y prestaciones de servicios" y "Deudores varios" del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es el siguiente:

EJERCICIO 2016

	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros
Clientes y deudores-				
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	21	42.958	-	-
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	40	26.897	-	-
Con saldo inferior a 500 miles de euros	21.448	86.940	10.455	47.465
	21.509	156.795	10.455	47.465
Operadores postales extranjeros	218	149.405	-	-
Deudores varios - compensación SPU (Nota 11)	-	258.926	-	-
Otros activos financieros	-	14.902	-	535
		423.233		535
		580.028		48.000



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

EJERCICIO 2015

	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros
Clientes y deudores:				
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	27	92.140	1	1.306
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	39	27.211	-	-
Con saldo inferior a 500 miles de euros	21.040	82.747	8.362	37.894
	21.106	202.098	8.363	39.200
Operadores postales extranjeros	219	117.691	-	-
Deudores varios - compensación SPU (Nota 11)	-	267.926	-	-
Otros activos financieros	-	12.023	-	400
		397.640		400
		599.738		39.600



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

El detalle por fecha de antigüedad de los "Clientes" y "Operadores postales extranjeros" de las empresas del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2016 y 2015 es el siguiente:

	EJERCICIO 2016			EJERCICIO 2015		
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo
	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes
No vencidos	97.653	71.040	35.070	145.893	56.902	30.984
Vencidos no dudosos:						
Menos de 30 días	32.766	252	6.410	10.848	93	3.874
Entre 30 y 60 días	9.735	522	2.088	23.049	689	1.680
Entre 60 y 90 días	7.551	325	896	6.701	176	410
Entre 90 y 120 días	2.173	81	656	10.647	161	356
Más de 120 días	6.917	66.436	2.345	4.960	44.606	1.896
Pagos provisionales	-	10.749	-	-	15.064	-
	156.795	149.405	47.465	202.098	117.691	39.200
Clientes dudosos	12.335	928	5.331	10.876	1.274	5.245
Correcciones por deterioro	(12.335)	(928)	(5.331)	(10.876)	(1.274)	(5.245)
	156.795	149.405	47.465	202.098	117.691	39.200



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

Los saldos a cobrar a clientes de la Sociedad Dominante, con una antigüedad de más de 120 días son de 6.917 miles de euros (4.960 miles de euros en 2015).

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 2016 mediante la gestión activa de los fondos depositados en cuentas corrientes en las entidades financieras nacionales de mayor solvencia. Igualmente, la Sociedad Dominante ha realizado a lo largo del ejercicio 2016 cesiones de tesorería a su accionista único (SEPI), de vencimiento inferior a dos meses y remuneradas a un tipo de mercado (Ver Notas 12, 17 h) y 20).

11.3.2. Riesgos de mercado

El riesgo de mercado se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor

razonable o en los futuros flujos de efectivo de un instrumento financiero debidas a cambios en los precios de mercado. El riesgo de mercado incluye el riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio y otros riesgos de precio.

■ Riesgos de tipos de interés

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

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

■ Riesgos de tipos de cambio

El riesgo de tipo de cambio se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el tipo de cambio. La exposición del Grupo

Correos al riesgo de fluctuaciones en los tipos de cambio se debe principalmente a las ventas realizadas en divisas distintas a la moneda funcional. Estos saldos se derivan de los servicios prestados a y recibidos de operadores postales extranjeros y de la prestación del servicio de giro internacional.

En este sentido, la exposición de la Sociedad Dominante a este riesgo corresponde principalmente a los saldos a cobrar y pagar derivados de la correspondencia internacional. Dado que el neto de estos saldos al 31 de diciembre de 2016 asciende a 39.680 miles de euros a pagar (38.309 miles de euros a 31 de diciembre de 2015), 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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

frente en todo momento a sus obligaciones de pago. El objetivo del Grupo es mantener las disponibilidades líquidas necesarias.

El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
Activos financieros a corto plazo-		
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	349.281	352.455
Deudores varios	278.747	286.883
Inversiones financieras	4.064	5.361
Efectivo y otros medios líquidos	127.987	173.676
Pasivos financieros a corto plazo-		
Deudas a corto plazo	(19.914)	(22.609)
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	(336.458)	(350.655)
DIFERENCIA	403.707	445.111



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es la siguiente:

	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
Efectivo:		
Caja	26.808	37.149
Bancos e instituciones de crédito	101.172	106.482
Activos líquidos equivalentes:		
Imposiciones a corto plazo (Notas 11.3.1) 20)	-	30.000
Intereses devengados no vencidos:		
De empresas del grupo (Notas 11.3.1) y 20)	-	5
De terceros	7	40
	127.987	173.676



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

13. Fondos propios

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

a) Capital escriturado

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

b) Prima de emisión

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

La prima de emisión de la Sociedad Dominante al 31 de diciembre de 2016 y 2015 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 2016 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 2016, las Reservas Estatutarias sumaban 214.119 miles de euros, siendo el importe de las Reservas Voluntarias de 369.153 miles de euros (al 31 de diciembre de 2015 214.119 miles de euros y 402.935 miles de euros respectivamente).



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

d) Reservas en sociedades consolidadas

Su detalle al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es como sigue:

	Saldo al 31/12/2014	Resultado 2014	Dividendo	Saldo al 31/12/2015	Resultado 2015	Dividendo	Saldo al 31/12/2016
Correos Telecom, S.A.	4.245	1.303	(1.303)	4.245	1.223	(1.223)	4.245
Nexea Gestión Documental, S.A.	(4.887)	(1.282)	-	(6.169)	(1.198)	-	(7.367)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A.	(197.201)	(2.504)	-	(199.705)	(1.851)	-	(201.556)
	(197.843)	(2.483)	(1.303)	(201.629)	(1.826)	(1.223)	(204.678)

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 206.709 miles de euros (203.976 miles de euros en el ejercicio 2015), 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.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

e) Resultados consolidados del Grupo Correos

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2016 y 2015 es como sigue:

	EJERCICIO 2016		
	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Correos y Telégrafos, S.A.	(51.537)	7.010	(44.527)
Correos Telecom, S.A.	1.513	-	1.513
Nexea Gestión Documental, S.A.	(1.155)	-	(1.155)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A.	991	-	991
	(50.188)	7.010	(43.178)

	EJERCICIO 2015		
	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados Consolidados
Correos y Telégrafos, S.A.	(33.702)	1.429	(32.273)
Correos Telecom, S.A.	1.223	-	1.223
Nexea Gestión Documental, S.A.	(1.198)	-	(1.198)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A.	(1.850)	-	(1.850)
	(35.527)	1.429	(34.098)



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

como subvención de capital hasta el ejercicio 2010 de la Sociedad Dominante, es el siguiente:

El detalle del movimiento durante los ejercicios 2016 y 2015, de las compensaciones recibidas

		Miles de euros
EJERCICIO 2015	SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2015	292.460
	Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	-
	Efecto fiscal	-
	Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
	- con origen en la amortización	(15.836)
	- con origen en la corrección por deterioro	(551)
	- con origen en bajas	(4.071)
	Efecto fiscal	5.728
	Efecto fiscal - cambio de tipos	(133)
	SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2015	277.597



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

La Sociedad Dominante valora los pasivos por impuesto diferido vinculados a compensaciones de capital recibidas hasta el ejercicio 2010 a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, según la normativa vigente a 31 de

diciembre de 2016, y reconoce dicha variación en el patrimonio neto de la Sociedad (ver Nota 4p), 18 y Estado total de cambios en el patrimonio neto).

EJERCICIO 2016

	Miles de euros
SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2016	277.597
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	312
Efecto fiscal	-
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- con origen en la amortización	(13.388)
- con origen en la corrección por deterioro	(1.781)
- con origen en bajas	(381)
Efecto fiscal	3.887
SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	266.246



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

15. Provisiones a largo plazo y corto plazo

El detalle y movimiento de las provisiones a largo y corto plazo durante los ejercicios 2016 y 2015 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 2015	4.707	13.109	27.589	2.077	47.482	5.080
Dotaciones	421	3.201	271	-	3.893	386
Aplicaciones / pagos	(1.347)	(1.019)	(3.135)	(1.450)	(6.951)	(3.917)
Reversiones / excesos	(1.930)	(271)	(6.456)	(60)	(8.717)	(399)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	1.851	15.020	18.269	567	35.707	1.150
Dotaciones	4.379	-	1.295	94	5.768	1.078
Aplicaciones / pagos	(372)	(1.946)	-	-	(2.318)	(258)
Reversiones / excesos	(1.300)	(5.698)	(1.540)	(142)	(8.680)	(127)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	4.558	7.376	18.024	519	30.477	1.843



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

Las dotaciones del ejercicio, por importe de 5.768 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según su naturaleza (4.279 miles de euros en 2015).

Las aplicaciones tienen su origen en las resoluciones de litigios que han sido desfavorables al Grupo Correos durante el ejercicio 2016 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades.

Las reversiones del ejercicio, por importe de 8.680 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias según su naturaleza (9.116 miles de euros en 2015).

Provisión por reclamaciones de personal

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2016 registra las cantidades a pagar estimadas por reclamaciones y litigios judiciales contra el Grupo Correos de tipo laboral.

Provisión por litigios

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2016 y 2015 recoge las cantidades a pagar por la Sociedad Dominante estimadas en relación con los expedientes sancionadores de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, recurridas por ésta.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

16. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre

de 2016 y 2015, incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
Deudas a corto plazo:		
Acreeedores por inmovilizado	5.146	10.097
Depósitos giro	4.408	4.691
Fianzas y depósitos	8.624	7.286
Otras deudas a corto plazo	1.736	535
TOTAL DEUDAS A CORTO PLAZO	19.914	22.609
DEUDAS CON EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS A CORTO PLAZO (NOTA 20)	492	478
Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar:		
Proveedores	1.453	1.706
Proveedores, empresas de grupo y asociadas (Nota 20)	-	3
Acreeedores varios	192.428	178.298
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	17.938	64.779
Otros deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18)	51.713	59.505
Anticipos de clientes	72.926	46.364
TOTAL ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR	336.458	350.655



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

Los “Depósitos giro” incluyen giros admitidos con anterioridad al 31 de diciembre del 2016 y pendientes de pago por la Sociedad Dominante a sus destinatarios a esa fecha.

El epígrafe “Acreedores varios” incluye los importes cobrados por la Sociedad Dominante por cuenta de terceros por importe de 23.155 miles de euros (25.430 miles de euros en el ejercicio 2015).

Asimismo, en los epígrafes “Acreedores varios” y “Anticipos de clientes” se incluyen 109.725 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 (79.382 miles de euros a 31 de diciembre de 2015).

La Sociedad Dominante, al cierre del ejercicio no presenta saldos pendientes de pago a proveedores

que representen un aplazamiento superior al plazo legal establecido por la Ley 15/2010 de 5 de julio.

De acuerdo con lo previsto en la Ley 15/2010 y la Resolución de 29 de enero de 2016

del ICAC, la información de la Sociedad Dominante sobre el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales a 31 de diciembre de 2016, es la siguiente:

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	27	28
Ratio de operaciones pagadas	28	29
Ratio de operaciones pendientes de pago	16	14
	Miles de euros	Miles de euros
TOTAL PAGOS REALIZADOS	430.673	411.257
TOTAL PAGOS PENDIENTES	13.327	33.554



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

17. Ingresos y gastos

a) *Importe neto de la cifra de negocios*

a sus actividades ordinarias por categorías de actividades, así como por mercados geográficos, para los ejercicios 2016 y 2015 es la siguiente:

La distribución del importe de la cifra de negocios del Grupo Correos correspondiente

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Segmentación por categoría de actividades-		
Ingresos por servicios postales, telegráficos y paquetería	1.679.030	1.684.109
Ingresos por prestación de servicios a terceros y prestación de servicios bancarios	22.279	26.540
Ingresos por envío de dinero	25.569	26.426
Venta de productos filatélicos	18.410	18.838
Otros	15.857	9.802
TOTAL	1.761.145	1.765.715
Segmentación por mercados geográficos-		
Nacional	1.750.973	1.764.347
Internacional	10.172	1.368
TOTAL	1.761.145	1.765.715



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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 7.037 miles de euros (siendo ese mismo dato para el ejercicio 2015 equivalente a 11.052 miles de euros).

b) Aprovisionamientos

El desglose del epígrafe "aprovisionamientos" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta durante los ejercicios 2016 y 2015 es como sigue:

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Compras nacionales de mercaderías-		
Sellos y otros signos de franqueo	5.748	4.380
Otros productos	8.375	7.998
Variación de existencias	(2.110)	(1.078)
CONSUMO DE MERCADERÍAS	12.013	11.300
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	(120)	1.524
Trabajos realizados por otras empresas	225.895	201.179
APROVISIONAMIENTOS	237.788	214.003

c) Compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU

En el ejercicio 2016 el Ministerio de Fomento ha transferido al Tesoro 180.000 miles de euros. Este importe ha sido consignado en el presupuesto del Ministerio de Fomento a favor de la Sociedad Dominante para la prestación del Servicio Postal Universal, pendiente de liquidación, dentro del programa 491 Servicio Postal Universal, en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2016. Atendiendo a lo anterior, la Sociedad Dominante ha contabilizado en el ejercicio 2016 ingresos de 180.000 miles de euros por dicho concepto, tal como viene siendo la pauta contable de Correos (en el ejercicio 2015 se consignó 180.000 miles de euros, a favor de la Sociedad Dominante, para la prestación del Servicio Postal Universal, pendiente de liquidación, dentro del programa 491 Servicio Postal Universal, en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2015, que se contabilizaron como ingreso en el ejercicio 2015).



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

No obstante, a la fecha de formulación de estas Cuentas Anuales, se encuentran pendientes de emisión y aprobación, por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia, las resoluciones sobre la determinación del coste neto del Servicio Postal Universal correspondiente a los ejercicios 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016. Por lo tanto hasta que no se emitan dichas resoluciones y se determine dicho coste neto, no pueden considerarse definitivas las liquidaciones de ejercicios anteriores anticipadas por el Ministerio de Fomento.

Eventualmente, una resolución de la CNMC respecto del cálculo del coste neto del SPU de los ejercicios 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016 que no fuera coincidente con lo consignado en los Presupuestos Generales del Estado, podría tener impacto positivo o negativo en los importes contabilizados.

Dicho impacto final no podría ser calculado hasta la entrada en vigor del nuevo Plan de Prestación que deberá ser desarrollado por

el Gobierno de España, que es el que fijará la metodología y conceptos para el cálculo del coste neto.

EJERCICIO 2015	COMPENSACIONES POR LA PRESTACIÓN DEL SPU PENDIENTES DE COBRO A 1 DE ENERO DE 2015 (DEPOSITADAS EN EL TESORO)		518.000
	Compensaciones SPU cobradas del Tesoro		(430.074)
	Compensaciones SPU en el Tesoro - ejercicios anteriores pendientes de liquidación		180.000
EJERCICIO 2016	COMPENSACIONES POR LA PRESTACIÓN DEL SPU PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 (DEPOSITADAS EN EL TESORO)		267.926
	Compensaciones SPU cobradas del Tesoro		(189.000)
	Compensaciones SPU en el Tesoro - pendiente de liquidación		180.000
	COMPENSACIONES POR LA PRESTACIÓN DEL SPU PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (DEPOSITADAS EN EL TESORO)		258.926



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

La Sociedad Dominante ha cobrado a lo largo del ejercicio 2016, 189.000 miles de euros correspondientes a compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU de ejercicios anteriores (430.074 miles de euros en el ejercicio 2015). El importe pendiente de cobro por este concepto al cierre del ejercicio 2015 es de 258.926 miles de euros (ver Notas 11.1.), 11.3.1)) (267.926 miles de euros al cierre del ejercicio 2015).

La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio 2016 otras subvenciones por importe de 8 miles de euros (en el ejercicio 2015 devengó 193 miles de euros para formación de los empleados).

d) Gasto de personal

El desglose del gasto de personal para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 es el siguiente:

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Sueldos, salarios y asimilados	1.125.786	1.134.184
Cargas sociales	251.860	240.714
Otros gastos	8.587	9.080
Paga extraordinaria de diciembre 2012	-	58.549
	1.386.233	1.442.527

Las cargas sociales para el ejercicio 2016 y 2015 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)).



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

e) Servicios exteriores

El desglose del epígrafe "Servicios exteriores" para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 es el siguiente:

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Arrendamientos	40.311	40.690
Reparaciones, conservación y mantenimiento	71.239	69.753
Seguridad	20.594	20.320
Comisiones por ventas	25.588	12.554
Suministros	38.155	43.624
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	15.194	13.853
Comunicaciones	9.659	9.485
Limpieza	26.591	28.808
Otros gastos	38.651	41.091
	285.982	280.179

En "Otros gastos" se incluyen, entre otros, los costes derivados del servicio de mantenimiento y gestión por parte de un tercero de los centros de procesos de datos de la Sociedad Dominante.

Los pagos futuros mínimos no cancelables con origen en los contratos de arrendamiento operativo que tienen firmados las distintas empresas del Grupo Correos se desglosan en el siguiente cuadro:

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Hasta un año	11.365	14.874
Entre uno y cinco años	17.394	24.072
Más de cinco años	23.081	25.460
	51.840	64.406

f) Tributos

En el epígrafe "Tributos" la Sociedad Dominante registra, entre otros, el efecto de la regularización de la prorrata de IVA sobre los bienes de inversión y el efecto de la regularización de la prorrata definitiva del ejercicio 2016 (ver Nota 4-r)). Estas regularizaciones han supuesto un gasto en el ejercicio 2016 de 972 miles de euros y un ingreso de 1.411 miles de euros respectivamente (en el ejercicio 2015 se registró un gasto de 1.329 miles de euros por el efecto de la regularización de los bienes de inversión de ejercicios anteriores y 721 miles de euros de regularización de la prorrata definitiva del ejercicio).

También se registran otros impuestos como el impuesto sobre bienes inmuebles que ha supuesto a la Sociedad Dominante un gasto de 5.784 miles de euros en 2016 (5.799 miles de euros en el ejercicio 2015).



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

g) Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 es el siguiente:

EJERCICIO 2016					
	Inmov. intan- gible	I. material y activos no corrientes para venta			TOTAL
		Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	
Correcciones por deterioro:					
Dotaciones	-	183	-	-	183
Reversiones	-	(4.659)	-	(59)	(4.718)
	-	(4.476)	-	(59)	(4.535)
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	-	(462)	(395)	-	(857)
Pérdidas	-	1.226	157	8	1.391
	-	764	(238)	8	534
	-	(3.712)	(238)	(51)	(4.001)
EJERCICIO 2015					
	Inmov. Intan- gible	I. material y activos no corrientes para venta			TOTAL
		Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	
Correcciones por deterioro:					
Dotaciones	-	2.508	-	-	2.508
Reversiones	-	(6.047)	-	-	(6.047)
	-	(3.539)	-	-	(3.539)
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	(10)	(2.912)	(912)	-	(3.834)
Pérdidas	34	3.716	481	5	4.236
	(24)	804	(431)	5	402
	(482)	(2.735)	(431)	5	(3.137)



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

h) Ingresos y gastos financieros

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2016 y 2015 es el siguiente:

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Ingresos financieros-		
De empresas del grupo:		
Imposiciones a corto plazo (Nota 20)	97	269
De terceros:		
Otros ingresos financieros	749	1.063
	846	1.332
Gastos financieros-		
De terceros:		
Otros gastos financieros	214	63
	214	63

La Sociedad Dominante ha realizado a lo largo del ejercicio 2016 cesiones de tesorería a su accionista (SEPI), de vencimiento no superior a dos meses y remuneradas a un tipo de mercado. Al cierre del ejercicio 2016 no existen cesiones de tesorería (30.000 miles de euros a 31 de diciembre de 2015) (Ver Notas 11.3.1) y 20)). Los ingresos generados por este concepto ascienden a 97 miles de euros en el ejercicio 2015 (269 miles de euros en el ejercicio 2015).

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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

18. Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es el siguiente:

	SALDO AL 31/12/2016	SALDO AL 31/12/2015
Activos no corrientes-		
Activos por impuesto diferido	17.743	15.738
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	17.743	15.738
Activos corrientes-		
Deudores varios - compensación SPU (Nota 11.3.1)	258.926	267.926
Otros (Nota 11)	419	363
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	259.345	268.289
	(Nota 11)	(Nota 11)
Pasivos no corrientes-		
Pasivos por impuesto diferido	88.698	92.716
Pasivos corrientes-		
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas - IRPF	17.955	21.626
Impuesto sobre el Valor Añadido - IVA	4.111	6.630
Seguridad social	26.489	28.340
MUFACE y derechos pasivos	2.150	2.494
Otros	1.008	415
TOTAL PASIVOS CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	51.713	59.505
	(Nota 16)	(Nota 16)



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

En el ejercicio 2011 el Grupo Correos tributó bajo el régimen de consolidación fiscal, como Sociedad Dominante del Grupo Fiscal 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.

A efectos de la tributación por el Impuesto sobre Sociedades, las Sociedades del Grupo Correos forman parte del Grupo Consolidado Fiscal nº 9/86, formado por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales y las sociedades residentes en territorio español en las que posee una participación directa o indirecta superior al 75% y la mayoría de los derechos de voto, conforme a lo dispuesto en el art. 58 de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre Sociedades.

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

El Impuesto sobre Sociedades de cada sociedad integrante del Grupo se calcula en base al resultado económico o contable, obtenido por aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados, que no necesariamente

ha de coincidir con el resultado fiscal, entendido éste como la base imponible del impuesto.

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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Diferencias temporarias:		
Provisiones para riesgos y gastos	125	-
Provisiones relacionadas con el personal	742	80
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	2.353	1.378
Amortización del inmovilizado	10.918	12.791
Otros	341	292
	14.479	14.541
Ajuste por cambio de tipo impositivo	(274)	(414)
Créditos por deducciones	3.538	1.612
ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	17.743	15.738
Diferencias temporarias:		
Efecto fiscal de las compensaciones SPU capital recibidas hasta 2010	88.287	92.532
Otros ajustes temporales	411	184
PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	88.698	92.716



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

El movimiento de los activos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2016 y 2015 es el siguiente:

EJERCICIO 2016

	Saldo al 01/01/2016	Altas	Ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2016
Base impuesto diferido	49.420	10.143	-	(8.728)	50.834
Efecto impositivo:					
Diferencias temporarias	14.126	2.536	-	(2.457)	14.206
Créditos por pérdidas a compensar/deducciones	1.612	1.926	-	-	3.539
	15.738	4.462	-	(2.457)	17.743

EJERCICIO 2015

	Saldo al 01/01/2015	Altas	Ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2015
Base impuesto diferido	69.639	6.457	(1.850)	(24.827)	49.420
Efecto impositivo:					
Diferencias temporarias	20.203	1.808	(933)	(6.952)	14.126
Créditos por pérdidas a compensar/deducciones	-	1.612	-	-	1.612
	20.203	3.420	(933)	(6.952)	15.738



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

El movimiento de los pasivos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2016 y 2015 es el siguiente:

EJERCICIO 2016

	Saldo al 01/01/2016	Altas	Ajuste Cambio de Tipos	Reversión	Saldo al 31/12/2016
Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital	92.126	-	-	(3.879)	88.247
Diferencias temporarias	2.360	-	-	(557)	1.803
Efecto impositivo diferencias temporarias	590	-	-	(139)	451
TOTAL PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	92.716	-	-	(4.018)	88.698

EJERCICIO 2015

	Saldo al 01/01/2015	Altas	Ajuste Cambio de Tipos	Reversión	Saldo al 31/12/2015
Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital	97.711	-	133	(5.718)	92.126
Diferencias temporarias	618	1.972	-	(230)	2.360
Efecto impositivo diferencias temporarias	173	552	(71)	(64)	590
TOTAL PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	97.884	552	62	(5.782)	92.716



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

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

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
	Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada	Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada
Resultado consolidado antes de impuestos	(47.553)	(52.432)
Ajustes de consolidación	(1.007)	1.901
RESULTADOS AGREGADOS ANTES DE IMPUESTOS	(48.560)	(50.531)
Detalle de resultados agregados antes de impuestos:		
- Base contable	2.572	1.706
- Base contable activada (pérdidas)	(50.125)	(54.138)
- Base contable no tributable	(1.007)	1.901
	(48.560)	(50.531)
Carga impositiva teórica	(502)	(478)
Crédito fiscal	12.953	15.158
Ingreso no computable	605	408
Gastos no deducibles	(9.317)	413
Deducciones	1.622	1.612
Ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado	5.361	17.113
Detalle ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado:		
Impuestos corrientes	3.246	21.133
Impuestos diferidos	2.115	(4.020)
TOTAL INGRESO / (GASTO) IMPOSITIVO EFECTIVO AGREGADO	5.361	17.113
Ajuste por cambio de tipo impositivo	(274)	(399)
Ajuste ejercicio anterior I.S.	304	190
Ajuste consolidación	(9)	(471)
INGRESO/(GASTO) AGREGADO POR IMPUESTO DE SOCIEDADES	5.382	16.433



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2016 y 2015 es el siguiente:

	EJERCICIO 2016		EJERCICIO 2015	
	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor
Impuesto corriente agregado	3.738	(492)	21.611	(478)
Retenciones y pagos a cuenta	280	-	297	-

La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2016:

	Aumentos	Disminuciones
Resultado agregado	-	(47.553)
Ajustes de consolidación	-	(1.007)
Diferencias permanentes:		
-de las sociedades individuales	37.507	(2.419)
Diferencias temporarias:		
-de las sociedades individuales		
-Originadas en el ejercicio	12.250	(15)
-Originadas en ejercicios anteriores	557	(13.310)
Base imponible (resultado fiscal)	-	(13.990)

Con fecha 27 de noviembre de 2014, se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 27/2014, del Impuesto sobre Sociedades, cuya entrada en vigor se produce el día 1 de enero de 2015, siendo de aplicación para los periodos impositivos que se inicien a partir de la expresada fecha. Conforme establece el artículo 29.1 de la Ley, el tipo de gravamen general de gravamen se reduce del 30% al 25%. No obstante lo anterior, se han introducido determinadas medidas temporales como la contemplada en la Disposición Transitoria Trigésima cuarta i), que establece el tipo general del 28% para los periodos impositivos que se inicien en el año 2015. En virtud de lo anterior, la Sociedades del Grupo han procedido a registrar los activos por impuesto diferido a 31 de diciembre de 2016 al tipo del 25%, que es el tipo esperado en los que revertirán los activos, lo cual se recoge en el ajuste por cambio de tipos impositivos.

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



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

plazo de prescripción de cuatro años. Al 31 de diciembre de 2015, 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 2012. 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 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades, con efectos para los ejercicios iniciados a partir de 1 de enero de 2015, si en virtud de las normas aplicables para la determinación de la base imponible ésta resultase negativa, no hay establecido un plazo máximo para la compensación de dicho importe. La compensación se realizará al tiempo de formular la declaración del Impuesto sobre Sociedades, sin perjuicio de las facultades de comprobación que correspondan a las autoridades fiscales.

Las bases imponibles negativas previas a la integración en el Grupo Fiscal nº 9/86, generadas en los ejercicios 2011 y anteriores por las

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

A 31 de diciembre de 2016, las sociedades del Grupo disponen de bases imponibles negativas a compensar contra eventuales beneficios fiscales futuros por importe de 198.635 miles de euros (198.635 miles de euros en el ejercicio 2015).

Las diferencias temporarias correspondientes a Correos Express Paquetería Urgente, S.A., son tratadas como diferencias permanentes debido a la situación de pérdidas recurrentes de la Sociedad, considerando que existen dudas sobre la recuperabilidad de los potenciales activos por impuesto diferido y en la realización de los potenciales pasivos por impuesto diferido.

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 16/2013, se modificó el tratamiento fiscal de la pérdida por deterioro de valores representativos de la participación en el capital o en los fondos propios de las sociedades y se estableció la no deducibilidad fiscal de la pérdida por deterioro. En virtud de dicha normativa la Sociedad Dominante considera no deducible el deterioro de valor de la participación en sus filiales así como el deterioro de valor de los préstamos participativos otorgados a las filiales.

Adicionalmente, la Ley 16/2013 aprobó un régimen transitorio que regulaba las situaciones nacidas bajo la anterior normativa. En base a dicho régimen, los deterioros fiscales calculados de acuerdo con la anterior normativa (artículo 12.3 del TRLIS) debían integrarse en la base imponible del período en el que el valor de los fondos propios de la sociedad participada al cierre del ejercicio exceda al del inicio.

Dicho régimen transitorio ha sido modificado con motivo de la publicación en el BOE, el día 3 diciembre de 2016, del Real Decreto 3/2016, por



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

el que se adoptan medidas en el ámbito tributario dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y otras medidas urgentes en materia social.

Conforme establece dicho Real Decreto, la reversión de las pérdidas por deterioro de los valores representativos de la participación en el capital o en los fondos propios de entidades que hayan resultado fiscalmente deducibles en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades en períodos impositivos iniciados con anterioridad a 1 de enero de 2013 se deben integrar, como mínimo, por partes iguales en la base imponible correspondiente a cada uno de los cinco primeros períodos impositivos que se inicien a partir de 1 de enero de 2016.

Se establece por tanto un importe mínimo para la reversión de las pérdidas por deterioro de la cartera de valores a partir del ejercicio 2016, con independencia de que no se registre contablemente reversión del deterioro. No obstante, en el supuesto de que se hubiera producido una reversión contable por importe superior al procedimiento general

establecido en esta disposición, el saldo pendiente se integrará por partes iguales entre los restantes períodos impositivos.

En el caso del deterioro de valor de la participación de Correos en Correos Express Paquetería Urgente S.A. y de Nexea Gestión Documental, S.A., el importe que fue fiscalmente deducido por la Sociedad Dominante en el Impuesto sobre Sociedades en ejercicios anteriores a 2013 asciende a 176.335 miles de euros y 1.302 miles de euros respectivamente.

El procedimiento de integración establecido en el Real Decreto 3/2016 ha implicado un incremento en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades de la Sociedad Dominante del ejercicio 2016 de 35.267 miles de euros y 260 miles de euros respectivamente, importes que se corresponden con la quinta parte del total de dotaciones por deterioro deducidas en ejercicios anteriores a 2013. Dicha integración en la base imponible de la Sociedad Dominante tendrá un efecto en la cuota impositiva del ejercicio de 8.817 miles de euros y 65 miles de euros.

El importe pendiente de integrar en el Impuesto sobre Sociedades de la Sociedad Dominante de los 4 ejercicios que comiencen a partir de 1 de enero de 2017 asciende a un total de 142.110 miles de euros, con su correspondiente efecto en la cuota del impuesto por importe de 35.527 miles de euros.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

19. Otra información

a) Número de empleados

El detalle de la plantilla media del Grupo, en número de empleados, durante los ejercicios 2016 y 2015 era el siguiente:

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Comité de Dirección	14	14
Resto plantilla:		
Funcionarios	13.905	15.936
Laborales	37.108	35.433
	51.027	51.383

A 31 de diciembre de 2016 y 2015 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

	DATOS A 31/12/2016			DATOS A 31/12/2015		
	Hombres	Mujeres	TOTAL PLANTILLA	Hombres	Mujeres	TOTAL PLANTILLA
Comité de Dirección	13	1	14	13	1	14
Resto plantilla:						
Funcionarios	9.048	3.892	12.940	10.583	4.514	15.097
Laborales	17.295	22.192	39.487	15.394	20.712	36.106
	26.356	26.085	52.441	25.990	25.227	51.217



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

La plantilla media del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2016 y 2015 era el siguiente:

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Funcionarios	340	393
Laborales	560	545
	900	938

b) Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre de 2016, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 64.022 miles de euros (61.379 miles de euros a 31 de diciembre de 2015). Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los pasivos adicionales, si los hubiera, que podrían derivarse de las garantías comprometidas con terceros, no serían en ningún caso significativas.

c) Inversiones financieras previstas

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

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

Los importes devengados durante el ejercicio por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. por los servicios de auditoría de cuentas y otros servicios de verificación ascendieron a 130 miles de euros (129 miles de euros en el ejercicio 2015).

Asimismo, los honorarios devengados durante el ejercicio 2016 por otras sociedades de la red PwC ascendieron a 238 miles de euros (40 miles de euros en el ejercicio 2015).



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

20. Partes vinculadas

a) Sociedades vinculadas

La Sociedad Estatal forma parte, desde el 5 de junio de 2012, del Grupo SEPI (ver Nota 1). Los saldos deudores y acreedores mantenidos por el Grupo Correos con las sociedades del Grupo SEPI al 31 de diciembre de 2016 y 2015 son los siguientes:

	Clientes, empresas grupo		Proveedores, empresas grupo	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
SEPI	-	1	-	-
Grupo SEPI resto	61	52	-	3
	61	53	-	3
	(Nota 11)	(Nota 11)	(Nota 16)	(Nota 16)
Tesorería InterSEPI				
	31/12/2016	31/12/2015		
SEPI	-	30.005		
Grupo SEPI resto	-	-		
	-	30.005		
	(Nota 12)	(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	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
SEPI	4.209	21.908	492	478
	4.209	21.908	492	478
	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)

Las transacciones realizadas con las sociedades del Grupo SEPI durante los ejercicios 2016 y 2015 son las siguientes:

	INGRESOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS		GASTOS DE EXPLOTACIÓN	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
SEPI	4	5	-	-
Grupo SEPI resto	238	276	37	89
	242	281	37	89
	Ingresos Financieros		Distribución de Dividendo	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
SEPI	97	269	-	100.823
	97	269	-	100.823
	(Nota 17h)	(Nota 17h)	(Nota 4)	(Nota 4)



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

b) Administradores y Alta Dirección de la Sociedad Dominante

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

Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante no han participado, ni directa ni indirectamente, durante los ejercicios 2016 y 2015 en transacciones inhabituales y/o relevantes con las sociedades del Grupo Correos.

■ **Retribuciones y otras prestaciones de los Administradores y de los miembros del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante durante el ejercicio**

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2016 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 1.994 miles de euros (2.023 miles de euros en 2015), de los que 153 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 2015), 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 2016 ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni de su Comité de Dirección mantenía saldos a cobrar o a pagar con la

misma ni ésta tenía obligaciones contraídas con ellos en materia de pensiones y/o seguros de vida.

■ **Otra información referente al Consejo de Administración**

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

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante a la fecha de formulación de estas cuentas anuales estaba formado por 10 hombres y 6 mujeres.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

21. Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2016 y 2015 es el siguiente:

	EJERCICIO 2016			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Ajuste Cartera y P. Participativos	TOTAL
Importe neto de la cifra de negocios	1.590.473	170.672	-	1.761.145
Aprovisionamientos	(143.541)	(94.247)	-	(237.788)
Compensación SPU	180.000	-	-	180.000
Gastos de personal	(1.342.693)	(43.540)	-	(1.386.233)
Otros resultados	(332.833)	(32.992)	141	(365.684)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	(48.594)	(107)	141	(48.560)

	EJERCICIO 2015			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Ajuste Cartera y P. Participativos	TOTAL
Importe neto de la cifra de negocios	1.613.925	151.790	-	1.765.715
Aprovisionamientos	(128.294)	(85.709)	-	(214.003)
Compensación SPU	180.000	-	-	180.000
Gastos de personal	(1.398.016)	(44.511)	-	(1.442.527)
Otros resultados	(316.227)	(26.509)	3.020	(339.716)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	(48.612)	(4.939)	3.020	(50.531)



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

22. Información medioambiental

El detalle de las inversiones y los gastos de la Sociedad Dominante dedicados a la protección y mejora del medioambiente de los ejercicios 2016 y 2015 es el siguiente:

	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
-Inversiones	1.181	156
-Gastos		
Servicios de protección ambiental	93	75
Costes de gestión ambiental	52	52
Tasas e impuestos medioambientales	827	725
Costes de remediación	67	66
Costes de prevención	42	-
TOTAL GASTOS	1.081	918

Asimismo, durante el ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2016 no se han recibido subvenciones de naturaleza medioambiental.

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos y gastos de carácter medioambiental a 31 de diciembre de 2016.

23. Pasivos contingentes

El 11 de febrero de 2016 la Comisión Europea ha decidido incoar el procedimiento de investigación formal previsto en el artículo 108, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, en relación con las compensaciones por la OSU otorgadas a la Sociedad Dominante en virtud de la Ley Postal de 1998, las exenciones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), las tres ampliaciones de capital concedidas en 2004, 2005 y 2006, y la compensación concedida a la Sociedad Dominante

por la distribución de material electoral, iniciándose, por lo tanto, una investigación en el transcurso de la cual la Sociedad Dominante ha realizado alegaciones el 11 de mayo de 2016. Sin perjuicio de ello, dicho procedimiento se encuentra en fase muy preliminar, por lo que resulta difícil estimar el posible riesgo para la Sociedad Dominante. No obstante, cabe señalar que en el supuesto de que se concluya que las posibles ayudas percibidas por la Sociedad Dominante resultaran incompatibles con el mercado, la Comisión Europea podría obligar al Reino de España a recuperar de la Sociedad Dominante el importe de las posibles ayudas, cuyo importe entendemos todavía de difícil valoración.

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 Correos Express Paquetería Urgente, S.A. 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.



Memoria correspondiente al ejercicio 2016

Expresada en miles de euros

En el mes de noviembre de 2015, en el marco de una investigación de posibles prácticas anticompetitivas en el mercado de paquetería y mensajería urgente, la CNMC realizó una inspección a Correos Express Paquetería Urgente, S.A., que aportó la documentación que le fue requerida. La CNMC no ha incoado expediente sancionador hasta la fecha, ni se ha registrado provisión alguna en los estados financieros de Correos Express Paquetería Urgente, S.A., por considerar la Sociedad que la investigación se encuentra en una fase muy preliminar y que es difícil estimar el posible riesgo que podría derivarse para Correos Express Paquetería Urgente, S.A.

El Grupo Correos estima que no tiene activos o pasivos contingentes significativos a cierre del ejercicio 2016.

24. Hechos posteriores

El 1 de febrero de 2017 el Accionista Único de cada una de las Sociedades del Grupo Correos, previo acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración celebrados en octubre de 2016, acordó la modificación de la denominación social de las Sociedades y la modificación del artículo 1 de sus Estatutos Sociales para su adaptación a lo dispuesto en el artículo 111 de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Según lo dispuesto se modifica la denominación social de todas las Sociedades del Grupo Correos, que en lo sucesivo pasarán a denominarse:

Nombre de la empresa

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

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

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

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

La decisión del Accionista Único fue elevada a público por cada Sociedad, y figura inscrita en el Registro Mercantil para todas las Sociedades del Grupo.

No se han producido otros acontecimientos posteriores al 31 de diciembre de 2016 que pudieran afectar de forma significativa a las presentes cuentas anuales.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

1. Modelo de negocio

El Grupo Correos está formado por la matriz Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. y sus empresas filiales Correos Express Paquetería Urgente S.A., Nexea Gestión Documental S.A. y Correos Telecom S.A. Las cuatro empresas desarrollan su actividad en el sector de las comunicaciones físicas y digitales.

SEPI es el accionista único de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., una entidad de Derecho Público, cuyas actividades se ajustan al ordenamiento jurídico privado, adscrita al Ministerio de Hacienda y Función Pública, con dependencia directa del ministro.

Correos es un operador global de soluciones de comunicación físicas, electrónicas y de paquetería. Es además la empresa designada para prestar el SPU en España, con criterios de eficiencia, calidad y sostenibilidad.

Correos Express es la empresa de paquetería urgente del Grupo Correos especializada

en repartos de paquetería con plazos de entrega inferiores a 24 horas. Cuenta con una red propia de delegaciones con un elevado nivel de agilidad en la gestión.

Correos Nexea es la compañía del Grupo Correos especializada en la gestión integral de las comunicaciones masivas de las empresas con sus clientes y en el desarrollo de soluciones tecnológicas a medida para los procesos documentales.

Correos Telecom es la empresa responsable de la gestión de la red de telecomunicaciones del Grupo Correos. Asimismo, es un operador especializado en la provisión de servicios de conectividad de alta capacidad, de comunicaciones e infraestructuras de telecomunicación.

El propósito del Grupo Correos es ser el mejor proveedor de comunicaciones físicas, digitales y de paquetería, para crear valor a clientes, accionista y a la sociedad de una forma consistente y coherente con sus valores.

Para conseguir estos objetivos la estrategia del Grupo se ha centrado en:

- Diversificación: desarrollo de nuevas líneas de negocio que complementen la aportación de la actividad postal tradicional.
- Efectividad comercial: oferta de soluciones integrales, a medida de las necesidades de los clientes, con un enfoque multicanal.
- Optimización operativa: aumento de la eficiencia en nuestras redes de distribución y atención al público.
- Modelo organizativo: transformación de la cultura corporativa, primando el trabajo en equipo y la adaptación al cambio.
- Innovación: creación de soluciones que se anticipen a las nuevas demandas de los clientes.

Cuenta para realizar esto con los siguientes activos:

- Capital financiero: cifra de negocios de 1.761 millones de euros y balance saneado.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

- Capital humano: una de las mayores plantillas de España, con más de 50 mil trabajadores.
- Capital respecto a la Sociedad: la excelencia y fiabilidad con la que realiza la prestación del SPU dotan a Correos de un reconocimiento, notoriedad e imagen de marca en la sociedad española.
- Capital intelectual: apuesta decidida por el talento dentro y fuera de la organización. Acciones de formación y de desarrollo de los empleados, prueba de ello son las 533 acciones formativas realizadas a lo largo de 2016 con más de 200 mil participantes.
- Capital industrial: con 18 centros de tratamiento automatizado, los más de 8.700 puntos de acceso a servicios y las 52 delegaciones con las que cuenta actualmente Correos Express.

Órganos sociales

Los órganos sociales de la Sociedad Estatal son la Junta General de Accionistas y el

Consejo de Administración. La administración de la empresa corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva, cuyas competencias se indican en los Estatutos Sociales de la Sociedad Estatal.

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

Marco legal

El mercado postal español se encuentra completamente liberalizado desde el 1 de enero de 2011, tras la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, con la que se traspuso a la legislación española la Directiva 2008/6/CE para la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios. En virtud de esta normativa, Correos es el operador designado para prestar el SPU en España por un periodo de 15 años, desde su entrada en vigor.

Por otra parte, Correos y Correos Express operan en el mercado de paquetería, estando sometidos

a la legislación aplicable al sector del transporte terrestre de mercancías. La actividad de Correos Telecom es regulada por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

2. El Mercado y la compañía

Entorno económico

En 2016 el producto interior bruto aumentó un 3,2%, según las últimas previsiones publicadas por el Banco de España, cifra idéntica a la registrada el año anterior. Ese crecimiento estuvo sustentado principalmente en el consumo de los hogares, la mejora de las exportaciones y el dinamismo del mercado de trabajo. Además, la prolongación de la política expansiva del Banco Central Europeo mejoró las condiciones de financiación, favoreciendo la inversión empresarial.

Respecto a las previsiones para 2017, el Banco de España estima que el crecimiento de la economía española se ralentizará, si bien se espera que se mantenga por encima del 2%.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

El sector postal y de paquetería

La demanda de servicios postales continuó descendiendo en 2016 a causa de la sustitución electrónica. La entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, contribuyó a esa tendencia al establecer que las notificaciones se practicarán preferentemente por medios digitales.

En España cerca del 95% de los servicios públicos está disponible por medios digitales y el 50% de los ciudadanos utiliza Internet para comunicarse con las Administraciones Públicas, frente al 48% en Europa.

En cambio, el mercado de la paquetería siguió creciendo gracias al auge del comercio electrónico, que registró incrementos de más del 20% durante el primer semestre de 2016, según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Para el conjunto del año, analistas del mercado estiman que los ingresos del sector de la paquetería serán superiores a 6.400 millones de euros.

En 2016 el porcentaje de españoles que realizó compras *online* aumentó dos puntos porcentuales, hasta alcanzar el 44%. El avance Continúado del *e-commerce*, junto con la consolidación de la modalidad de compra a través de dispositivos móviles (*m-commerce*), genera nuevas demandas de servicios comerciales y logísticos flexibles y globales, tanto por parte de compradores como de vendedores.

En este contexto, los operadores están llevando a cabo dos estrategias diferenciadas: por un lado, estrategias de diversificación redefiniendo cómo conectar a los consumidores con el desarrollo del negocio digital, incrementando sus cuotas de mercado a través del crecimiento del valor del canal *e-commerce* y evaluando nuevas áreas de negocio; por otro lado, estrategias de eficiencia de sus costes e inversión en innovación.

Apoyados en la inversión, la innovación, y las alianzas con terceros, los operadores postales impulsan la tecnología para mejorar sus servicios y buscar crecimiento fuera del núcleo de la industria. Sin embargo, los ingresos por diversificación

siguen siendo muy dispares; el postal tradicional representa el 70% de los ingresos para unos operadores y menos del 15% para otros.

3. Situación del Grupo Correos y perspectivas futuras

El Grupo Correos ha realizado importantes avances en sus objetivos estratégicos a través de la diversificación de su actividad, de una mayor eficiencia comercial y operativa y de un mayor alineamiento de la cultura organizativa con la innovación.

Los ejes principales sobre los que trabaja el Grupo son:

- I. Ser referentes en servicios de paquetería empresarial.
- II. Internacionalizar la actividad.
- III. Nuevo modelo de venta y atención en oficinas.
- IV. Desarrollo de herramientas que faciliten las ventas digitales.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

V. Mejora de la eficiencia de gestión.

I. Correos es hoy un referente en paquetería y comercio electrónico, con iniciativas como la implantación de los terminales automatizados CityPaq y HomePaq para la recogida y depósito de paquetería, un concepto que sitúa a la compañía como pionera a nivel mundial en este tipo de servicios, y de los que hay actualmente instalados más de 1.300.

Para dar respuesta a las nuevas necesidades de clientes, el Grupo Correos ha incorporado nuevos servicios de paquetería como: el Paq Today con recogida y entrega en el mismo día, ePaq24, con entrega garantizada en el siguiente día laborable al de su admisión o Equipaq 24, diseñado para el transporte de maletas.

Debido al constante aumento de los volúmenes de paquetería en general, y de los envíos vinculados al comercio electrónico en particular, Correos está realizando un importante esfuerzo de inversión en centros de tratamiento automatizado, con equipamientos específicos para la clasificación de

estos productos, contribuyendo así a un uso más eficiente de la red de centros y de transportes. Estos aumentos no han ido en detrimento del mantenimiento de la capilaridad y los ratios de entrega, que son los mejores del mercado y que constituyen el valor diferencial de la empresa.

II. Correos continúa fomentando su presencia en el exterior creando en el ejercicio 2016 una Etoe (Oficinas de Cambio Extraterritorial) en Holanda, que se une a la que ya existe en Reino Unido. Estas oficinas de Correos en el extranjero tienen por objeto captar volúmenes de exportación por medio de alianzas comerciales con operadores locales o por gestión propia y tramitarlos a través del circuito postal internacional.

III. Correos está en proceso de transformación de las oficinas postales al nuevo formato "Tu Correos" y también se ha puesto en marcha la tienda virtual TuCorreos.es, que traslada al entorno *online* el amplio catálogo de productos que comercializan las oficinas (merchandising, artículos solidarios, filatelia, o entradas para todo tipo de eventos). Con este proyecto, la

compañía busca mejorar la experiencia de los clientes, con un trato personalizado, procesos más ágiles, menos papeles y una oferta de productos amplia e innovadora, cambiando no solo el portafolio de productos, sino la forma de hablar con los clientes. Este modelo está basado en un nuevo concepto de venta que vela por la atención y la comunicación con los clientes.

IV. Otro de los ejes de diversificación es la presencia en negocios digitales. Correos continúa inmersa en un profundo proceso de transformación digital, siendo actualmente una referencia en la distribución de la paquetería del comercio electrónico. A través de la plataforma Comandia, que para 2016 tenía más de 8.000 registros emprendedores, se ofrece al mercado una solución global de comercio electrónico y se espera que sea una nueva fuente para captar ingresos. Mediante esta oficina virtual la compañía facilita a los consumidores el acceso *online* a la oferta comercial de Correos, tanto física como electrónica, que incluye productos postales, filatélicos, de marketing directo, notificaciones, paquetería o soluciones digitales.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

Correos conocedor de las exigencias cada vez mayores del sector logístico, continúa innovando y redefiniendo las formas de conectar con los clientes en la era digital. La creciente importancia del comercio electrónico internacional pone de manifiesto la necesidad de una cooperación reforzada con otras empresas. En este contexto, Correos ha llegado a un acuerdo con Alibaba en una doble vertiente. Por una parte, ha desarrollado soluciones logísticas específicas para acortar los plazos de entrega y mejorar la experiencia de los consumidores españoles que compran productos chinos a través de AliExpress, la plataforma de Alibaba que conecta a los vendedores chinos con el mundo, y de la que España es el segundo mercado mundial. Por otra parte, Correos abre las puertas de China a las pymes, ofreciendo la tienda propia T-Mall Global para vender *online* en el país asiático, además de hacerse cargo de la logística. La alianza supone una oportunidad para el comercio nacional, ya que le acerca a un mercado que cuenta con más de 400 millones de compradores habituados al comercio electrónico.

Además, desde 2016 el Grupo Correos es uno de los proveedores logísticos de referencia

de Amazon, lo que permite a sus clientes una recepción cómoda y rápida de sus compras. Con este servicio, se pone a disposición de Amazon y de sus clientes la red de distribución y cobertura territorial con mayor capilaridad de España.

El *mailing* físico continúa siendo el medio publicitario más eficaz y es otra de las vías desde donde la compañía espera crecer y añadir valor a los servicios que presta a los clientes. Éstos demandan cada vez más valores añadidos que aporten una mayor efectividad y retorno de información sobre las campañas que realizan. Para dar respuesta a estas necesidades nació “Correos Directo”, que es la solución integral de marketing directo que combina los productos y servicios más adecuados para optimizar la captación de clientes potenciales y mejorar la eficacia de las comunicaciones comerciales. El objetivo es tener una cartera más amplia de soluciones que permita un servicio más eficiente y de mayor valor para los clientes.

V. Correos ha aumentado la eficiencia de las redes de distribución y atención al público y

en los costes administrativos. También se han hecho importantes avances en la implantación de un modelo de gestión para promover y potenciar la cultura de la innovación en la empresa, de hacer aflorar el talento y el emprendimiento interno, implementando canales y herramientas que faciliten la generación y promoción de nuevas ideas disruptivas.

El Grupo Correos ha centrado también sus esfuerzos en la optimización de rutas y en una mayor integración comercial con Correos Express y Correos Nexea.

En Correos se realizan cada día alrededor de 15 millones de transacciones informáticas, además de ser la primera organización postal en el mundo que ha equipado a todos sus carteros- casi 30.000- con una PDA, mejorando de manera notable la eficiencia y productividad en su trabajo. En los próximos meses se irán añadiendo nuevos servicios digitales como es el lanzamiento de una serie de aplicaciones para hacer de las transacciones un elemento fácil, cómodo y seguro.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

Además, el Grupo Correos a través de Correos Nexea, tiene previsto ampliar su propuesta comercial mediante un modelo multicanal, para gestionar las comunicaciones en todo tipo de soportes y formatos, con las máximas garantías de seguridad informática, eficacia en la entrega y trazabilidad documental. La

multicanalidad es un elemento fundamental puesto que permitirá al Grupo adaptarse a todas las preferencias de los clientes y convertirse en un proveedor de referencia en el sector del *Business Process Outsourcing* (externalización de los procesos de negocio).

En definitiva, el Grupo Correos ha sido capaz de avanzar a lo largo de este ejercicio 2016 en la transformación digital, en el cambio de cultura corporativa, hacia una mayor focalización en el cliente y sus necesidades, y en la reformulación del modelo de negocio, para una mayor diversificación de productos y servicios.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

4. Principales magnitudes del ejercicio 2016

La cifra de negocios del Grupo Correos apenas ha disminuido en 4,6 millones de euros respecto al ejercicio de 2015, principalmente debido a que el

negocio tradicional (cartas y certificados) se ha reducido pero a un ritmo menor que años anteriores. Indicar que el importe neto de la cifra de negocios, excluidos los servicios electorales, ha mejorado un 2,3% respecto a 2015 (38,3 millones de euros).

El resultado operacional o EBITDA mejora en 12,5 millones de euros (322% respecto a 2015), hasta alcanzar la cifra de 16,4 millones de euros, mientras que el resultado de explotación, mejora en 3,8 millones de euros respecto a 2015.

La evolución de los ingresos y EBITDA se ve positivamente soportada por la expansión en paquetería y el *e-commerce*, y el buen comportamiento de la carta ordinaria. Adicionalmente, Correos ha llevado a cabo medidas de control de costes variables y estructurales, que permiten compensar los impactos asociados a la situación del sector.

El Grupo Correos ha cerrado el ejercicio con una mejora de su posición competitiva en el mercado nacional e internacional, en los segmentos de mayor valor añadido y crecimiento especialmente en paquetería, *e-commerce* y correspondencia internacional. En el negocio tradicional, a pesar de que la sustitución electrónica continúa, la compañía ha sabido mantener y atenuar los descensos que se venían produciendo.

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA En miles de euros

	2016	2015	VARIACIÓN
Importe neto de la cifra de negocios	1.761.145	1.765.715	(0,3)%
Compensación SPU	180.000	180.000	0,0%
Aprovisionamientos	(237.788)	(214.003)	11,1%
Gastos de personal	(1.386.233)	(1.442.527)	(3,9)%
Otros gastos de explotación	(304.658)	(289.533)	5,2%
Otros resultados	3.946	4.232	(6,8)%
EBITDA operacional	16.412	3.884	322,6%



Informe de Gestión Ejercicio 2016

Estos resultados permiten al Grupo mantener una posición de liderazgo en los distintos mercados en los que se desarrolla.

El equipo directivo, consciente del declive del sector tradicional, impulsará medidas para garantizar el cumplimiento de los objetivos principales: sentar las bases para la consecución de un mejor resultado, continuar la transformación interna, impulsar el talento dentro de la organización y todo ello con una adecuada y continua orientación al cliente.

5. Productos y servicios

El Grupo Correos ofrece una gran variedad de servicios a sus clientes, a continuación se presentan los más destacados:

Comunicaciones

Carta: envío de cualquier documento u objeto de hasta 2 Kg. En este producto existe una gran heterogeneidad, puede ser ordinaria o certificada, urgente o no urgente, nacional o internacional.

Buofax / Buofax Online: envío urgente de mensajes o documentos con entrega registrada (bajo firma del destinatario), cursados por medios electrónicos desde origen hasta el centro de distribución de destino, con posibilidad de certificar fehacientemente tanto su entrega como su contenido.

Notificación administrativa: envíos certificados para uso exclusivo de Organismos Oficiales o Entidades Públicas que requieren la prueba fehaciente de la entrega de sus comunicaciones de carácter legal.

Correos Directo

Productos de mailing como el **Publiccorreo**, **Publibuzón** o **servicios como franqueo en destino nacional/internacional**. Otros servicios son:

Correos Target: servicio de optimización de campañas que permite seleccionar el público objetivo más adecuado para el cliente.

Correos Add: servicio que persigue

acciones comerciales de éxito de los clientes partiendo de bases de datos excelentes.

Correos Data: servicio de alquiler de bases de datos para que el cliente pueda desarrollar campañas de marketing directo con más calidad y eficiencia.

Servicios financieros

Giro: según el servicio contratado, es un servicio que permite el envío de dinero de manera instantánea o no, a cualquiera de las oficinas de Correos del territorio nacional, o internacionalmente con localidades de los países con los que Correos tiene establecido un acuerdo.

Western Union: transferencia de dinero entre nuestras oficinas y los países que prestan el servicio de transferencia de dinero en minutos.

Tarjeta Prepago: tarjeta MasterCard no asociada ni vinculada a ninguna cuenta corriente. El cliente podrá disponer del dinero que haya cargado previamente en cualquier oficina de Correos, a través de la Web o de una aplicación móvil.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

Paquetería

La oferta de paquetería incluye desde el **Paquete azul**, la opción más económica, hasta los servicios de mayor urgencia **Paq48, Paq72 y Paq Today** o los productos internacionales.

CorreosPaq: es un servicio de Correos que facilita el envío de paquetes gracias a dos tipos de dispositivos: HomePaq y CityPaq. Correos cuenta con una red de terminales automatizados tanto en lugares públicos estratégicos (CityPaq) como en comunidades de vecinos (HomePaq), que permiten tanto a ciudadanos como a empresas recibir y enviar paquetes, adaptándose a sus necesidades y horarios.

Fruto del deseo de cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes, desde la filial de paquetería del Grupo, **Correos Express**, se ofrecen nuevos servicios como: **ePaq 24** para clientes B2C o **Paq empresa 14**.

Otros servicios relevantes ubicados en esta categoría son: **servicio de retorno de paquetería**

que permite a los clientes obtener mercancías y/o documentos que deseen recuperar de sus clientes o el **servicio de entrega con recogida simultánea** de cualquier tipo de documentación o mercancía, donde nuestro cliente cuenta con la posibilidad de solicitar cualquier acción adicional que requiera como es la confirmación del contenido, chequeo documentación, recogida de firma, etc.

E-commerce

El Grupo Correos está convencido de que el futuro pasa por ser capaces de hacer herramientas que faciliten las ventas digitales en el mundo del transporte y la logística. La más importante es Comandia, una plataforma que permite a las empresas abrir su propia tienda en internet, siendo la mejor solución de *e-commerce* actualmente del mercado nacional. En este sentido se ha desarrollado:

Comandia Express: herramienta capaz de publicar y gestionar los productos de nuestros clientes en marketplaces desde un único punto, con más de 50 plataformas de venta

online: Ebay, Amazon, Rakuten, etc...

Comandia Shop: una plataforma digital para que los clientes creen su propia tienda *online* con plantillas personalizables y adaptadas a todos los dispositivos y vender sus productos sin necesidad de conocimientos técnicos.

Correos Tmall Global Store: acuerdo entre Correos y el Grupo Alibaba que incluye la creación de una tienda *online* de Correos para que las empresas españolas puedan vender sus productos con la plataforma TMall Global en el mercado chino.

Filatelía

La oferta filatélica incluye además de **sellos, emisiones personalizadas, monedas, tarjetas, álbumes, matasellos, libros temáticos.**



Informe de Gestión Ejercicio 2016

Correos Digital

En el campo digital se está actuando para ofrecer productos a través de la **Oficina Virtual** de Correos, así como el envío de tarjetas desde terminales móviles o sistemas informáticos capaces de interconectar las oficinas de registro de las distintas administraciones.

La oferta digital de Correos incluye aplicaciones como **Correos Info**, la aplicación que facilita al cliente toda la información sobre sus envíos, o **Mi Post@I** que permite el envío tus mejores imágenes y fotografías tomadas desde el Smartphone.

Además a través de **Correos Nexea** realiza actividades de gestión documental como es la impresión, ensobrado, transmisión de datos, composición y maquetación y digitalización de documentación para su depósito y envío.

Todo este catálogo comercial se completa con los servicios de **Correos Telecom**: soluciones de valor añadido como circuitos ópticos de alta capacidad, servicios de voz y datos, gestión de redes de comunicaciones o consultoría técnica.

6. Innovación

Correos ha desarrollado en el año 2016 el espacio CorreosLabs (www.correoslabs.es). El objetivo del espacio es servir como punto de encuentro para la comunidad emprendedora. Correos busca dar soporte a proyectos innovadores en el sector de la logística, servicios de proximidad y digitalización. En CorreosLabs se desarrollará el proceso de aceleración de startups para captar iniciativas que se encuentren en una fase avanzada, que confluyan con los intereses de Correos y que puedan aportar valor.

Paralelamente Correos Continuará apostando por una nueva edición del programa de identificación de nuevos modelos de negocio basado en equipos de innovación Interna "*Innovation Team*", como forma de transmitir la cultura de la innovación en Correos. La evolución de esta iniciativa, Innovation Team 4.0, un programa real de intraemprendimiento donde personal de Correos podrá constituir su propia "*startup*" para desarrollar proyectos. Las *startups* internas constituidas se beneficiarán de todas las ventajas

del programa de Aceleración de Emprendedores Externos, compartiendo espacio en CorreosLabs.

El Grupo Correos ha realizado inversiones en I+D+i a lo largo del ejercicio 2016.

7. Principales riesgos e incertidumbres

El negocio que realizan las distintas sociedades que integran el Grupo Correos se ve condicionado tanto por factores que son comunes a cualquier empresa de su sector, como por factores exclusivos que solo afectan a cada una de ellas.

La actividad del Grupo Correos está sujeta a determinados riesgos e incertidumbres, entre los que destaca el riesgo de mercado derivado, entre otros factores, del progresivo descenso de la actividad postal por la sustitución electrónica, de la competencia o de la aparición de nuevas tecnologías que ocasionan rápidos cambios en la demanda.

El Grupo Correos identifica la existencia de riesgos operativos derivados de su complejidad



Informe de Gestión Ejercicio 2016

estructural y de la necesidad de avanzar en la implantación de nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia en los procesos de distribución y entrega. Asimismo, Correos presenta riesgos laborales consustanciales a una empresa con una elevada plantilla, necesaria para mantener una presencia en todo el territorio nacional.

Igualmente importantes son los riesgos medioambientales generados por el impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, y los riesgos reputacionales, por cambios imprevisibles en la buena percepción con la que siempre ha contado entre los distintos grupos de interés. A estos se añaden las incertidumbres legales, fiscales y financieras, fruto de los posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa. Asimismo, el Grupo administra los riesgos tecnológicos a través de sus sistemas de control, que le permite identificar, medir, limitar, controlar y reportar los riesgos tecnológicos, con el fin de mitigar o eliminar su posible impacto negativo.

Es importante reseñar la exposición al riesgo financiero, común en todas las sociedades del Grupo. En este sentido, los riesgos más significativos que puede afectar al negocio son:

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

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

El riesgo de liquidez, que se produce por la posibilidad de que el Grupo Correos no pueda disponer de fondos líquidos, o acceder a ellos, en

la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago. El objetivo del Grupo es mantener las disponibilidades líquidas necesarias.

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

Para aportar el máximo nivel de garantías y defender los intereses de las partes interesadas, el Consejo de Administración y su Comisión Ejecutiva cuentan con la colaboración de la Comisión de Auditoría y Control, como órgano consultivo, que supervisa e informa sobre la adecuación del sistema de evaluación y control interno de los riesgos relevantes.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

8. Información sobre el personal del Grupo Correos

Para el Grupo Correos el equipo humano es un factor importante en su desarrollo y constituye una de las mayores riquezas del mismo, y es fuente de ventajas competitivas.

Los principales ejes en materia de personal son:

- Atraer, desarrollar y retener el talento para que la empresa pueda cumplir con sus objetivos estratégicos.
- Apoyar el negocio y asegurar que las personas están alineadas con los objetivos del negocio.
- Construir una cultura centrada en el cliente.
- Favorecer la comunicación entre el equipo directivo y las distintas líneas de la organización.

Los proyectos más destacados durante el año 2016 que favorecen su consecución han sido:

- Gestión del talento: a través del “Programa clic” para el desarrollo de personas en la organización, acuerdos con universidades o entidades educativas o mediante la incorporación de nuevos empleados al sistema de evaluación del desempeño.
- Formación: se han impartido un total de 533 acciones formativas orientadas a promover la mejora de habilidades, conocimientos técnicos y digitales que ayuden a los empleados a desenvolverse de una manera más eficaz y permitan una mayor orientación a los clientes.
- Adecuación de la plantilla al desarrollo del negocio: esta adecuación ha sido menor en el año 2016, como consecuencia de la entrada en vigor en octubre de 2016 de la Ley 39/2015.
- Apuesta por el empleo estable y de calidad: proceso de consolidación de empleo, y publicación de las bases de ingreso de personal laboral fijo.
- Mantenimiento de la política de conciliación familiar, personal y profesional, así como políticas de acción social y reconocimiento de los empleados. Realización de acciones formativas *online* como herramienta de conciliación de la vida laboral y familiar.
- Potenciación de la utilización de los diferentes canales de comunicación con los empleados.
- Puesta en marcha e implantación de actuaciones derivadas de la certificación de empresa saludable.
- Compromiso con la igualdad entre hombres y mujeres.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

9. Sociedad

Gobierno corporativo

Para el Grupo Correos, la integridad, la eficiencia profesional, la transparencia y la ética empresariales son elementos esenciales de actuación para generar vínculos de confianza y relaciones más sólidas con sus grupos de interés.

Para lograr ese propósito, Correos posee un Programa de prevención de riesgos penales, que incluye el Código general de conducta, y que establece los principios que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones comerciales de las sociedades del Grupo Correos, tanto a nivel interno como externo.

El Código de Conducta del Grupo Correos refleja los valores de referencia y los principios generales que rigen la actuación empresarial y que son de obligado cumplimiento para todos los empleados.

Correos supervisa la eficiencia de los procesos de compra y el adecuado desempeño contractual, garantizando además el cumplimiento de los

requerimientos normativos. Asimismo, extiende el compromiso de responsabilidad social a sus proveedores y empresas contratadas mediante la incorporación en los concursos y contratos de los principios éticos, ambientales y sociales que establece el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Responsabilidad social corporativa

La responsabilidad social corporativa forma parte de la estrategia empresarial de Correos, teniendo como objetivo promover un comportamiento íntegro en todos los niveles de la organización, a la vez que extender transversalmente los principios de desarrollo sostenible a todas las áreas de la compañía. Desde Correos se quiere promover un comportamiento responsable, más allá del estricto cumplimiento de la legislación vigente a nivel nacional e internacional.

Complementariamente a los proyectos sociales propios, Correos apoya programas de instituciones y organizaciones del tercer sector reconocidas nacional e internacionalmente. Para más información véase información relativa a RSC en la web de Correos www.correos.es.

Comunicación

El objetivo de la política de comunicación de Correos es dar respuesta y mantener una fluida relación de confianza con sus grupos de interés, ofreciendo información relevante y veraz. De esta forma, el Grupo reafirma su compromiso con la integridad y transparencia, al tiempo que está alineado con la misión de servicio público que tiene encomendada, además de contribuir a la mejora de la sociedad.

En sus acciones de comunicación, Correos intenta trasladar sus valores de forma proactiva, así como compartir todo lo relacionado con sus actividades de negocio con su accionista, clientes, proveedores y empleados.

Para materializar este compromiso con la transparencia, se hace uso de los canales y las tecnologías disponibles: web corporativa, boletines digitales, redes sociales, campañas publicitarias, encuentros con medios o notas de prensa, entre otros.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

10. Información sobre medio ambiente y acciones de sostenibilidad

Para el Grupo Correos la sostenibilidad ambiental supone una apuesta estratégica de futuro. Los programas corporativos de gestión ambiental puestos en marcha tratan de minimizar el impacto de la actividad de Correos en el medio ambiente.

La aplicación de políticas de protección medioambiental aporta al Grupo oportunidades empresariales como: la reducción de costes por el menor consumo, la posibilidad de desarrollar productos y servicios más respetuosos con el medio ambiente aprovechando la innovación y mejores prácticas generadas en el ámbito europeo, o el posicionamiento del Grupo como referente de sostenibilidad en el sector postal.

Correos cuenta con un sistema de gestión medioambiental, certificado conforme a la norma ISO 14001, que ayuda a monitorizar y mejorar el desempeño ambiental de la organización. Con este sistema se realiza el seguimiento de indicadores globales como la generación de

residuos, las emisiones de CO₂, el consumo de papel, de agua o de fungibles de oficina.

Las acciones de sostenibilidad ambiental en 2016 se han desarrollado dentro de 3 grandes ámbitos:

I. Reducción de emisiones de CO₂

En 2016, Correos ha ampliado con otros 125 la flota de vehículos eléctricos. La implantación de estos nuevos vehículos, se complementa con el suministro de energía renovable con garantía de origen, por lo que sus emisiones de CO₂ son realmente cero.

Para promover la utilización de los vehículos eléctricos, en 2016 se ha firmado un acuerdo de colaboración entre el fabricante de automóviles Renault, el Ayuntamiento de Valladolid y Correos para realizar un proyecto piloto de reparto postal sostenible con vehículos eléctricos.

II. Eficiencia Energética

El objetivo de Correos es reducir un 25% el

consumo energético en sus edificios en el año 2020. Con este fin se han realizado, entre otras medidas, la optimización de la potencia contratada en los edificios, compra de baterías de condensadores para compensar la energía reactiva y la implantación de un sistema de eficiencia energética en el puesto de trabajo que ha permitido reducir un 44% el consumo energético de los equipos informáticos. Estas medidas se han visto apoyadas por un incremento en la compra de electricidad renovable, hasta alcanzar el 75%. Por último, se ha comenzado el primer proyecto para construir un nuevo tipo de oficina (Argamasilla de Alba) con criterios de minimización del consumo energético.

III. Reducción de Residuos

En 2016 se ha lanzado un piloto de concentración de papel para garantizar su correcta gestión y destrucción, maximizando los ingresos por venta de este tipo de residuo. También este año Correos se ha inscrito como transportista autorizado para transportar residuos no peligrosos con flota propia.



Informe de Gestión Ejercicio 2016

Personas informadas y comprometidas

En este ámbito se ha dado continuidad a la línea de concienciación iniciada en 2015 con la guía de ahorro y eficiencia energética y el premio al compromiso medioambiental.

Además de las acciones concretas, durante 2016 se ha participado en diversos eventos de comunicación entre los que destacan:

- La rotulación de los vehículos eléctricos y la participación en el VEM2016, Expoelectric y la semana de la movilidad de Madrid para dar visibilidad a la flota eléctrica.
- La participación en el día internacional de la eficiencia energética y la hora del planeta para comunicar las medidas de eficiencia energética y la política de compra de energía renovable.

A todas estas iniciativas se le suma el mantenimiento del sistema de gestión medioambiental certificado, el reporte de emisiones dentro del programa sectorial EMMS de IPC a CDP, índice de referencia

para la gestión del cambio climático y la renovación en el registro de huella de carbono del Ministerio de Medio Ambiente.

En este sentido, destacar que Grupo Correos alcanzó en 2014 el objetivo propuesto por este programa para 2020, es decir, reducir un 20% de las emisiones de efecto invernadero. Por ese motivo, el pasado año se reformuló una nueva meta, consistente en recortar las emisiones un 20% adicional respecto a la cifra de 2013.

En el ámbito del desarrollo de productos más respetuosos con el medio ambiente, 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.

El proyecto de reforestación de los Bosques de Correos, realizado en colaboración con la asociación WWF España, ayudó a recuperar el año pasado una superficie de 10 hectáreas, en la ribera de los ríos Jarama y Manzanares

(Madrid), evitando procesos erosivos y creando un corredor para la fauna de la zona. En total, desde que se inició este proyecto en el año 2000, Correos ha contribuido a restaurar una masa forestal de 1.700.000 m² de cubierta vegetal.

11. Otros

El Grupo Correos no mantiene acciones propias en cartera, ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros durante el ejercicio 2016.

12. Hechos posteriores

El 1 de febrero de 2017 el Accionista Único de cada una de las Sociedades del Grupo Correos, previo acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración celebrados en octubre de 2016, acordó la modificación de la denominación social de las Sociedades y la modificación del artículo 1 de sus Estatutos Sociales para su adaptación a lo dispuesto en el artículo 111 de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Según lo dispuesto se modifica la denominación social de todas las Sociedades del Grupo Correos,



Informe de Gestión Ejercicio 2016

que en lo sucesivo pasarán a denominarse:

Nombre de la empresa

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

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

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

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

La decisión del Accionista Único fue elevada a público por cada Sociedad, y figura inscrita en el Registro Mercantil para todas las Sociedades del Grupo.

No se han producido otros acontecimientos posteriores al 31 de diciembre de 2016 que pudieran afectar de forma significativa a las presentes cuentas anuales.



Cuentas anuales e informe de gestión consolidados del ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2016 de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. y sociedades dependientes

Las anteriores Cuentas Anuales **CONSOLIDADAS** de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (antes denominada 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 69 (ambas inclusive) correspondientes al ejercicio cerrado a **31 de diciembre de 2016**, así como el Informe de Gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 16 (ambas inclusive) han sido sometidas para su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad celebrado el 9 de marzo de 2017. De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores

proceden a firmar y prestar su conformidad a todos los documentos antes mencionados:

Madrid a 9 de marzo de 2017

D. Francisco Javier Cuesta Nuin

D^a. Ana Bosch Jiménez

D^a. Carmen Castaño Laorden

D. Rafael García Monteys

D^a. M^a del Carmen Herrera Velasco

D. José Ángel Partearroyo Martín

D^a. Mercedes Rodríguez Arranz



**Cuentas anuales e informe de gestion consolidados del ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2016
de la Sociedad Estatal Correos y Telegrafos S.A., S.M.E. y sociedades dependientes**

D^a. Belén Villar Sánchez

D. Aquilino González Hernando

D. David Benito Astudillo

D^a. Isabel Juliani Fernández de Córdoba

D. Luis de Burgos Buil

D. Alberto Requena Navarro

D. Manuel David Delacampagne Crespo

D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo

09

ACERCA DEL INFORME ANUAL INTEGRADO



Cobertura del informe

Los contenidos del Informe anual integrado 2016 del Grupo Correos corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016. La información económica, social y medioambiental que contiene 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, Correos Nexea y Correos Telecom.

A fin 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. En el caso del desempeño ambiental, el perímetro de información comprende únicamente a Correos.

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), en su versión de

2016, con la opción Esencial. Este modelo integra la información económica, social y ambiental para ofrecer una triple perspectiva del desempeño de la empresa.

Además, se han seguido las recomendaciones del “Marco Conceptual para la preparación del informe Integrado” de International Integrated Reporting Council (IIRC). De este modo, se pretende ofrecer a los grupos de interés una visión integrada, transversal y relevante del modelo de negocio y los mecanismos de creación de valor a corto, medio y largo plazo.

Correos es desde 2002 una de las empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Por ello se compromete a respetar y promover los diez principios que el Pacto establece en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Correos elabora anualmente su informe de progreso, que en 2015 revalidó, por sexto ejercicio consecutivo, la distinción de nivel avanzado. El informe se puede consultar en las páginas de [Global Compact](#), de la [Red Española del Pacto Mundial](#) y de [Correos](#).

Determinación del contenido y alcance

La determinación del contenido y la identificación de los asuntos relevantes para este informe se han realizado a través de un proceso de reflexión interno y externo. En el ámbito interno, los miembros del Comité de Dirección identificaron las cuestiones a incluir en el informe a través de cuestionarios basados en el modelo del IIRC. Asimismo, se entrevistó a empleados que desempeñan su labor en diferentes departamentos y diversas zonas de España.

En el ámbito externo, se han realizado análisis comparativos tanto con empresas del mismo sector como de otros sectores. Asimismo, se ha evaluado la temática de las opiniones e informaciones referidas al Grupo Correos reflejadas en prensa y redes sociales. Por último, el Grupo Correos mantiene con sus grupos de interés una fluida relación de confianza basada en el diálogo continuo, lo que facilita el conocimiento de sus expectativas y la comunicación de las consecuciones alcanzadas respecto a los objetivos empresariales.



Cobertura del informe

A partir de su relevancia, grado de influencia y relación, el Grupo Correos ha identificado como sus principales grupos de interés los siguientes:

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

ACCIONISTA

EMPLEADOS

CANALES DE COMUNICACIÓN

- Junta General de Accionistas
- Consejo de Administración
- [Informe anual integrado](#)
- Plan operativo anual y plan a medio plazo

- Intranet / [Web corporativa](#)
- Correo electrónico
- Mensajes sms
- Cartas personalizadas
- Notas internas informativas
- Revista interna "Abrecartas"
- Reuniones
- Encuentros informales
- Acciones formativas
- Boletines y encuestas
- Programas de participación
- Redes sociales
- Comités de representación

ASUNTOS RELEVANTES

- Gestión eficiente, competitividad y sostenibilidad empresarial
- Generación de valor
- Buen gobierno y comportamiento ético
- 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



Cobertura del informe

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES

CANALES DE COMUNICACIÓN

- Canales y puntos de atención
- [Web corporativa](#)
- Redes sociales
- Encuestas de satisfacción
- Reuniones
- Ferias, foros y otros encuentros
- Campañas de publicidad
- Revista "Más Cerca"

ASUNTOS RELEVANTES

- Oferta especializada
- Experiencia del cliente
- Flexibilidad comercial
- Negociación de contratos
- Servicios *online*
- Innovación y nuevas tecnologías
- Calidad de prestación de los servicios

PROVEEDORES

- [Perfil del contratante](#)
- Plataforma de Contratación del Estado
- Reuniones
- Congresos, ferias y foros

- Equidad y transparencia en las licitaciones
- Colaboración en la búsqueda de soluciones conjuntas
- Normativa de contratación
- Sistemas de evaluación de proveedores

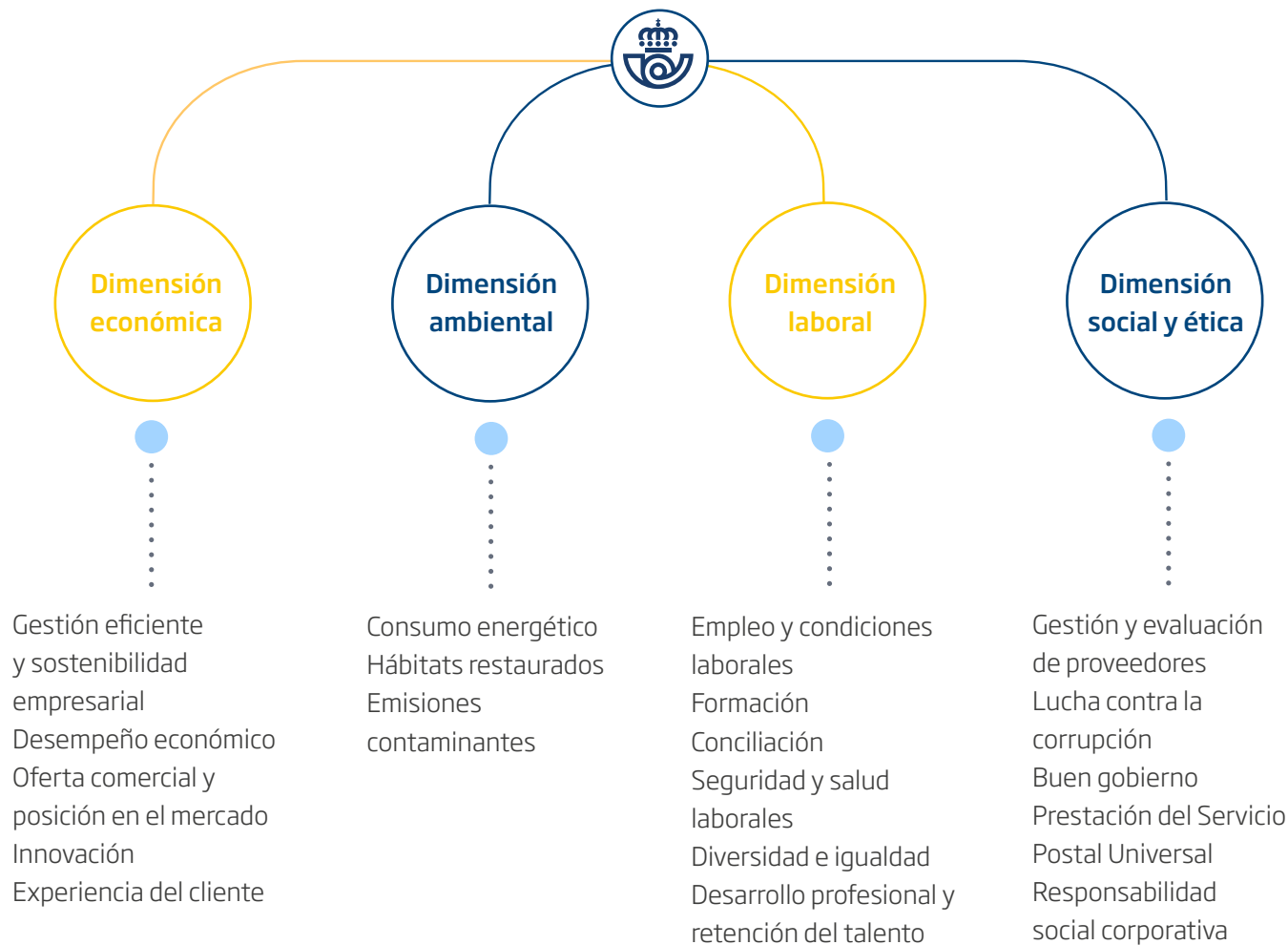
SOCIEDAD

- Participación en asociaciones y proyectos nacionales e internacionales
- Encuentros y foros
- [Web corporativa](#)
- [Informe anual integrado](#)
- [Portal de transparencia](#)
- Notas de prensa
- Redes sociales
- Campañas de publicidad
- Control institucional (Parlamento, Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas)

- Prestación del Servicio Postal Universal
- Innovación y nuevas tecnologías
- Nuevos productos y servicios
- Programas de responsabilidad social corporativa
- Sostenibilidad ambiental
- Buen gobierno y comportamiento ético

Asuntos relevantes para el Grupo Correos

Del análisis conjunto de los asuntos críticos para cada grupo de interés y de los aspectos más importantes para la actividad empresarial, se han extraído aquellas materias con mayor impacto y/o relevancia para el Grupo Correos, que han sido clasificadas en cuatro dimensiones (económica, ambiental, laboral y social).





Índice de contenidos GRI

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIONES	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Contenidos generales 2016				
1. Perfil de la compañía				
102-1	Nombre de la compañía	237	-	Información general
102-2	Principales marcas, productos y servicios	37-49, 214-216	-	Información general
102-3	Ubicación de la sede central	237	-	Información general
102-4	Países en los que opera la compañía	19, 52, 184	-	Información general
102-5	Régimen de propiedad y forma jurídica	103	-	Estrategia y gobierno
102-6	Principales mercados	19-26	-	Información general
102-7	Tamaño de la organización	9-12, 14, 120-222	-	Información general
102-8	Empleo	63	-	6
102-9	Cadena de suministro	113	-	-
102-10	Cambios significativos en la compañía y su cadena de suministro durante el ejercicio	-	-	-
102-11	Principio de precaución medioambiental	79-91	-	7,8
102-12	Principios e iniciativas externas suscritas	69-70, 86, 87, 91-92, 96-101, 111, 113, 226	-	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas
102-13	Asociaciones y organizaciones a las que pertenece la compañía	33-34	-	-



Índice de contenidos GRI

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIONES	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Contenidos generales 2016				
2. Estrategia				
102-14	Declaración del Presidente	3-6	-	Información general
102-15	Efectos, riesgos y oportunidades	19-27	-	Información general
3. Ética e integridad				
102-16	Valores, principios y normas éticas	109-110	-	10
102-17	Mecanismos de asesoramiento sobre ética	109-110	-	-
4. Gobierno				
102-18	Estructura de gobierno	104-108	-	Estrategia y gobierno
5. Participación de los grupos de interés				
102-40	Grupos de interés	227	-	Información general
102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos	75	-	3
102-42	Proceso para determinar grupos de interés	226	-	Información general
102-43	Participación de los grupos de interés	226	-	Estrategia y gobierno
102-44	Cuestiones clave para los grupos de interés	227-229	-	Estrategia y gobierno



Índice de contenidos GRI

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIONES	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Contenidos generales 2016				
6. Metodología del informe				
102-45	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados	118, 135	-	Información general
102-46	Proceso para determinar el contenido y el alcance del informe	226	-	Información general
102-47	Aspectos materiales identificados	229	-	Información general
102-48	Consecuencias y causas de reexpresiones de información de informes anteriores	-	-	-
102-49	Cambios significativos en el alcance y cobertura	226	-	-
102-50	Periodo objeto del informe	226	-	Información general
102-51	Fecha del último informe	226	-	Información general
102-52	Ciclo de presentación	226	-	Información general
102-53	Punto de contacto	237	-	-
102-54	Opción «de conformidad» elegida	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI		-
102-55	Índice de contenidos GRI	230	-	-
102-56	Verificación externa del informe	-	-	-



Índice de contenidos GRI

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIONES	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL
201: Desempeño económico 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		28, 120-222, 227		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	124-125	-	-
205: Políticas contra la corrupción 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		109-112, 227-228		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas contra la corrupción	109-112	-	10
302: Energía 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		80-85		
302-1	Consumo energético interno	85	-	7, 8
302-4	Reducción del consumo energético	82, 84-85	-	7, 8
303: Agua 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		80-83, 90		
303-1	Captación total de agua según la fuente	90	-	7, 8
304: Biodiversidad 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		80-83, 89		
304-3	Tamaño y ubicación de áreas de hábitats protegidos o restaurados	89	-	7, 8



Índice de contenidos GRI

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIONES	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL
305: Emisiones 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		80-83, 86-89		
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	88	-	7, 8
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	88	-	7, 8
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	88	-	7, 8
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	86-88	-	7, 8, 9
305-7	NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas significativas	88	-	7, 8
401: Empleo 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		62-78		
401-2	Prestaciones sociales para los empleados	70-71	-	6
401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	71	-	6
403: Salud y seguridad laboral 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		76-78		
403 -2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	77	-	-



Índice de contenidos GRI

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIONES	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL
404: Formación 2016		72-73		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	73	-	6
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño	68	-	-
405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		69-71		
405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y de la plantilla (sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad)	69, 105, 106	-	-
408: Explotación infantil 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		113		
408-1	Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño	113	-	1, 2, 5
409: Trabajo forzoso 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		113		
409-1	Centros y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso	113	-	1, 2, 4



Índice de contenidos GRI

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIONES	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL
412: Valoración de derechos humanos 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		226		
412-2	Formación en derechos humanos	226	-	1, 2
-	Premios recibidos	17	-	Información general



Informe anual integrado 2016

Edición:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A., S.M.E.
Dirección de Relaciones Institucionales y
Coordinación
Vía de Dublín 7, 5ª planta
28070 Madrid
Tel.: 915 963 825
relaciones.institucionales@correos.com

Diseño:

Kreab Iberia, S.L.

Depósito Legal:

M-21380-2017

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E.

Vía de Dublín, 7
28070 Madrid
Tel.: 902 197 197
www.correos.es

CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE, S.A., S.M.E.

Av. Europa, 8
28820 Coslada (Madrid)
Tel.: 902 122 333
www.correosexpress.com

NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL, S.A., S.M.E.

C/ Rejas, 9
28022 Madrid
Tel.: 917 482 700
www.nexea.es

CORREOS TELECOM, S.A., S.M.E., M.P.

C/ Conde de Peñalver, 19 bis
28070 Madrid
Tel.: 913 531 750
www.correostelescom.es

Este informe anual integrado ha sido realizado exclusivamente en formato digital, con diseños aptos para su visualización en *smartphones* y tabletas, y es de acceso público a través de www.correos.es. El resumen ejecutivo 2016, impreso en papel, está también disponible en la misma web.

El informe de 2016 junto a los de años anteriores están además disponibles en inglés. En caso de existir divergencias, la información contenida en la versión en castellano será la que tenga prevalencia.