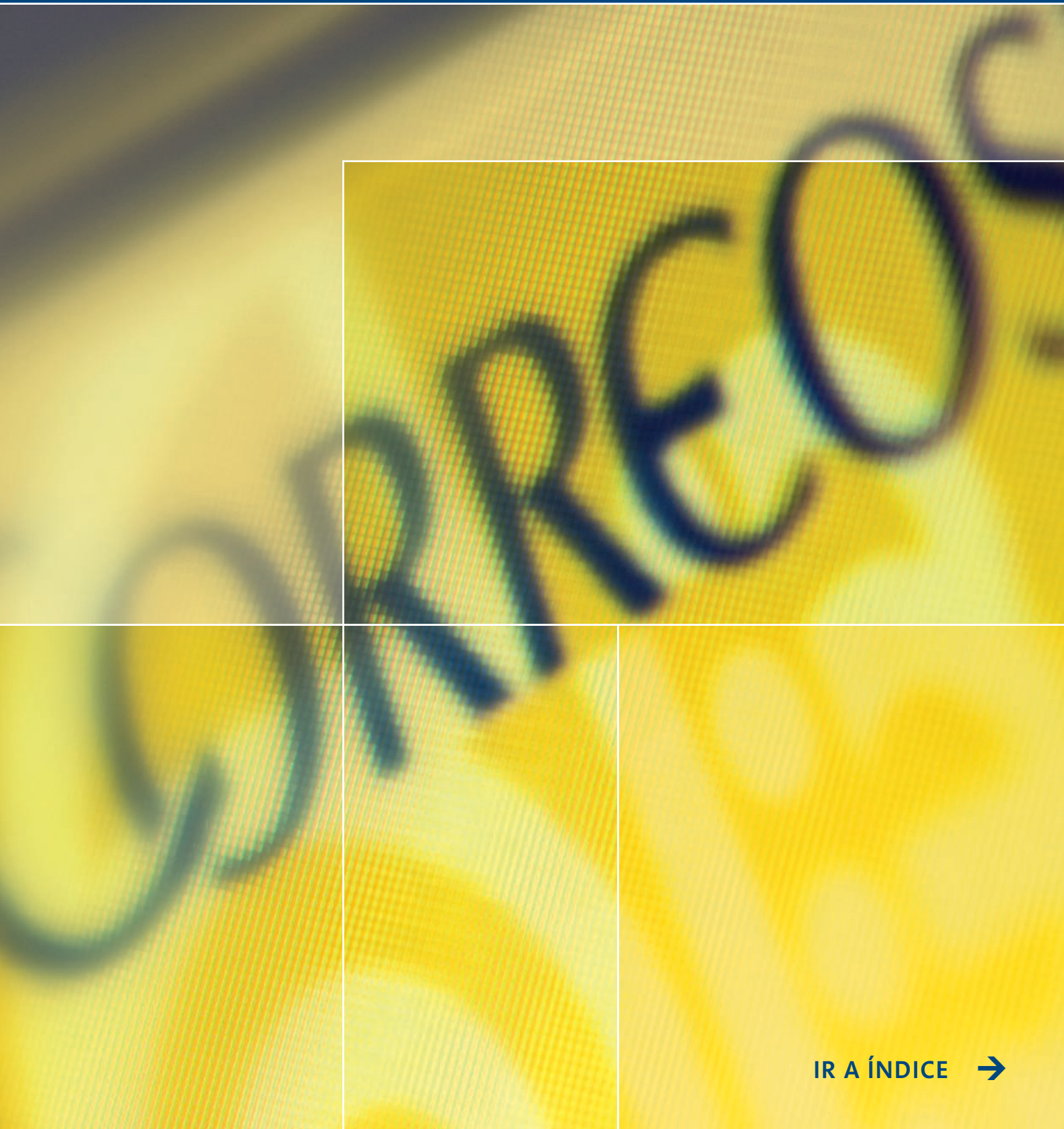




CORREOS Memoria 08



Cifras clave de 2008

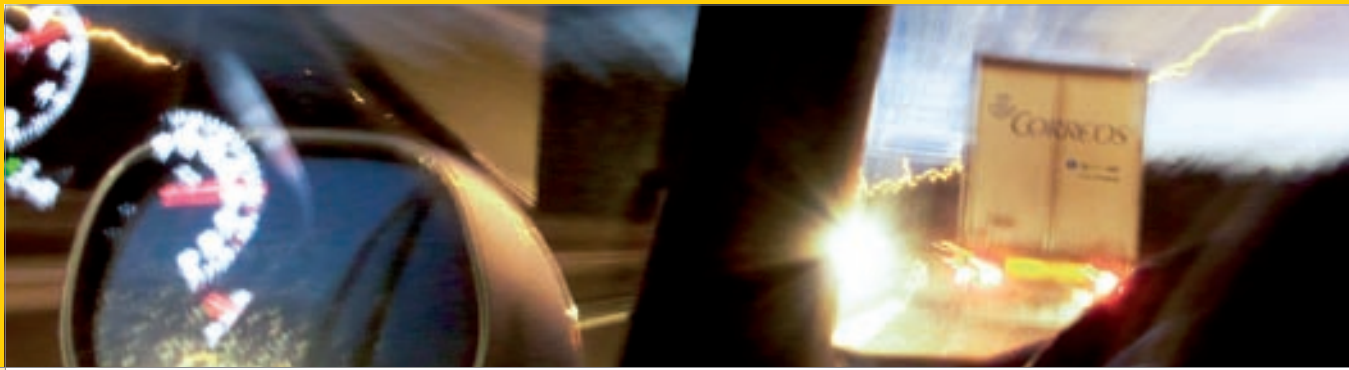
■ Grupo Correos

En millones de euros

Cifra neta de negocio	2.296,2
Resultado consolidado antes de impuestos	108,6
Resultado consolidado del ejercicio	79,3

Empleados	67.661
-----------	--------





■ Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

En millones de euros

Cifra neta de negocio	2.141,0
Resultado antes de impuestos	107,1
Resultado del ejercicio	77,9
Inversiones reales	238,1

Empleados	65.924
------------------	---------------

En millones

Envíos nacidos	5.123,2
-----------------------	----------------

Flota de vehículos	13.869
Puntos de atención	9.926
Oficinas	2.250
Servicios rurales	7.676



Memoria Correos 2008

Edita:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.
Secretaría General
Vía de Dublín, 7, 5ª planta
28070 Madrid
Tel.: 915 963 825

Depósito Legal:

M-XXXXX-2009

Diseño:

PANCOMUNICACIÓN

Impresión:

Gráficas Enar

Índice

Mensaje del Presidente	6
Consejo de Administración	8
Organigrama	10
Hitos	12
1. Grupo Correos	14
2. Sociedad Estatal	22
Balance de 2008	24
Calidad	30
Innovación tecnológica	36
Oferta comercial	40
Operaciones y procesos	44
Accesibilidad y oficina multiservicio	48
Servicios <i>online</i>	52
Actividad internacional	54
Filatelia	58
3. Empleados	62
4. Responsabilidad Social Corporativa	70
5. Filiales del Grupo Correos	88
Chronoexpres	90
Correo Híbrido	94
Correos Telecom	98
6. Cuentas Consolidadas del Grupo Correos	100

Mensaje del Presidente



A finales del pasado año asumí la presidencia de Correos con la responsabilidad de dirigir una de las principales empresas españolas y con el compromiso de liderar su proyecto de futuro. Me corresponde ahora presentar el balance de 2008, un año de realizaciones pero también de desafíos.

Los resultados del pasado ejercicio estuvieron condicionados por la contracción de la economía global, que afectó a todos los sectores productivos y que, entre otros efectos, propició un descenso del consumo y una orientación de la demanda hacia servicios de menor coste. La recesión, que

se aceleró en el segundo semestre de forma más acusada de lo previsto, tuvo un inevitable impacto en la actividad postal y en el beneficio obtenido por el Grupo Correos.

La disminución de los volúmenes postales experimentada en 2008 no sólo fue motivada por la evolución económica, sino también por el incremento de la competencia y del efecto sustitutivo de las nuevas tecnologías de la comunicación. Si bien la liberalización postal comunitaria se materializará en los próximos años, la presencia de competidores nacionales e internacionales en el mercado español es muy amplia desde hace décadas. Además, el aumento de las transacciones electrónicas es cada vez más acusado. La incidencia creciente de estos factores influirá previsiblemente en el volumen de los flujos postales en los próximos años.

En este escenario, Correos aplica desde hace tiempo medidas destinadas a fomentar su competitividad, intensificar la orientación al cliente, diversificar su actividad e incorporar los últimos avances tecnológicos a sus actividades.

A tal fin, orienta sus esfuerzos a incrementar la calidad de los servicios postales mediante el aumento de la eficiencia operativa, el desarrollo de la red de puntos de atención o la aplicación de la innovación a los procesos. Así, en los últimos años se han mejorado los plazos de entrega por efecto de los avances

Correos aplica desde hace tiempo medidas destinadas a fomentar su competitividad, intensificar la orientación al cliente, diversificar su actividad e incorporar los últimos avances tecnológicos a sus actividades.

en la automatización de la clasificación (que alcanzó el 87% del correo de línea básica), la modernización de los centros encargados de la distribución o la aplicación de nuevas tecnologías (como la de seguimiento por radiofrecuencia).

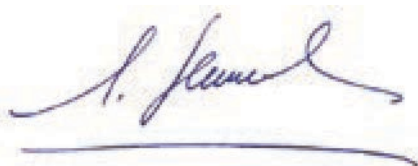
Desarrolla además su cartera comercial para adaptarse de forma continua a las necesidades de sus clientes y atender las nuevas oportunidades de crecimiento que surgen en segmentos de negocio como los de paquetería, publicidad directa o servicios *online*. En la medida en que el contexto actual lleva a las empresas a buscar opciones más económicas, rápidas y eficientes, Correos trabaja para proporcionarles soluciones más flexibles y ajustadas a sus requerimientos, que combinen los soportes físico y digital, como el “Apartado postal electrónico” o la gama de servicios de la oficina postal virtual.

Asimismo, la Sociedad Estatal trabaja para reforzar las sinergias existentes con sus filiales, a fin de procurar a los clientes una oferta integral y potenciar la rentabilidad. Chronoexpres, que en 2008 alcanzó un beneficio de 1,0 millón de euros por la aplicación de su plan de saneamiento, promueve el posicionamiento del Grupo en el sector de la paquetería. Por su parte, Correo Híbrido y Correos Telecom aportan su experiencia y especialización para responder a la demanda de servicios cada vez más globales y tecnológicos.

El Grupo Correos valora la importancia de conjugar el desempeño de sus actividades con la contribución al entorno en el que opera. Esta convicción le ha llevado a incorporar la sostenibilidad ambiental a sus valores empresariales, como un elemento prioritario de los planes de Responsabilidad Social Corporativa que realiza desde hace años.

En definitiva, promover la competitividad, la flexibilidad, la innovación, la orientación al cliente y el desarrollo sostenible y responsable permitirá afrontar con garantías las transformaciones y retos del sector, mantener el empleo de calidad y afianzar el liderazgo del Grupo.

Deseo finalizar estas líneas expresando mi reconocimiento a los empleados por su aportación a la consecución de los logros de 2008, mediante el trabajo comprometido, la búsqueda de la excelencia y la voluntad de adaptación. Les invito por último a que continúen contribuyendo al cumplimiento de los objetivos futuros y a la consolidación de Correos como una organización sólida, moderna y eficiente.



Sixto Heredia Herrera

Consejo de Administración





■ **Presidente**

D. Sixto Heredia Herrera

■ **Secretario no consejero**

D. Jesús Moreno Vivas

■ **Vocales**

D. Francisco Cadarso González
D. Diego Chacón Ortiz
D. José Luis Díez García
D.^a Mercedes Díez Sánchez
D.^a M.^a Jesús Figa López-Palop
D. Fernando Irurzun Montoro
D.^a Cristina Latorre Sancho
D.^a Dionisia Manteca Marcos
D. Felipe Martínez Martínez
D. José Alberto Pérez Pérez
D.^a Susana Peri Gómez
D.^a M.^a Teresa Rodríguez Barahona
D.^a Carmen Román Riechmann
D. Juan Miguel Sánchez García
D. Alberto Sereno Álvarez
D. Felipe Sivit Gañán
D. Justo Zambrana Pineda

A 31 de diciembre de 2008

Organigrama

La estructura organizativa del Grupo Correos está integrada por direcciones corporativas, unidades de apoyo, divisiones y unidades de negocio, así como por las filiales Chronoexpres, S.A., Correo Híbrido, S.A. y Correos Telecom, S.A.

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

El Comité de Dirección es el órgano colegiado al que corresponden, con carácter general, las fun-

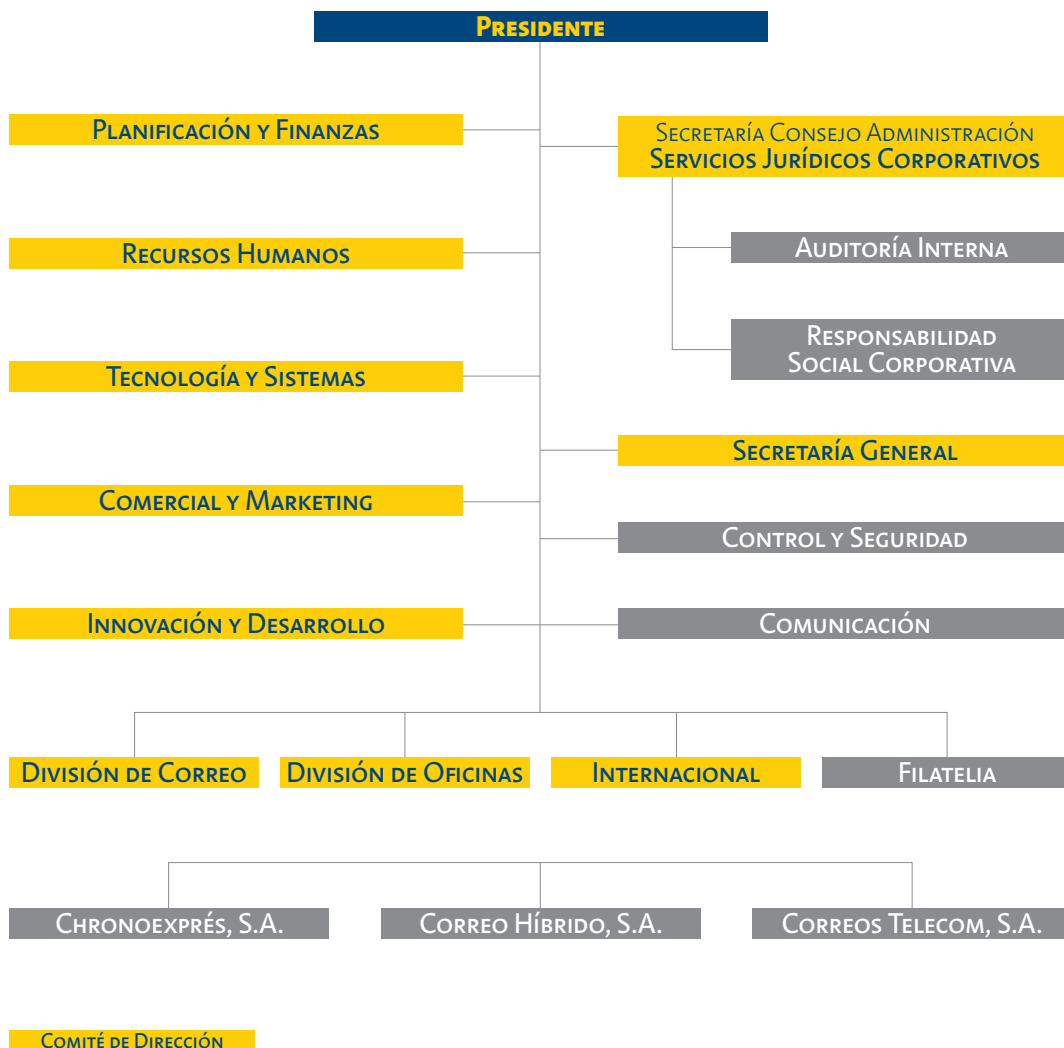
ciones de política, desarrollo y coordinación de los asuntos más relevantes para la actividad de la empresa, que afecten o precisen la implicación de distintas unidades corporativas o de negocio.

El Comité está integrado por el Presidente y los Directores de las siguientes unidades: Planificación y Finanzas, Recursos Humanos, Tecnología y Sistemas, Comercial y Marketing, Innovación y Desarrollo, Servicios Jurídicos Corporativos, División de Correo, División de Oficinas, Unidad Internacional y Secretaría General.





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Direcciones corporativas y unidades de apoyo

Divisiones y unidades de negocio

Filiales

10

11

Hitos

■ Operaciones

- ☐ Apertura del centro de tratamiento automatizado de Alicante.
- ☐ La clasificación automatizada de los envíos de línea básica alcanza el 87%.
- ☐ Extensión de la tecnología RFID a otras 36 instalaciones logísticas.
- ☐ Implantación de un sistema de tratamiento automatizado de paquetería internacional en el centro de Barajas.
- ☐ Renovación de la flota de transporte con la adquisición de 1.440 vehículos.

■ Calidad

- ☐ Incremento de cerca de 5 puntos en la calidad de entrega nacional en D+1, según el sistema SPEX.
- ☐ Obtención del Sello a la Excelencia Europea 400+ para la red de oficinas.
- ☐ Certificación de los 17 centros de tratamiento automatizado conforme a las normas ISO 9001 y 14001.

■ Productos y servicios

- ☐ Crecimiento de los clientes de BanCorreos en un 13,4%.
- ☐ Lanzamiento de “Correogiro”, nueva modalidad de giro internacional urgente.

■ Empleados

- ☐ El porcentaje de empleo fijo alcanza el 78% del total.
- ☐ Aumento del 25,3% en el número de participantes en acciones formativas.
- ☐ La modalidad *online* fue elegida por el 57% de los asistentes a los cursos de formación.
- ☐ Convenio de colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales dirigido a la sensibilización contra la violencia de género.



■ Responsabilidad Social Corporativa

- ☐ Creación del Comité de Medio Ambiente e incorporación de la sostenibilidad ambiental a los valores corporativos.
- ☐ Colaboración en campañas contra las drogas (con el Ministerio de Sanidad) y a favor de los derechos del niño (con UNICEF).
- ☐ Incorporación de furgonetas y bicicletas eléctricas para el reparto en entornos urbanos.
- ☐ Patrocinio de Expo Zaragoza 2008.

■ Filiales

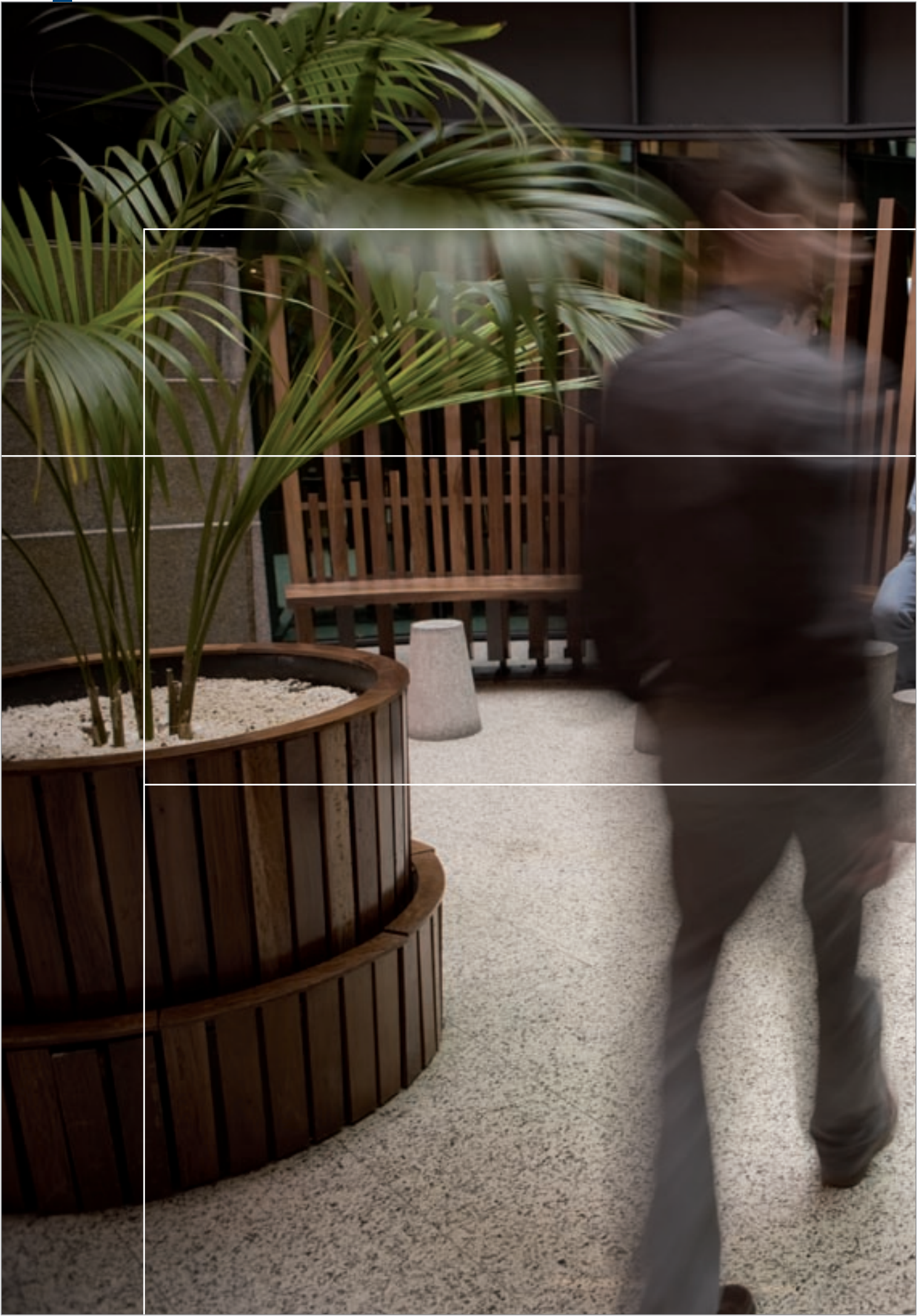
- ☐ Chronoexpres obtiene un beneficio antes de impuestos de 1,0 millón de euros.
- ☐ Correo Híbrido pone en marcha un nuevo centro en Sant Boi de Llobregat (Barcelona).
- ☐ Correos Telecom amplía su cartera de clientes con nuevas empresas demandantes de servicios de telecomunicación.

■ Reconocimientos

- ☐ Primer premio “*World Mail Awards*”, en la categoría de Gestión de Personas, por la aplicación de nuevas tecnologías a la formación.
- ☐ Reconocimiento del método de *e-learning* de la Sociedad Estatal como mejor práctica por la consultora Gartner.
- ☐ Correos fue el servicio público mejor valorado, según la encuesta “Opinión pública y política fiscal” del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- ☐ Distinción como “Empresa TOP para trabajar 2008”, según la organización internacional CRF, por la aplicación de la innovación al desarrollo integral de los empleados.
- ☐ Premio de la revista *Computing*, en la categoría Movilidad, por el proyecto de dotación de terminales informáticos portátiles al personal de reparto.
- ☐ Premio AUTELSI, en la categoría “proyecto o iniciativa por su innovación tecnológica para la mejora de la productividad”, al Plan INTEGRA.

12

13





1. Grupo Correos



El Grupo Correos está integrado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y por sus filiales Chronoexpres, S.A., Correo Híbrido, S.A. y Correos Telecom, S.A. Su propiedad es íntegramente pública.

Las cuatro compañías operan en el mercado global de las comunicaciones. Su estrategia está encaminada a la obtención de sinergias, al cumplimiento de objetivos empresariales comunes y a la configuración de una oferta global al mismo tiempo que especializada.

La Sociedad Estatal constituye el núcleo principal de las actividades. Suministra el servicio postal universal a todos los ciudadanos y es a la vez la empresa de referencia en el mercado español, uno de los más liberalizados de la Unión Europea.

El portafolio del Grupo se completa con los servicios de transporte urgente de documentos y paquetería que presta Chronoexpres, las soluciones para la comunicación masiva de empresas que oferta Correo Híbrido y la gestión de redes de telecomunicación que facilita Correos Telecom.

Las cuatro compañías del Grupo Correos operan en el mercado global de las comunicaciones.





■ Entorno

La aprobación de la Directiva 2008/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de febrero de 2008, fue un hito en el proceso de reforma postal en la Unión Europea, al poner las bases definitivas para la plena apertura del sector.

Los operadores responsables de prestar el servicio postal universal de los Estados miembros emprendieron medidas de diversa índole con las que abordar el nuevo contexto. A través de proyectos de fusión, planes de privatización parcial, programas de reestructuración y de reducción de costes o iniciativas de diversificación, trataron de competir con mayor eficiencia, compensar la consolidación de los medios electrónicos sustitutivos del correo tradicional o afrontar una crisis econó-

mica global que ha tenido efectos significativos en los flujos postales.

En España, donde más del 60% del mercado postal tradicional está abierto a las empresas privadas presentes en el sector, la competencia se intensificó en 2008. Operadores nacionales europeos o consolidadores mundiales iniciaron o ampliaron su presencia en los segmentos de correspondencia, marketing directo, paquetería y redes de atención al público. Para ello, firmaron alianzas con socios nacionales, se instalaron directamente o crearon sus propias oficinas de cambio extraterritoriales, muy especializadas en la captación de flujos internacionales en países emisores.

Diversas Administraciones Públicas convocaron por primera vez concursos para la contratación



La aprobación de la Directiva 2008/6/CE fue un hito en el proceso de reforma postal en la Unión Europea.

de servicios postales, en los que participó Correos en concurrencia con otros operadores, siendo el adjudicatario en la mayoría de ellos.

De acuerdo con la reciente normativa que regula el acceso a la red postal pública que gestiona la Sociedad Estatal, el pasado ejercicio se firmaron los primeros acuerdos con nueve empresas privadas del sector.

A los retos sectoriales de 2008 se añadió la delicada situación económica internacional, que provocó cambios importantes en las tendencias de producción y de consumo, con efectos relevantes en los negocios de los operadores postales.

La desaceleración económica se reflejó en la evolución del Producto Interior Bruto (PIB) de la eurozona y de la Unión Europea, que aumentó un

0,8% y un 0,9%, respectivamente, frente al 2,6% y al 2,9% del año anterior.

Los datos macroeconómicos de España también presentaron un descenso del crecimiento del PIB, que pasó del 3,7% registrado el ejercicio precedente al 1,2% de 2008. Dicha caída se produjo por la ralentización de la demanda nacional, al debilitarse todos sus componentes excepto el consumo público. La contribución de la demanda externa fue positiva, apoyada por la mayor intensidad en la reducción de las importaciones que de las exportaciones.

El progresivo deterioro económico se manifestó en un aumento de la tasa de desempleo, si bien la permanente caída del precio del petróleo ocasionó una disminución de las tensiones inflacionistas a lo largo del año.





■ Resultados

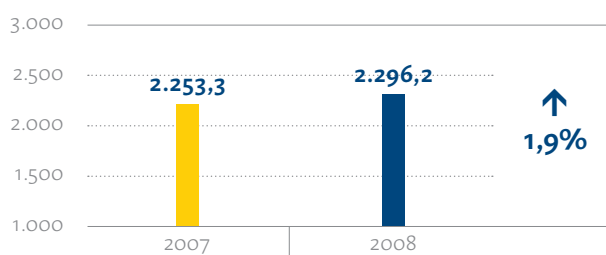
El Grupo Correos obtuvo en 2008 unos ingresos totales de explotación de 2.387,1 millones de euros. El importe neto de la cifra de negocio ascendió a 2.296,2 millones de euros, que incrementó en un 1,9% la obtenida el ejercicio previo. Los gastos de explotación fueron de 2.303,7 millones de euros.

El resultado de explotación fue de 83,5 millones de euros. El resultado consolidado antes de impuestos del ejercicio alcanzó 108,6 millones de euros, con un descenso del 27,8%.

El Grupo obtuvo un beneficio después de impuestos de 79,3 millones de euros, un 24,1% menos que en 2007.

CIFRA NETA DE NEGOCIO

En millones de euros

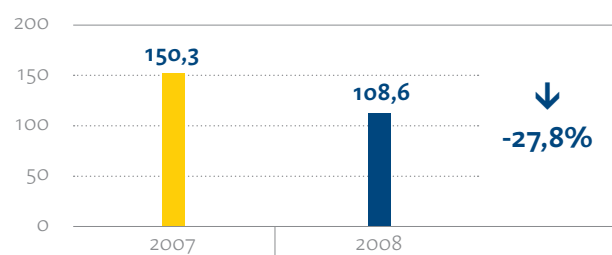




El Grupo Correos obtuvo un resultado consolidado después de impuestos de 79,3 millones de euros.

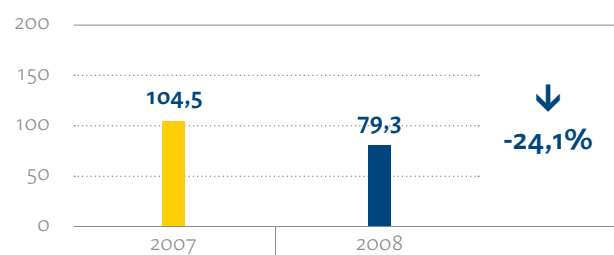
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS

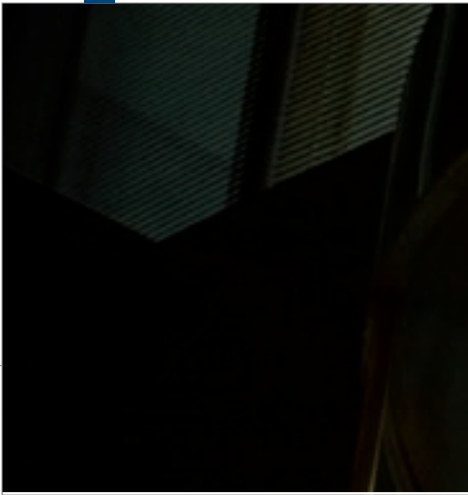
En millones de euros



RESULTADO CONSOLIDADO DESPUÉS DE IMPUESTOS

En millones de euros





2. Sociedad Estatal



Balance de 2008

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. es el operador responsable de prestar el servicio postal universal en España, de acuerdo a unos requisitos de calidad, regularidad, accesibilidad y asequibilidad que hacen efectivo el derecho de todos los ciudadanos a las comunicaciones postales. Cuenta con una plantilla de 65.924 efectivos, una red de 9.926 puntos de atención, 5.163 centros operativos y 13.869 vehículos, que la sitúan entre las primeras empresas por cobertura territorial y por número de empleados.

Es además la compañía de referencia en el mercado español por la calidad y fiabilidad de sus servicios. Su oferta comprende todo tipo de soluciones de comunicación físicas y electrónicas, así como servicios de paquetería, marketing directo, financieros o de telecomunicación.

Correos ha adquirido el compromiso de desarrollar su actividad de forma sostenible y responsable. En consecuencia, sus actuaciones se dirigen a fomentar la eficiencia y excelencia, a promover la innovación y la competitividad, a garantizar el desarrollo humano y profesional de sus trabajadores y a adaptar su cartera comercial a las nuevas necesidades de ciudadanos y empresas.





■ Resultados

La Sociedad Estatal obtuvo el pasado ejercicio unos ingresos totales de explotación de 2.231,7 millones de euros. El importe neto de la cifra de negocio, por su parte, creció un 1,6%, hasta alcanzar 2.141,0 millones de euros.

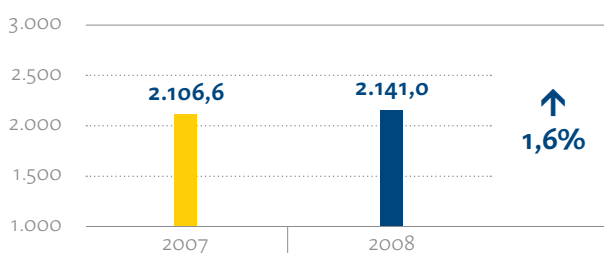
Los gastos de explotación se elevaron hasta 2.150,4 millones de euros, siendo el resultado de explotación de 81,3 millones de euros.

El resultado antes de impuestos se situó en 107,1 millones de euros, frente a los 149,6 millones obtenidos el año precedente. El resultado después de impuestos pasó de 103,9 a 77,9 millones de euros.



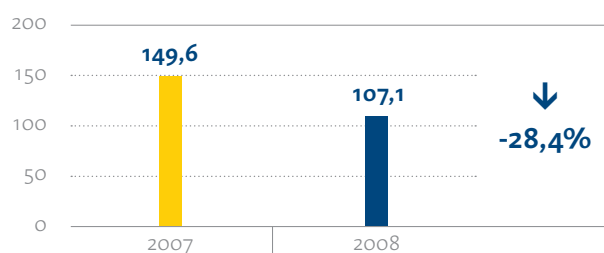
CIFRA NETA DE NEGOCIO

En millones de euros



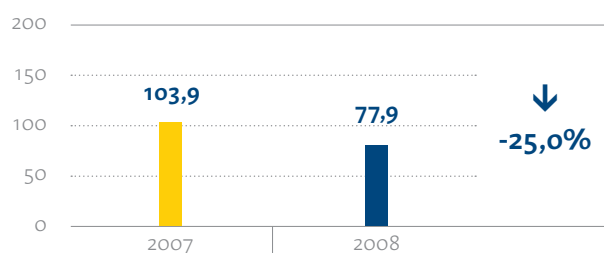
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS

En millones de euros



RESULTADO DEL EJERCICIO

En millones de euros





■ Inversiones

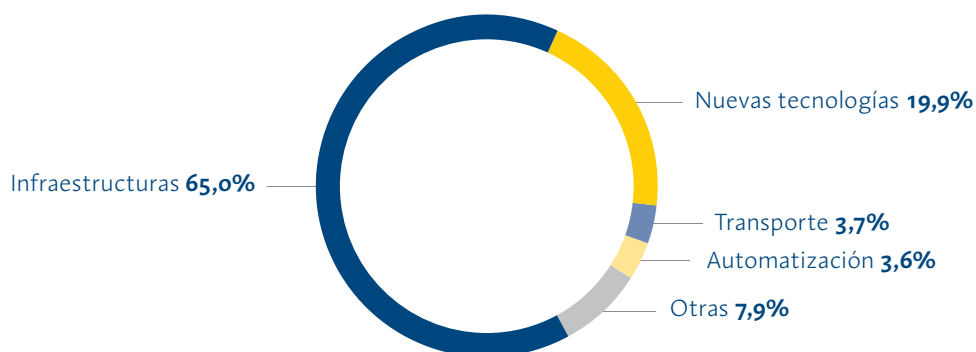
En 2008 la compañía destinó 238,1 millones de euros a inversiones reales, un 2,1% más que en 2007. Como en años anteriores, la mayor parte se dedicó a la mejora de las infraestructuras, con 154,8 millones de euros.

La partida correspondiente a nuevas tecnologías aumentó su peso relativo en el conjunto de las inversiones hasta un 19,9%, con 47,3 millones de euros, por la mayor aplicación de proyectos de innovación a la oferta comercial, a los procesos operativos y a la gestión empresarial.

En la medida en que Correos está completando su programa de automatización, la cantidad asignada a este capítulo es cada vez inferior a la de ejercicios anteriores. En 2008 alcanzó los 8,6 millones de euros.

Otros 8,7 millones de euros, el 3,7% del total, se destinaron a la adquisición de nuevos medios de transporte. Los restantes 18,7 millones de euros se invirtieron en diversos conceptos, como seguridad o mobiliario.

INVERSIONES REALES



Las inversiones reales aumentan un 2,1%, hasta 238,1 millones de euros.

■ Actividad

Correos admitió 5.123,2 millones de envíos, cifra que no incluye el correo internacional de importación ni los envíos electorales. La evolución interanual reflejó un descenso del 5,2%, tendencia que experimentaron la mayoría de los operadores postales occidentales a consecuencia del efecto sustitución, de la mayor competencia y de la crisis económica.

Los productos certificados incrementaron su peso relativo en el conjunto de envíos gestionados. De ellos, tuvieron crecimientos más destacados la carta digital, las notificaciones con acuerdo especial, así como el correo urgente y el paquete prioritario internacionales.

Por líneas, la básica aportó el 78,5% de los envíos admitidos; la económica, el 21,2%; y la urgente, el 0,3%.



Tráfico postal por líneas de productos	2008	Porcentaje del total
Básica	4.020,6	78,5%
Económica	1.084,7	21,2%
Urgente	17,9	0,3%
Total	5.123,2	100,0%

En millones

26

27



COLABORACIÓN EN PROCESOS ELECTORALES

Correos colabora en el desarrollo de los procesos electorales que se celebran en España. Durante los mismos, distribuye las tarjetas censales y la propaganda electoral, facilita la solicitud del voto por correo de los ciudadanos y su posterior entrega en las mesas electorales y, por último, recoge las copias de las actas del escrutinio y las deposita en las respectivas juntas electorales.

Durante las elecciones generales y al Parlamento de Andalucía convocadas en 2008, la Sociedad Estatal repartió 33,9 millones de envíos de línea básica (tarjetas censales), 141,8 millones de línea económica (propaganda electoral) y 4,0 millones de certificados urgentes (documentación electoral y voto por correo).

GIROS

La Sociedad Estatal gestionó 11,2 millones de giros, un 15,3% menos que en 2007. La modalidad ordinaria con destino nacional acumuló el mayor porcentaje. El importe total girado sumó 980,1 millones de euros.

Giros	2008
Nacionales	10.998,8
Ordinarios	10.673,6
Urgentes	325,2
Internacionales	236,5
Total	11.235,3

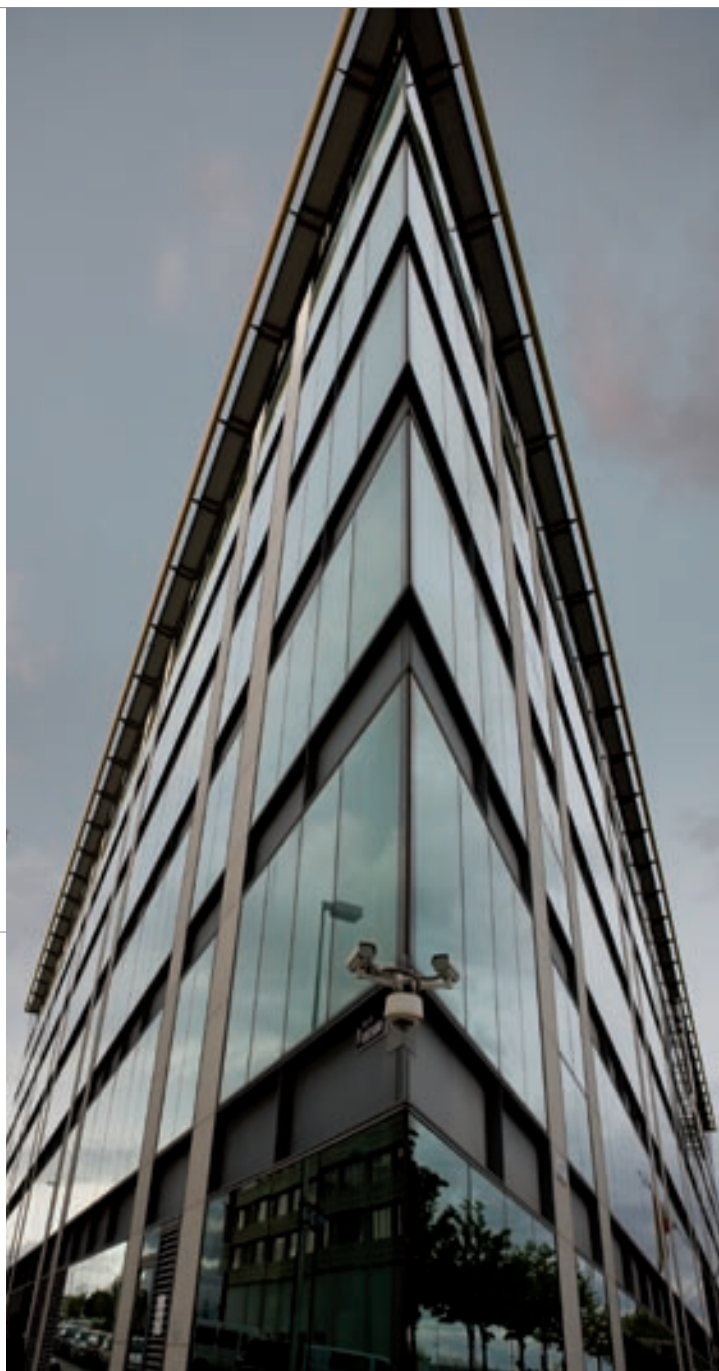
En miles

PRODUCTOS TELEGRÁFICOS

Correos admitió 7,6 millones de productos telegráficos, cifra un 28,0% superior a la del año anterior. El servicio que más creció fue el burofax, un 36,8%, a lo que contribuyó la elevada demanda de la modalidad *online*.

Productos telegráficos	2008
Telegramas	2.940,7
Burofax	4.073,1
Fax	608,7
Total	7.622,5

En miles



Calidad

Uno de los fines primordiales de Correos es proporcionar la máxima calidad a todos los ciudadanos, tanto en lo que respecta al servicio postal universal como al resto de su oferta.

■ Calidad en la entrega

La legislación española exige el cumplimiento de unos objetivos de entrega en plazo para los productos que integran el servicio postal universal.

Los plazos medios de expedición son calculados conforme a la fórmula $D+n$, en la que “D” representa la fecha de depósito y “n” el número de días laborables hasta la entrega al destinatario u otro instante del proceso postal.

Además de la medición que realiza el órgano regulador para verificar la consecución de los objetivos del servicio postal universal, Correos efectúa otros controles con el propósito de ejecutar las actuaciones oportunas para mejorar la calidad.

CALIDAD EN PLAZO NACIONAL

La Sociedad Estatal emplea dos métodos para conocer los plazos de entrega en el ámbito nacional:

- ☐ El sistema de Auditoría Interna. Método para el control de los envíos en el tramo comprendido entre el matasello y la salida al reparto. Se basa en las auditorías realizadas periódicamente en diversos centros operativos de todo el país.

AUDITORÍA INTERNA: PROCESO ANALIZADO

DEPÓSITO		MATASELLO			PRIMER REPARTO EN CARTERÍA		ENTREGA
		Servicio postal universal	Plazo de entrega	2007	2008		
Auditoría interna	Carta ordinaria		D+1	80,4%	80,9%		
	Carta certificada		D+2	88,2%	88,8%		
	Giro ordinario		D+3	99,0%	98,9%		
	Paquete azul		D+3	82,5%	83,5%		



Mejora en los plazos de entrega de la correspondencia.

- Es el modelo con más antigüedad de los utilizados por la empresa y, en consecuencia, los datos que aporta posibilitan realizar comparaciones históricas más amplias.
- El sistema SPEX. Estudio realizado con la colaboración de una entidad independiente. Monitoriza los envíos desde que son depositados hasta su entrega efectiva al destinatario, con el fin de conocer tanto la calidad *end to end* como la de cada tramo logístico.
- Sus resultados coinciden en mayor grado con la percepción que el ciudadano tiene de la calidad de la entrega, ya que mide la totalidad del proceso postal.

SPEX: PROCESO ANALIZADO

DEPÓSITO		ENTREGA	
		Plazo de entrega	
SPEX	D+1	59,2%	64,1%
	D+3	91,8%	93,8%

CALIDAD EN PLAZO INTERNACIONAL

- En el caso de la correspondencia internacional se emplea el modelo UNEX gestionado por International Post Corporation (IPC).
- Conforme a este sistema, los plazos de expedición en D+1 se calculan, para los envíos de importación, desde la entrada en la oficina de cambio hasta su entrega en España, y para los de exportación, desde el depósito hasta la oficina de cambio del país de destino.
- La calidad de la correspondencia internacional en D+3 se mide desde el momento de su admisión en el país de origen hasta la entrega final al destinatario.

UNEX D+1	2007	2008
Importación	79,9%	81,3%
Exportación	77,8%	74,5%

UNEX D+3	2007	2008
Importación	88,9%	90,4%
Exportación	92,4%	93,6%

■ Canales de atención al cliente

La Sociedad Estatal ofrece diversos canales de comunicación a sus clientes. La web www.correos.es permite formular peticiones, plantear sugerencias y opiniones o acceder a información práctica. Las solicitudes por esta vía aumentaron el pasado año cerca de un 20%. En total, se resolvieron 31.105 consultas a través de correo electrónico. Por su parte, el número de atención telefónica 902 197 197 recibió 1,9 millones de llamadas.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

El número de quejas y reclamaciones recibidas en 2008 experimentó un aumento del 22,2%. En relación con los volúmenes postales gestionados, se recibieron 44,6 incidencias por cada millón de envíos.

Las reclamaciones nacionales (relativas a productos y servicios susceptibles de indemnización por incumplimiento de los compromisos) aumentaron un 30,2% y las quejas, un 13,7%.

A fin de mejorar la información y el análisis de los motivos de las quejas y reclamaciones, se implantó una nueva aplicación informática, accesible a toda la organización, que facilita la identificación de las acciones correctivas más adecuadas.

	2007	2008
Reclamaciones	100.370	130.645
Quejas	93.895	106.768





Certificación conforme a las normas ISO 9001 y 14001 de todos los centros de tratamiento automatizado.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Correos fue nuevamente el servicio público mejor valorado por los españoles. La última encuesta “Opinión pública y política fiscal” del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) reveló que el 69,2% de los ciudadanos lo calificó como “bastante” o “muy” satisfactorio, frente al 63,6% de 2007.

Asimismo, el “Índice de Confianza” elaborado por la consultora alemana GfK en 18 países europeos más Estados Unidos concluyó que el servicio postal es el segundo que más seguridad inspira, después de los bomberos. En España, el porcentaje de aceptación fue del 82%, frente al 70% de media en los restantes países de Europa Occidental.

■ Mejora de los procesos y la gestión

Correos utiliza el modelo europeo EFQM como el referente para identificar sus fortalezas y áreas clave de mejora. Uno de sus principales instrumentos es la gestión por procesos, que favorece la orientación al cliente mediante una visión global de la compañía, la normalización operativa, la optimización de la asignación de recursos y la transferencia de información.

Conforme a ese modelo, la red de oficinas obtuvo el pasado ejercicio el Sello a la Excelencia Europea 400+, que revalidó por otros dos años el obtenido en 2006, con una puntuación superior. Esta distinción, equivalente al nivel *Recognised for Excellence 4 Stars*, dentro del marco *EFQM Levels of Excellence*, fue otorgada por el Club de Excelencia en Gestión, representante en España de EFQM.



	Certificaciones	Ámbito	Norma
Oficinas	17 oficinas principales	Todos los procesos	ISO 9001 ISO 14001
	Resto de la red de oficinas	Parte de sus procesos	ISO 9001
Centros	17 centros de tratamiento automatizado	Todos los procesos	ISO 9001 ISO 14001

Asimismo, se amplió el alcance de los certificados ISO 9001 e ISO 14001 de los sistemas de gestión de calidad y medioambiental, con la incorporación de todos los procesos de los 17 centros de tratamiento automatizado y de 17 oficinas principales.

Los restantes establecimientos de atención al público ya contaban con la certificación ISO 9001 para la entrega de envíos ordinarios y registrados y para la prestación de servicios financieros BanCorreos. En 2008 se extendió a las operaciones de envío de

dinero y de clasificación y contenerización. Al finalizar el año, 2.235 oficinas disponían de un certificado para los cuatro procesos.

En conclusión, 2.252 instalaciones postales (un 44% del total) certificaron sus actividades conforme al sistema de gestión de calidad de la compañía.

La Sociedad Estatal fomenta también una cultura de mejora continua mediante diversos modelos de reconocimiento a la excelencia:

Obtención del Sello a la Excelencia Europea 400+ para la red de oficinas.

Certificaciones	2007	2008
Establecimientos certificados	2.075	2.252
Porcentaje del total	40%	44%
Empleados bajo esquemas certificados	12.590	19.183
Porcentaje del total	19%	29%

- El Premio Hermes se otorga a las unidades de reparto que más destacan por su gestión, tanto en el ámbito nacional como zonal. En 2008 tomaron parte en el proceso de valoración 181 unidades (el 10% del total).
- El Premio a la Oficina Excelente distingue a aquellas que obtienen mayor puntuación en sus respectivas auditorías internas. Las que superan los 300 puntos integran el “Club de los 300”, compuesto en 2008 por 1.344 establecimientos, es decir, el 60% de la red.

Los empleados también pueden contribuir a la eficiencia empresarial con su participación en el Premio a la Innovación Postal. En su tercera edición se recibieron 119 propuestas, 32 más que en el año anterior, repartidas en cinco categorías (productos; procesos; responsabilidad social corporativa y medioambiente; seguridad y ergonomía; y tecnología), de las que se seleccionaron las 8 mejores ideas.



Innovación tecnológica

El Plan INTEGRA es el proyecto de Correos destinado a la modernización global de infraestructuras tecnológicas y sistemas de gestión. Con su implantación en los últimos años se ha incrementado la automatización, la capacidad de procesamiento y las posibilidades de adaptación a las nuevas necesidades del negocio.

Las acciones desarrolladas en 2008 dentro del plan se dirigieron a optimizar los sistemas de soporte del negocio y a mejorar las infraestructuras tecnológicas.

■ Sistemas de información y de soporte del negocio

Estos sistemas garantizan el respaldo de las funciones críticas de la empresa. En dicho ámbito, finalizó la implantación en todo el territorio de las siguientes aplicaciones:

- Sistema de Gestión Integral de Envíos (SGIE), para el control de cerca de 2 millones de envíos registrados diarios. Su interoperabilidad permite, entre otras opciones, la gestión electrónica de los avisos de recibo, la comunicación por mensaje de texto a móvil de la disponibilidad de recogida en oficina y la integración con los terminales informáticos portátiles utilizados por el personal de reparto.



- Sistema Único de Admisión y Venta (IRIS 6), plataforma multicanal que centraliza los 18 millones de operaciones de admisión y venta realizadas diariamente en los puntos de atención de la empresa (oficinas, centros de admisión masiva y oficina postal virtual).

TECNOLOGÍA RFID

La implantación gradual de la tecnología de control por radiofrecuencia (RFID) en los centros de tratamiento de Correos ha incrementado la trazabilidad de los envíos y el conocimiento de los plazos de expedición en los tramos intermedios del proceso postal. De esta forma se ha mejorado tanto la gestión logística interna como la calidad de entrega final al destinatario.

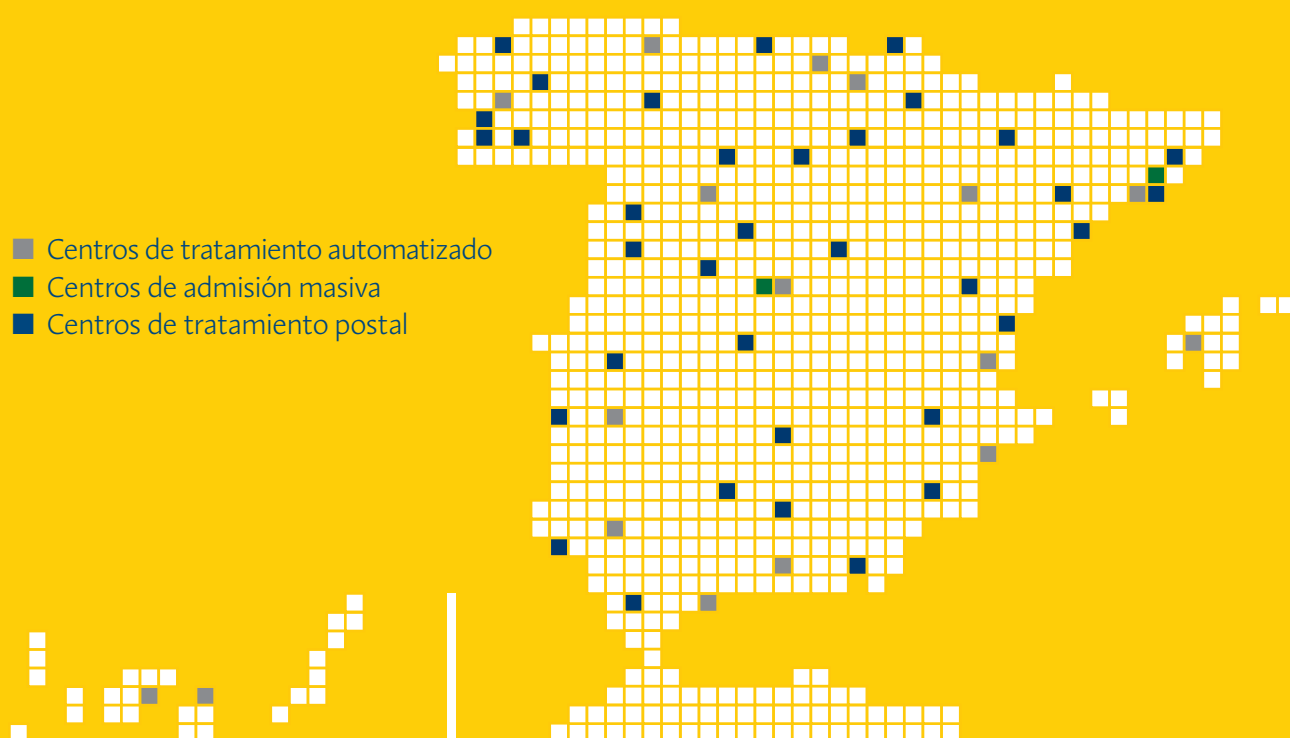
El modelo de control por radiofrecuencia está basado en el empleo de etiquetas introducidas en cartas-test que, al ser detectadas por las antenas y lectores ubicados en los centros, notifican su localización y tiempo de tránsito a una aplicación central.

En 2008 se instalaron 37 nuevos servidores, 190 lectores y 543 antenas en otras 37 infraestructuras logísticas. De este modo, son ya 54 las que disponen de esta tecnología, incluyendo los 17 centros de tratamiento automatizado. Asimismo, se adquirieron 10.000 nuevas etiquetas para incorporar a las cartas-test y 2.000 carros transportadores dotados de estos dispositivos.



CENTROS OPERATIVOS DE CORREOS DOTADOS DE TECNOLOGÍA RFID

- Centros de tratamiento automatizado
- Centros de admisión masiva
- Centros de tratamiento postal



Empleo de tecnología RFID en 54 centros de tratamiento para la mejora de la calidad.

SOLUCIONES DE MOVILIDAD

Correos otorga una especial atención al desarrollo de soluciones tecnológicas que se adapten a la movilidad de su plantilla. En 2008 completó la segunda fase del programa para la dotación de terminales informáticos portátiles (PDA) a los carteros, con la incorporación al proyecto de 17 unidades de reparto ordinario.

Además se añadieron funcionalidades a los equipos que ya estaban operativos en las unidades de distribución urgente, como la firma del receptor en pantalla o la captura en imagen del aviso de recibo electrónico.

■ Infraestructuras tecnológicas

Las actuaciones más destacadas en este ámbito consistieron en la consolidación de la plataforma informática y la implantación de soluciones de virtualización. Esto permitió reducir un 55% el número de servidores, incrementar el rendimiento y escalabilidad de las aplicaciones, disminuir el consumo energético y, en consecuencia, recortar las emisiones de CO₂ hasta en un 90%.

Asimismo, como parte del programa anual de modernización y ampliación de los recursos de microinformática, se renovaron 10.000 equipos.



Oferta comercial

Más allá de su núcleo tradicional de negocio, Correos es un proveedor de soluciones de comunicación competitivas, flexibles y eficientes, adaptadas a las nuevas necesidades de sus clientes y a la expansión de Internet y de otras actividades emergentes.

Las acciones comerciales de 2008 se orientaron a impulsar la paquetería nacional e internacional vinculada al comercio electrónico, desarrollar prestaciones ligadas a las nuevas tecnologías, como los servicios de digitalización, o fomentar el marketing directo.

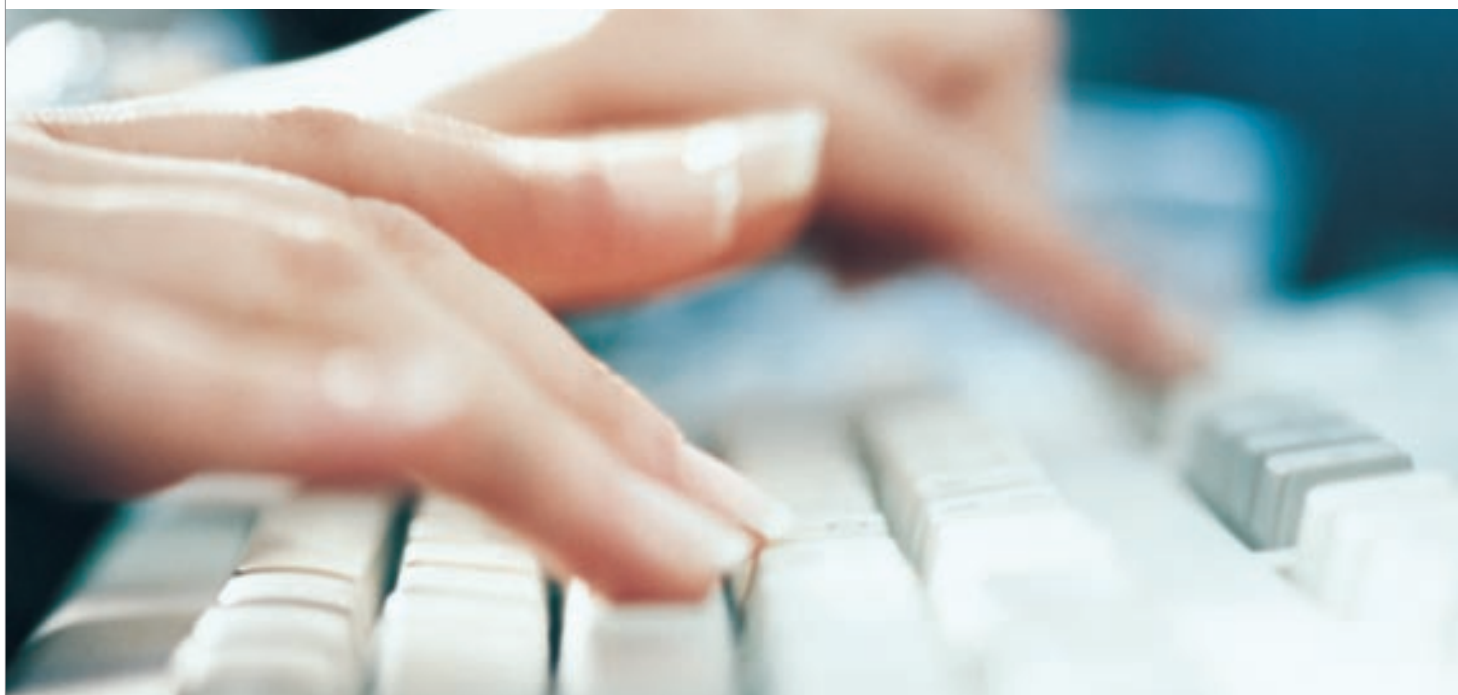
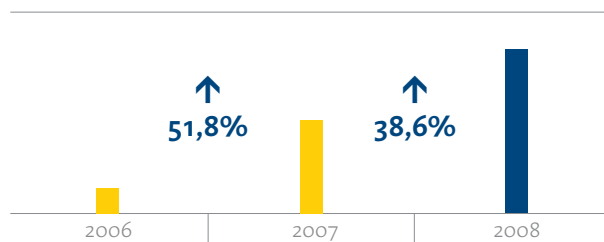


■ Productos y servicios

Como operador designado para prestar el servicio postal en España, la Sociedad Estatal facilita este derecho básico de millones de ciudadanos y empresas. Satisface además las demandas específicas de otros segmentos de clientes, como pymes, firmas de venta a distancia, compañías de servicios, población inmigrante u otros colectivos, a los que proporciona soluciones a medida de correspondencia, servicios financieros, publicidad o paquetería, tanto nacionales como internacionales.

CRECIMIENTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN ESPAÑA

Elaboración propia a partir de los datos de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones



Atenta al alto potencial de desarrollo del marketing directo como técnica de comunicación comercial, ofrece diversas alternativas para asegurar a las empresas resultados óptimos en sus campañas de información, captación y fidelización de clientes.

Correos también desarrolla su oferta de paquetería orientada a satisfacer los requerimientos del comercio electrónico. En 2008 firmó un nuevo acuerdo de cooperación con eBay, cuya primera fase consistió en la integración de las plataformas tecnológicas de ambas empresas. Con ello se facilitó el acceso preferencial de los usuarios del portal de subastas *online* a www.correos.es, permitiéndoles automatizar las tareas de preparación, pago y seguimiento de los envíos. En el mismo marco de colaboración, la Sociedad Estatal lanzará al mercado “Postal eBay”, modalidad exclusiva de “Postal Exprés” destinada a los compradores y vendedores de este sitio web.

La cartera comercial se completa con soluciones adaptadas al entorno Internet que pueden ser contratadas a través de la oficina postal virtual, como el “Burofax *online*” o el “Telegrama *online*”. La principal apuesta en 2008 fue el “Apartado postal electrónico” (ver capítulo “Servicios *online*”) con el que la Sociedad Estatal pretende facilitar las comunicaciones por medios digitales entre particulares, empresas y Administraciones.

El servicio “Domicílate”, por el que el usuario comunica gratuitamente sus cambios de domicilio a las compañías adheridas, cuenta ya con cerca de 100 firmas suscritas de todos los sectores de actividad. El pasado año, se realizó una campaña promocional para dar a conocer sus ventajas y se potenciaron las sinergias con la prestación “Reenvío postal”.



Acuerdo de colaboración con eBay para facilitar a sus usuarios el acceso a los servicios de Correos.

Asimismo, se agregaron nuevos emisores al sistema de “Notificaciones Telemáticas Seguras” para el envío de sus comunicaciones a los ciudadanos por vía electrónica y con total seguridad. Además se incorporó un nuevo valor añadido, por el que se informa al cliente mediante un aviso diario a su teléfono móvil del número de notificaciones recibidas.

Como cada año, Correos participó en encuentros sectoriales en los que dio a conocer las innovaciones aplicadas a su cartera de productos y tuvo la oportunidad de tomar contacto con las nuevas tendencias del mercado, con especial atención a las actividades de comercio electrónico, marketing directo o logística. En 2008, asistió a eventos como la “European ECommerce Conference”, el “IV Encuentro Hoy es Marketing”, el “Foro Next Marketing”, o el “Salón Internacional de la Logística”.

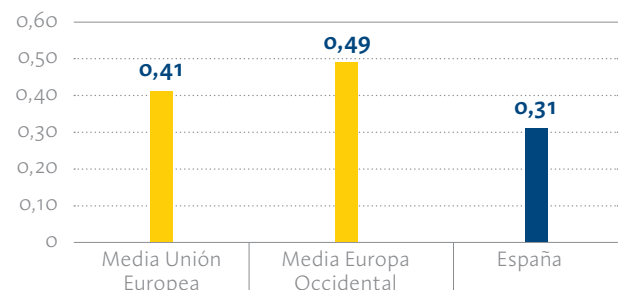
Tarifas

En enero de 2008 se actualizaron las tarifas postales aplicando un incremento medio del 2,9%, porcentaje inferior al Índice de Precios al Consumo.

El precio de las cartas y tarjetas postales domésticas normalizadas de hasta 20 gramos quedó fijado en 0,31 euros, y el de las destinadas a Europa, en 0,60 euros, manteniéndose entre los más baratos de la Unión Europea.

TARIFAS DE LA CARTA ORDINARIA DE 20 GRAMOS

A 1 de febrero de 2008





Operaciones y procesos

Correos presta servicios postales en todo el territorio, garantizando diariamente la recogida, tratamiento, transporte y distribución de los envíos, conforme a objetivos de calidad, regularidad y accesibilidad.

■ Recogida y admisión

La compañía facilita el acceso inicial de ciudadanos y empresas a los servicios postales a través de oficinas, buzones, servicios rurales o unidades de admisión masiva. En estas últimas se realizaron remodelaciones que afectaron a los centros de Vigo, Pontevedra, Ourense, Burgos, Segovia, Zamora, León, Huesca, Bilbao y Alicante.

Las unidades de admisión masiva asumieron además el 90% de las recogidas a clientes, realizadas hasta entonces por las unidades de servicios especiales y de entrega ordinaria, que de este modo pudieron destinar más recursos a las tareas de distribución.

Centros 2008

Unidades de admisión masiva	57
Centros de tratamiento automatizado	17
Centros de tratamiento postal	38

Líneas de tratamiento automatizado 2008

Correo normalizado	39
Correo no normalizado (<i>flat</i>)	14
Correo de buzones	12

■ Tratamiento y clasificación

La Sociedad Estatal cuenta con diversos tipos de centros destinados a la clasificación postal. Respecto a los centros de tratamiento automatizado, se inauguró en Alicante la última de las 17 infraestructuras proyectadas en el Plan de automatización. La nueva instalación, en la que se invirtieron 20,5 millones de euros, tiene capacidad para clasificar más de 1 millón de envíos diarios.

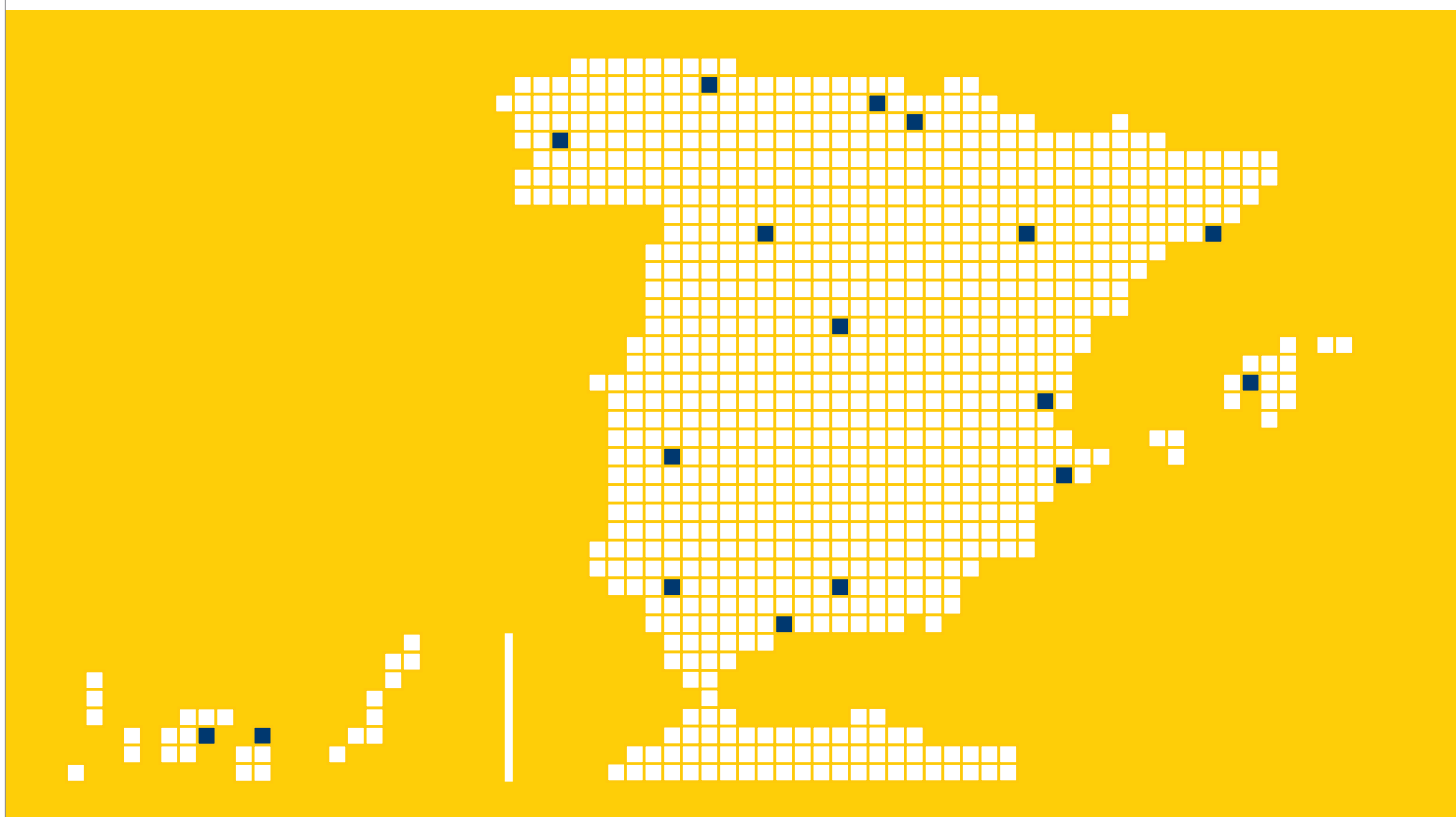
Además, se reformaron los centros automatizados de Madrid, Sevilla, Bilbao, Vitoria, Mérida, Palma de Mallorca, Barcelona, Las Palmas de Gran Canaria, Tenerife y Zaragoza y se adquirieron más de 200.000 elementos de equipamiento logístico.

También se incorporaron tres nuevas líneas de clasificación, una para correo normalizado, otra para no normalizado o *flat* y una tercera para el procedente de buzones. En consecuencia, el número total de líneas para el tratamiento de las diferentes tipologías de envíos postales ascendió a 65.



Apertura del centro de tratamiento automatizado de Alicante.

CENTROS DE TRATAMIENTO AUTOMATIZADO

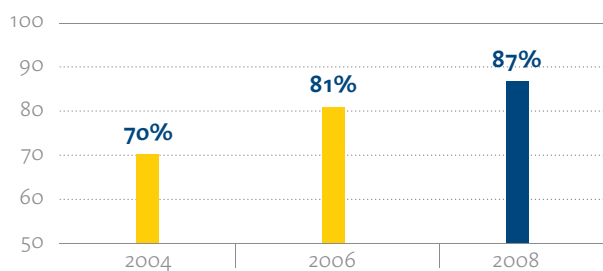


44

45

PORCENTAJE DE ENVÍOS AUTOMATIZADOS

En línea básica



El porcentaje de automatización para la correspondencia de línea básica alcanzó el 87%. En total, 14.391 carteros recibieron los envíos clasificados a sección, un 1,7% más que en 2007.

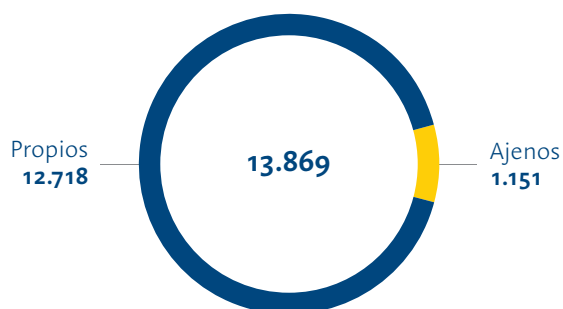
Transporte

La flota de transporte estuvo integrada el pasado ejercicio por 13.869 vehículos entre propios y ajenos, un 6,3% más que en 2007.

Durante el año se adquirieron 485 furgonetas, 20 furgones y 935 motocicletas. Con estas incorporaciones se renovó el 6% de la red de medios propios, contribuyendo a reducir la antigüedad media del parque móvil, los costes de mantenimiento y el impacto medioambiental de la actividad.

Otras actuaciones consistieron en el adelanto horario de la red interzonal mediante la reestructuración de la red urgente nocturna, así como en la creación de 9 rutas directas de fin de semana para descongestionar el tránsito a través de Madrid.

VEHÍCULOS





El tratamiento automatizado del correo de línea básica alcanza el 87%.

Puntualidad de las rutas de transporte

	2007	2008
Llegadas	94,6%	96,3%
Salidas	98,1%	98,7%

■ Distribución y entrega

De la distribución y la entrega se encargan las unidades de reparto o carterías, las unidades de servicios especiales (responsables de la entrega de los envíos urgentes) y los servicios rurales.

El pasado ejercicio Correos incrementó el número de unidades de reparto hasta 1.821 e implantó el nuevo modelo de cartería en 152 de ellas, por lo que el porcentaje de centros que operaban conforme a este sistema de gestión aumentó hasta el 93% del total. Asimismo, adquirió más de 39.000 equipamientos logísticos.

Dentro de las acciones incluidas en el plan Emuse para la modernización de las unidades de servicios especiales, la empresa renovó el mobiliario operativo e introdujo mejoras adicionales en la gestión de sus procesos.

La cobertura del territorio se completa mediante una red compuesta por 933 oficinas auxiliares y 6.743 enlaces rurales. A fin de optimizar la distribución y detectar nuevas necesidades, se efectuaron estudios de dimensionamiento en 1.081 secciones de reparto urbanas y 1.237 servicios rurales, que dieron lugar a la creación de otras 161 secciones y 54 servicios rurales.

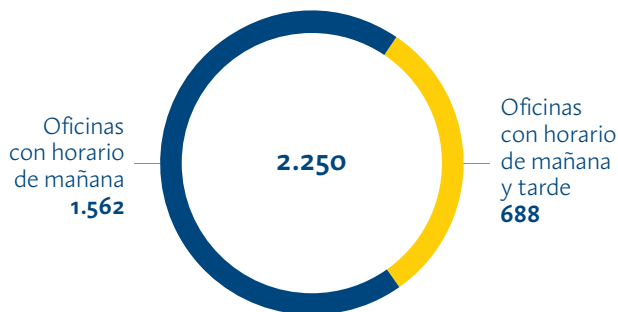
Puntos de servicio de ámbito rural	2008
Oficinas auxiliares	933
Enlaces rurales	6.743
Total servicios rurales	7.676



Accesibilidad y oficina multiservicio

La red de oficinas contribuye a garantizar unos niveles óptimos de acceso al servicio prestado por Correos y actúa como canal de distribución multiservicio, comercializando tanto productos postales como de otros tipos.

OFICINAS POSTALES



■ Accesibilidad de la red de oficinas

La accesibilidad es un requerimiento básico del servicio postal universal y una de las mayores ventajas competitivas de la empresa. Las actuaciones destinadas a incrementar la disponibilidad de la red, integrada en 2008 por 2.250 establecimientos, consistieron en:

- ☐ La apertura de oficinas multiservicio, especialmente en nuevos núcleos poblacionales y lugares de gran concentración de usuarios (centros comerciales, polígonos industriales), mediante la creación de establecimientos o la transformación de oficinas auxiliares.
- ☐ La ampliación y flexibilización de horarios.
- ☐ La supresión de las últimas barreras arquitectónicas contempladas en el plan diseñado en 2005.

La empresa ejecutó en total 126 actuaciones en oficinas, entre adquisiciones y reformas, con una inversión de 43,2 millones de euros, que representa el 18,2% de las inversiones de la compañía.



Inversión de 43,2 millones de euros en la red de oficinas.

■ Oficina multiservicio

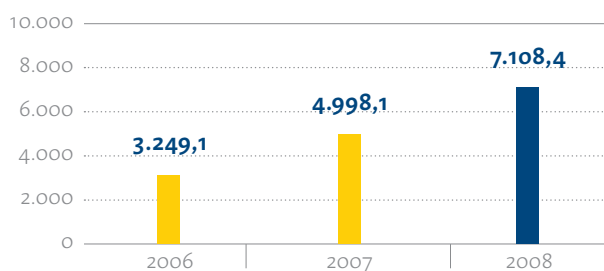
Las oficinas multiservicio son centros integrales en los que es posible acceder en un único punto a numerosas prestaciones, como servicios postales y parapostales, financieros y de telecomunicación, productos filatélicos, prefranqueados o artículos de conveniencia (papelería, fotografía).

Estos establecimientos facilitan a los ciudadanos el pago de los recibos emitidos por las 17 compañías asociadas, suministradoras de servicios básicos del hogar y otras prestaciones. En 2008 se tramitaron 7,1 millones, un 42,2% más que el año anterior.

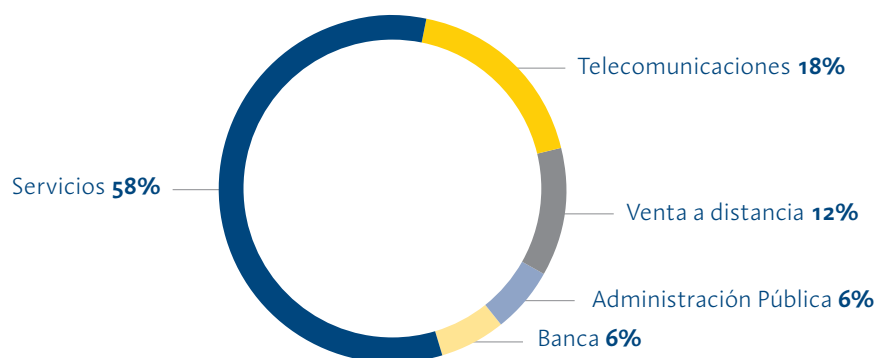
También pueden actualizarse los saldos de tarjetas prepago suministradas por diversas empresas, como Viajes Crisol, que incluyen “Crisol-Hotel Color” y “TurCorreos”, destinadas al abono de servicios turísticos.

RECIBOS GESTIONADOS

En miles



EMPRESAS ASOCIADAS AL SERVICIO DE COBRO DE RECIBOS POR SECTORES





BANCORREOS

BanCorreos es la marca financiera nacida en 2006 del acuerdo entre la Sociedad Estatal y Deutsche Bank, disponible en las oficinas postales, en la web www.bancorreos.es y en el teléfono de atención al cliente 902 337 338.

El pasado ejercicio el número de sus clientes creció un 13,4% hasta 181.986. Los préstamos al consumo fueron uno de los productos más demandados, con un incremento del 2%.

BanCorreos	2007	2008
Clientes	160.549	181.986
Pasivo*	761.771.192	822.447.460
Activo*	433.414.012	500.416.127

* En euros

OTROS SERVICIOS FINANCIEROS

Correos cuenta con distintas alternativas para el envío de dinero de forma rápida y segura. En 2008 creó el producto internacional “Correogiro” cuyas principales ventajas son la entrega urgente (en 15 minutos) y unas de las tarifas más económicas del mercado.

La compañía mantiene también un acuerdo con Western Union por el que oferta el servicio “Dinero en minutos”, que facilita la expedición de remesas a más de 200 destinos internacionales.

Todas estas opciones son ampliamente demandadas por la población extranjera residente en España. Según la Encuesta Nacional de Inmigrantes 2007 realizada por el Instituto Nacional de Estadística, los productos de Correos para el envío de dinero ocuparon un lugar preferente entre todos los existentes en el mercado.

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN

En su papel de proveedor global de soluciones de comunicación, la Sociedad Estatal comercializa diversas prestaciones de telecomunicación en colaboración con varias empresas. Comparte con El Corte Inglés la red Correos Telecor, integrada por 68 establecimientos, donde pueden adquirirse

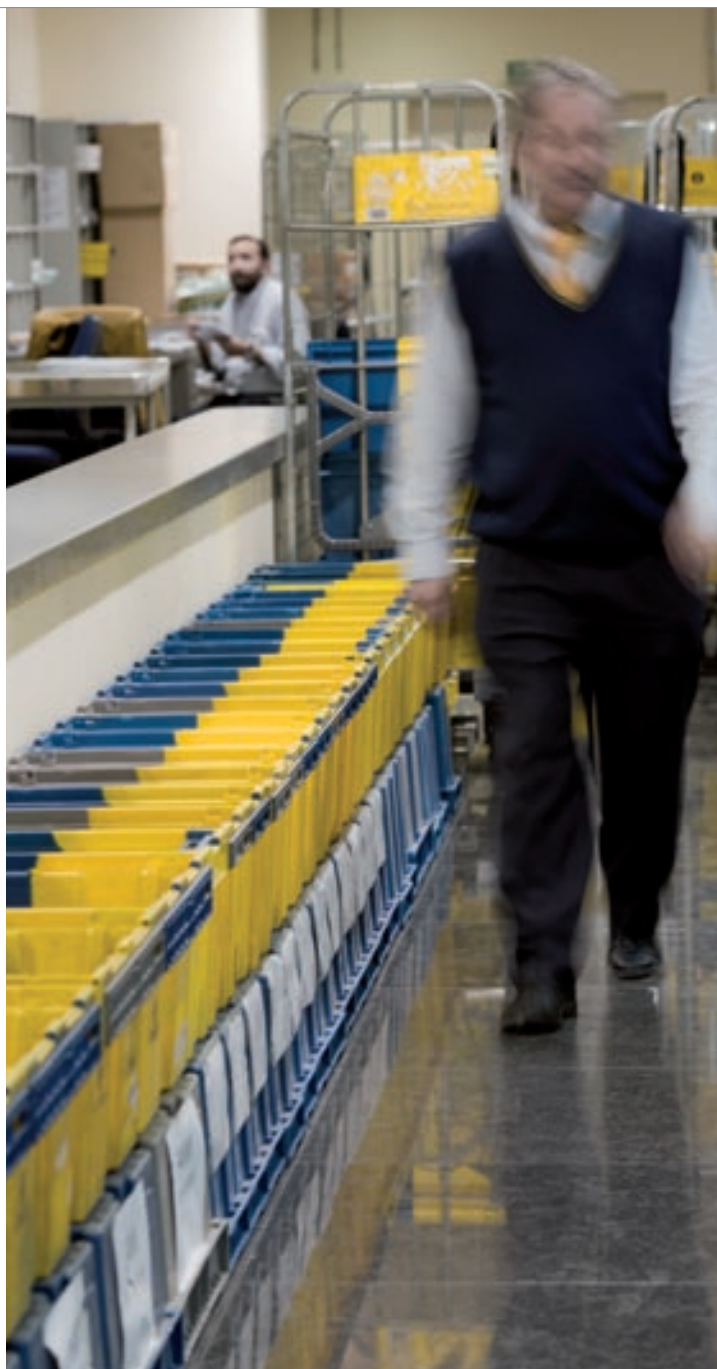
La gestión de recibos de empresas de servicios aumenta un 42,2%.

productos y servicios de telefonía móvil o fija, de televisión digital y analógica, de Internet o de seguridad para el hogar. La empresa dispone además de un servicio de locutorio en 128 oficinas postales.

■ Evolución de ingresos en las oficinas

En el conjunto de ventas generadas en las oficinas, los productos parapostales observaron un crecimiento del 24,8%, seguidos por los no postales, con un incremento del 12,0%. En cambio, las actividades bancarias y las de envío de dinero de Western Union, más ligadas a la evolución de la economía, experimentaron un descenso del 10,3% y del 3,3% respectivamente.

Ingresos por tipología	Variación 2007-2008
Productos parapostales	24,8%
Servicios no postales	12,0%
Servicios bancarios	-10,3%
Oferta filatélica	-0,8%
Servicios Western Union	-3,3%





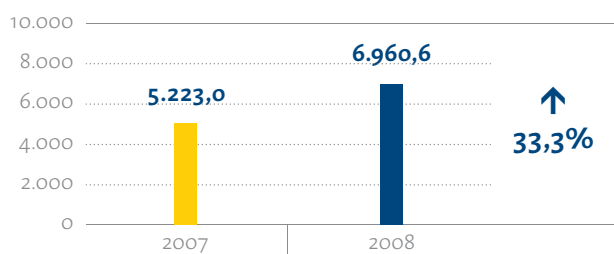
Servicios *online*

Los nuevos medios electrónicos constituyen un instrumento para complementar la comunicación postal, ya que permiten crear productos con mayores valores añadidos, incrementar las opciones de comercialización y relación con los clientes y, en general, aumentar la disponibilidad y calidad de la oferta.

Correos contribuye además al desarrollo de la sociedad de la información y, más particularmente, de la administración electrónica, aportando soluciones que facilitan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos por sistemas digitales.

FACTURACIÓN *ONLINE*

En miles de euros



■ La oficina postal virtual

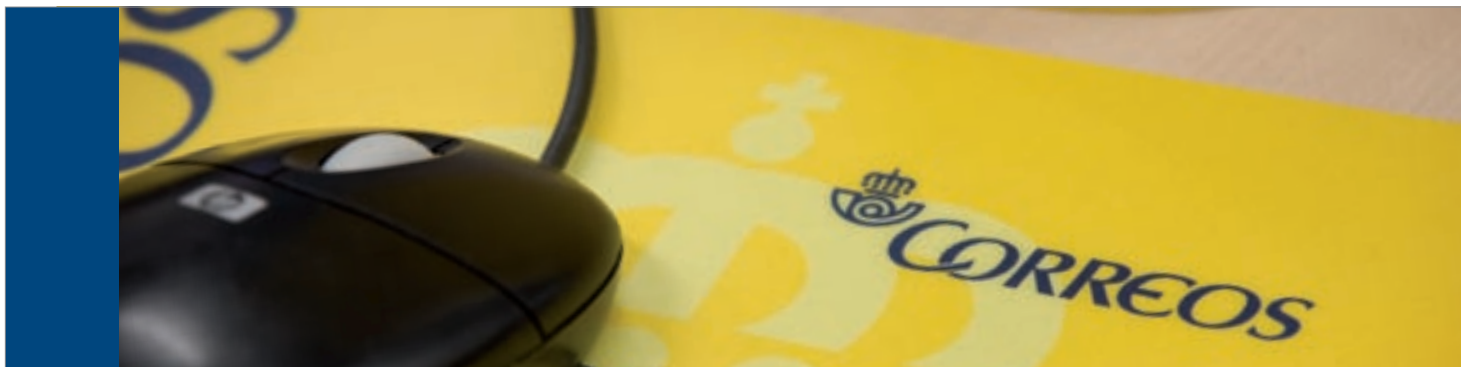
La oficina postal virtual (www.correos.es) es el canal de acceso *online* a la oferta de la Sociedad Estatal, desde los productos postales tradicionales hasta los creados específicamente para el entorno electrónico. Los ciudadanos pueden contratar todo tipo de servicios, disponiendo de diversas opciones de pago.

Este canal de comercialización aumentó su facturación un 33,3% en 2008. A ello contribuyó el crecimiento de productos como el “Burofax *online*” (+74,5%), el “Telegrama *online*” (+35,1%) o el “Correo digital” (+14,5%).

La web postal recibió en promedio 2,4 millones de visitas mensuales, un 26,3% más que en el ejercicio anterior. El número de usuarios registrados se incrementó un 8,4%, superando los 100.000.

Una de las novedades comerciales más destacadas del año fue el “Apartado postal electrónico”, que traslada el concepto de apartado postal convencional al mundo *online*, proporcionando a cada persona, física o jurídica, un punto único de acceso a su documentación en formato electrónico.

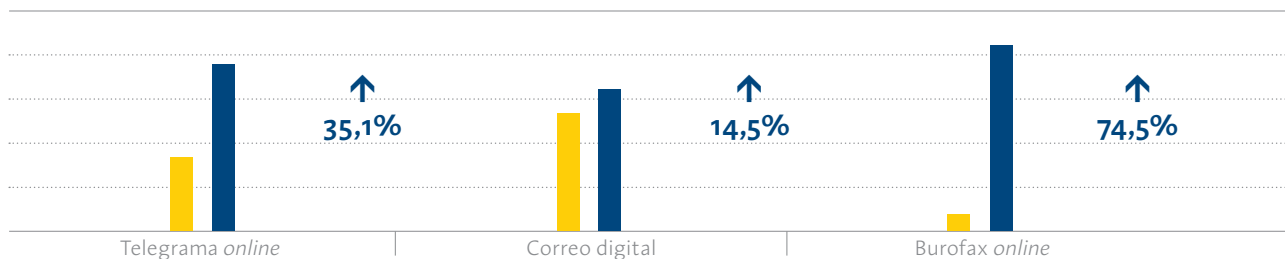
Los ciudadanos dispondrán de un archivo virtual, alojado en los servidores de Correos, donde se almacenarán las comunicaciones (facturas, extractos bancarios, notificaciones, acciones comerciales,



La facturación del canal *online* aumenta un 33,3%

EVOLUCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

■ 2007 ■ 2008

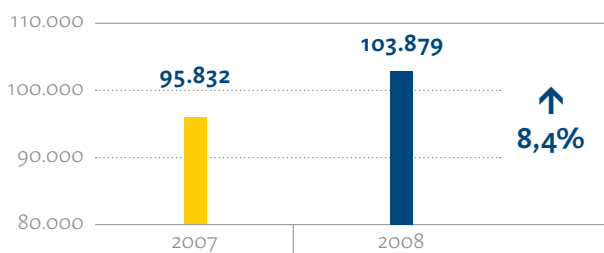


etc.) provenientes de los emisores seleccionados (empresas y Administraciones Públicas). A su vez, éstos últimos recibirán información de los clientes suscritos.

En 2008 se puso en marcha la primera fase del servicio con el lanzamiento del “Correo electrónico seguro”, una cuenta de correo confidencial y gratuita, que desempeña las funciones de dirección postal electrónica permanente.

Cuando finalice su implantación, el “Apartado postal electrónico” posibilitará la gestión de la correspondencia con total garantía de autenticidad, confidencialidad e integridad. El sistema permitirá la transmisión cifrada de los mensajes, la acreditación de las identidades de remitente y destinatario, la trazabilidad de los envíos y la certificación de la recogida, entrega y contenido de los documentos electrónicos.

USUARIOS REGISTRADOS



Con estas características Correos pretende que el nuevo servicio contribuya a la relación entre ciudadanos y Administraciones Públicas por medios digitales y al desarrollo del comercio electrónico, al facilitar la facturación telemática.

Actividad internacional

La internacionalización de Correos persigue incrementar la competitividad de su oferta, adaptarse a las nuevas demandas y posicionarse entre los principales operadores postales.

Para ello, comercializa una amplia gama de productos y servicios adaptados a las necesidades transfronterizas de sus clientes; mantiene alianzas con sus homólogos extranjeros a fin de optimizar las operaciones y la calidad, y extender la cobertura de sus redes; y participa en organismos supranacionales, donde compagina la defensa de sus intereses con el fomento de la cooperación entre los miembros.

■ Kahala Posts Group

La Sociedad Estatal completó en 2008 su integración en Kahala Posts Group (KPG), tras haber adaptado sus procesos y sistemas de información a los requerimientos de esta alianza comercial y operativa.

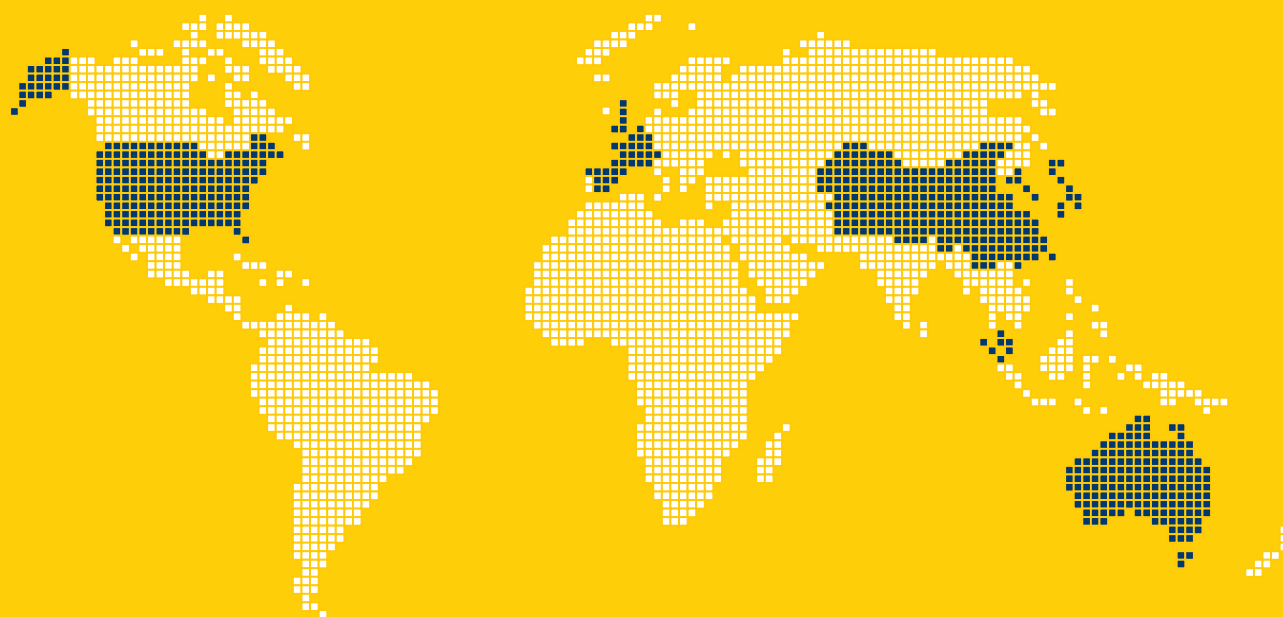
La participación en este grupo aporta beneficios significativos, como una mayor visibilidad de la marca o nuevos volúmenes de envíos transfronterizos nacidos en los países cuyos operadores están asociados. Además, el interés de otros correos por incorporarse, como Pos Malaysia o Thailand Post, amplía el ámbito geográfico futuro de KPG e incrementa las posibilidades de negocio internacional.





Integración completa en Kahala Posts Group, alianza estratégica comercial y operativa.

COBERTURA DE KAHALA POSTS GROUP



■ Actividad comercial

Los mercados objetivos de Correos son América Latina, los territorios del KPG y Europa, que por su proximidad y vínculos comerciales generó el pasado año el 85% del tráfico internacional de exportación, con similar peso relativo en la importación.

Uno de los canales para desarrollar la actividad internacional es la *inyección directa* desde y hacia España, que proporciona a los clientes extranjeros acceso a productos postales y tarifas nacionales que susciten en el destinatario una impresión de cercanía. Inicialmente integrada por servicios de distribución de cartas y publicorreo, se amplió

Inyección directa

	Variación 2007/2008
Importación	8,9%
Exportación	72,4%

posteriormente a otros, como la paquetería o la carta certificada.

En 2008, la *inyección directa* registró incrementos del 8,9% en los volúmenes transfronterizos de entrada y del 72,4% en los de salida.

La correspondencia internacional de importación tuvo un crecimiento del 2,4%, mientras que la de exportación mostró una tendencia descendente.

La paquetería económica y la urgente (EMS) también progresaron, impulsadas por los nuevos flujos procedentes de los principales operadores postales de Asia y Oceanía y por la expansión del comercio electrónico.

Correspondencia internacional

	Variación 2007/2008
Importación	2,4%
Exportación	-7,8%

■ Operaciones

Una de las novedades más relevantes del año fue la automatización del tratamiento de los paquetes internacionales de entrada, una necesidad derivada del incremento superior al 300% experimentado desde 2003 por este tipo de flujos.

Por ello, entró en funcionamiento el nuevo sistema de clasificación automatizada del centro postal de Barajas, en el que se invirtieron 1,2 millones de euros y que aumentó la capacidad operativa y la productividad de dichas instalaciones. Al finalizar 2008 era posible el tratamiento de más de 330.000 paquetes mensuales, cifra que se irá incrementando progresivamente.



Nuevo sistema de clasificación automatizada en el centro postal de Barajas.

Paquetería internacional	Variación 2007/2008
Importación	19,7%
Exportación	1,5%

EMS (Express Mail Service)	Variación 2007/2008
Importación	28,5%
Exportación	4,3%

■ Relaciones institucionales

La Sociedad Estatal participó de forma activa en foros, grupos de discusión o instituciones internacionales especializados en temas postales. En el seno de la Comisión Europea asistió a los seminarios para el seguimiento de la reforma postal y de la transposición de la Directiva 2008/6/CE. En el Comité Euromed Postal, intercambió experiencias con los operadores de los países de la cuenca mediterránea en cuestiones como el desarrollo de los servicios financieros o la diversificación.

También estuvo presente en Internacional Post Corporation (integrado por los 24 correos más avanzados del mundo) y en PostEurop (organización de carácter regional que engloba a todos los operadores públicos europeos).

En la Unión Postal Universal (UPU), tomó parte en el XXIV Congreso, celebrado en Ginebra (Suiza). En este encuentro, España fue reelegida como miembro del Consejo de Explotación Postal para el período 2008-2012 y alcanzó la presidencia del Grupo de Aplicación de la Estrategia de Nairobi y la vicepresidencia de la Comisión Mixta de Cooperación al Desarrollo.

En el marco de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), en el que España desempeña la presidencia del Grupo de Gastos Terminales, la Sociedad Estatal firmó un acuerdo de cooperación que facilitó el desarrollo de 15 proyectos. Estos se centraron en la implantación de sistemas de codificación para mejorar la entrega, la reforma de los correos, la optimización de los servicios de paquetería urgente o el asesoramiento jurídico.

Filatelía

La actividad filatélica de Correos comprende la propuesta de emisión y la distribución de sellos, la promoción del coleccionismo y la comercialización de productos relacionados con la filatelia.

En 2008 se distribuyeron más de 50 millones de sellos emitidos en pliegos de diversos formatos, hojas bloque, pruebas filatélicas, tarjetas prefranqueadas o sobres enteros postales. Adicionalmente, se fabricaron más de 300 matasellos e improntas conmemorativas, que originaron 48 sobres de primer día de circulación.

Entre las publicaciones editadas destacaron el *Libro de los Sellos de España y Andorra 2008* y el libro-álbum *Juegos y Deportes Tradicionales de España*, monografía que incluyó 16 estampillas temáticas y más de 200 fotografías e ilustraciones.

Se pusieron en circulación 48 nuevas emisiones de sellos y 6 de sobres enteros postales, con un total de 103 timbres, 5 sobres enteros postales y 4 tarjetas prefranqueadas. La producción conjunta con otros operadores postales u organismos internacionales incluyó el lanzamiento de un timbre sobre bailes populares con el correo irlandés An Post y otro sobre fiestas nacionales con los integrantes de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).

La aplicación de técnicas innovadoras de estampación facilitó la puesta en circulación de los primeros sellos españoles con relieve, dedicados a cuatro creaciones del modisto español Pedro Rodríguez.

A través del servicio electrónico “Tu sello”, que posibilita personalizar los signos de franqueo, se aprobaron 3.420 diseños propuestos por los clientes, con la puesta en circulación de 420.500 timbres.

Correos colaboró con la Real Academia Hispánica de Filatelia para impulsar su labor de investigación y de difusión de la historia postal de España a través de la revista especializada *Academus*. Además patrocinó el plan anual de exposiciones escolares desarrollado por la Federación Española de Sociedades Filatélicas (FESOFI). En las 23 muestras celebradas en 2008 miles de niños tuvieron su primer contacto con la filatelia.



Producción de los primeros sellos con relieve en España.

TEMÁTICA DE ALGUNAS EMISIONES FILATÉLICAS DE 2008

Juegos y deportes tradicionales	☐ Bolos ☐ Castells ☐ Regatas de traineras ☐ Lucha ☐ Levantamiento de piedras
Naturaleza	☐ Parques Naturales de las Hoces del Río Duratón y de los Montes de Toledo ☐ Aves, flores y setas
Deportes	☐ Selección española de fútbol ☐ Centenario de la Real Federación de Tenis
Beijing 2008	☐ Juegos Olímpicos. ADO (Asociación de Deportes Olímpicos)
Valores cívicos	☐ Contra la violencia de género ☐ Contra la explotación infantil ☐ Solidaridad intergeneracional ☐ Diversidad cultural
Pintura española	☐ Tapices de Francisco de Goya ☐ Autorretratos de Darío de Regoyos y Antonio M ^a Esquivel
Arquitectura	☐ Edificios modernistas (Palacio de Longoria y Casa Vicens) ☐ Arquitectura de vanguardia (Auditorio de Tenerife, Torre Agbar, Torre Comunicaciones de Montjuic) ☐ Faros (Torredembarra, Irla, Punta Pechiguera, Cabo Silleiro, Cap de Barbaria y Punta Orchilla) ☐ Castillos (de Maqueda y de La Calahorra)
Conmemoraciones	☐ 50 aniversario del Parlamento Europeo



La Sociedad Estatal promovió y participó además en las ferias y exposiciones filatélicas más sobresalientes en los ámbitos nacional e internacional, entre las que destacaron:

- ☐ XL Feria Nacional del Sello. Madrid.
- ☐ XLVI Exposición Filatélica Nacional “Exfilna 2008”. Oviedo.
- ☐ Salón de Filatelia/Saló de Filatèlia 2008. Barcelona.
- ☐ Primera Exposición Binacional de Filatelia Hispano-Francesa “GIRONA 2008”. Girona.
- ☐ Exposición Filatélica Internacional WIPA 08. Viena (Austria).
- ☐ 26ª Feria Filatélica Internacional. Sindelfingen (Alemania).
- ☐ 62º Salón de Filatelia de Otoño. París (Francia).

■ Expo Zaragoza 2008

Correos fue uno de los patrocinadores de este encuentro internacional, donde contó con un pabellón propio en el que la actividad filatélica tuvo un protagonismo destacable.

Durante el evento pudieron adquirirse productos filatélicos, como la carpeta conmemorativa que incluía los seis sellos de la colección temática dedicada a Expo Zaragoza 2008. Los visitantes también tuvieron la oportunidad de crear timbres ficticios con su cara insertada en la figura de personajes populares; o participar en un juego virtual que recreaba el proceso de un envío.

En el espacio “Tu sello”, pudieron diseñar pliegos de 25 sellos personalizados de curso legal, utilizando imágenes relacionadas con la exposición, iniciativa que se hizo extensible a los países y empresas participantes. Así, los pabellones de España, Extremadura, Castilla-La Mancha, Ceuta, Japón, Alemania, Turquía, Malta, Arabia Saudí, Angola o Marruecos contaron con un sello propio.

Emisión de una colección filatélica conmemorativa de Expo Zaragoza 2008.

COLECCIÓN CONMEMORATIVA

Expo Zaragoza 2008

- ☐ Sello de Expo Zaragoza 2008
- ☐ Sello del logotipo de la muestra y su mascota Fluvi
- ☐ Sello del Pabellón Puente y la Torre del Agua
- ☐ Hoja bloque (edificios emblemáticos de la exposición)
- ☐ Hoja bloque (monumento a Goya y panorámica de la Basílica del Pilar)

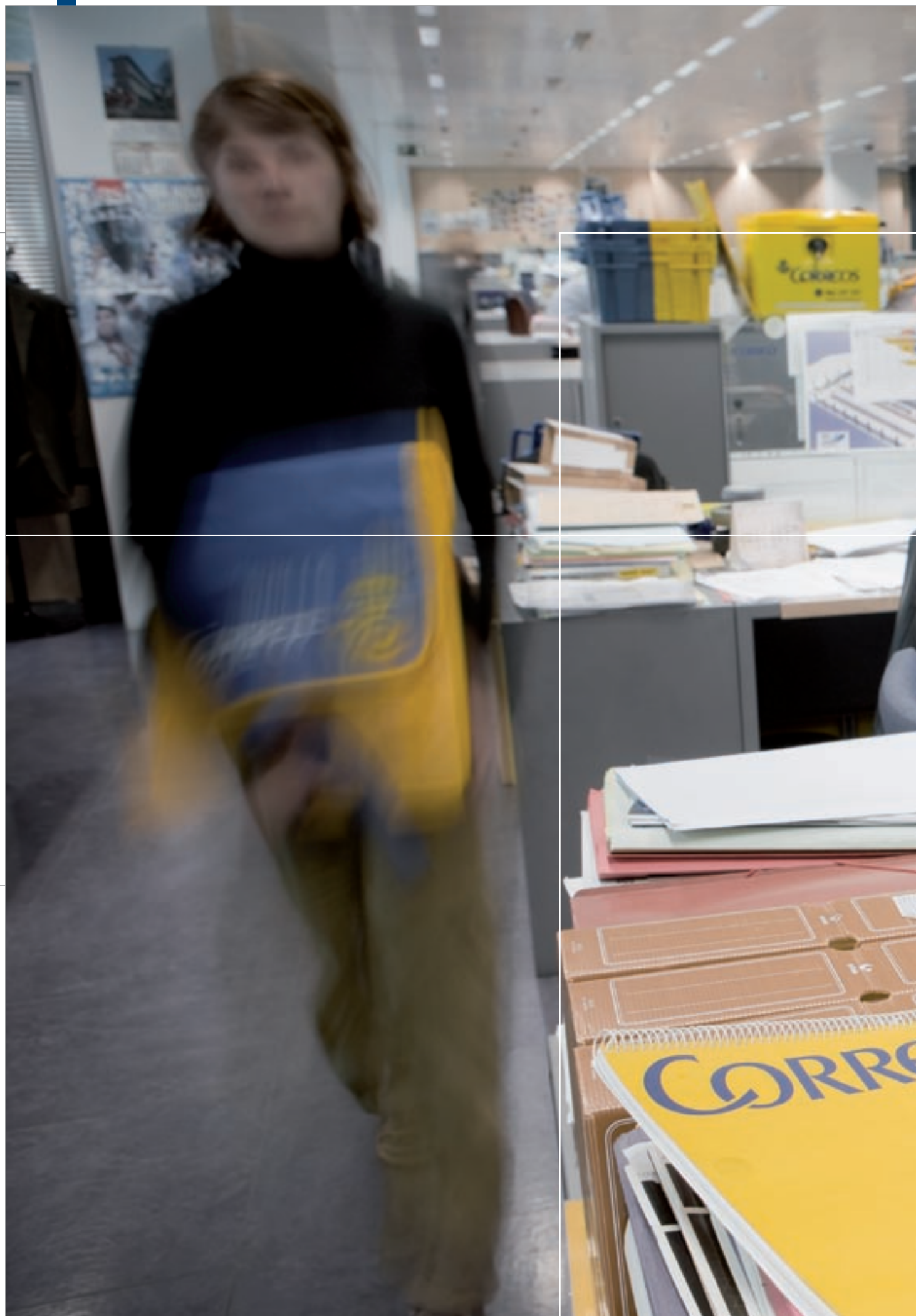
■ Museo Postal y Telegráfico

El Museo Postal y Telegráfico conserva piezas representativas de la historia postal, telegráfica y filatélica, distribuidas en siete salas. Desde 2008 pueden ser visitadas virtualmente a través de la página web www.correos.es.

Las Salas de Historia del Correo ofrecen un recorrido por las comunicaciones postales de los tres últimos siglos; las de Telecomunicaciones contienen aparatos telegráficos de los siglos XIX y XX y un espacio dedicado a los inicios de la telefonía en

España; la de Filatelia exhibe una colección de sellos del mundo y pliegos de los emitidos en España.

La Biblioteca y el Centro de Documentación asociados al Museo ponen a disposición de los investigadores y del público un fondo bibliográfico de más de 23.600 documentos y publicaciones y una colección de cartografía postal.





3. Empleados



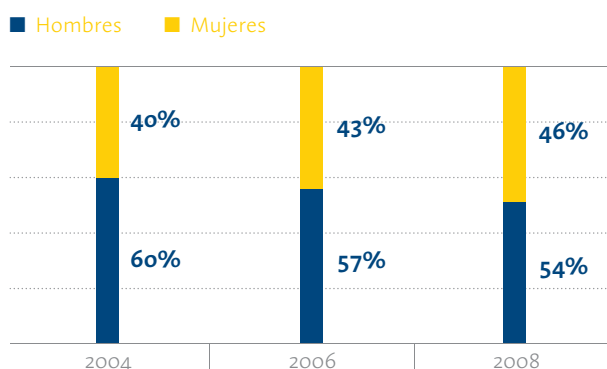
Correos es una de las primeras compañías españolas por número de trabajadores. Una de sus fortalezas reside precisamente en su presencia en todo el territorio nacional y en la atención personalizada que prestan a ciudadanos y empresas.

Su política de recursos humanos se centra en el empleo estable y de calidad, en la capacitación y desarrollo profesional, así como en la implicación de todos en los objetivos corporativos.

Por segundo año consecutivo, fue elegida “Empresa Top para trabajar 2008” por la organización internacional CRF, por su capacidad de aplicar la innovación a la gestión integral de los recursos humanos. También recibió el primer premio “*World Mail Awards*” en la categoría de Gestión de Personas, uno de los más prestigiosos del sector postal mundial, por combinar las nuevas tecnologías y la formación como motores del cambio.

La plantilla media en 2008 ascendió a 65.924 empleados, más el personal contratado con motivo de los procesos electorales en los que colaboró la empresa, equivalente a otros 167 efectivos/año.

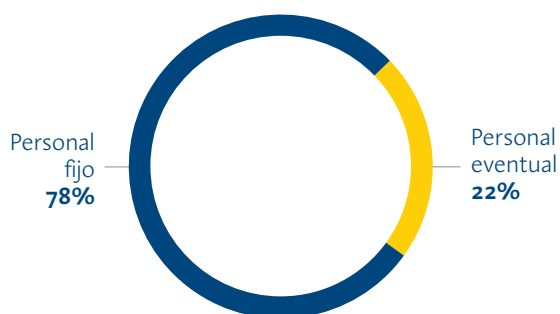
EVOLUCIÓN PORCENTUAL DE LA PLANTILLA POR SEXO



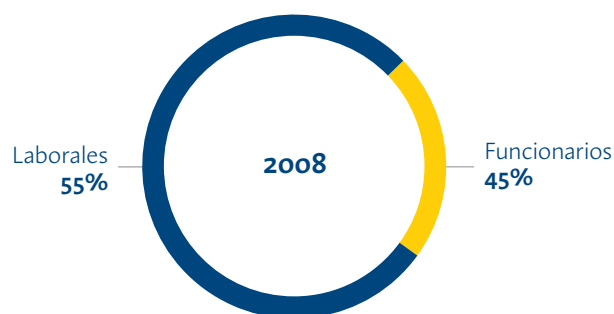
El porcentaje de empleo fijo alcanzó el 78%. Los trabajadores con contrato laboral sumaron el 55% del total y los funcionarios, el 45% restante. Por sexos, los hombres constituyeron el 54% y las mujeres, el 46%, continuando la tendencia hacia el equilibrio entre ambos colectivos.

El porcentaje de empleo fijo alcanza el 78% del total.

ESTABILIDAD DEL EMPLEO



COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA



■ Consolidación, promoción y movilidad

El II Convenio Colectivo 2006-2008 y el Acuerdo General para la Calidad sentaron las bases para la creación de un sistema integral de empleo que contribuye a la estabilidad laboral y fortalece la calidad del servicio. Como resultado, en ese trienio se incorporaron 12.000 trabajadores como personal fijo. De ellos, 4.826 lo hicieron con carácter discontinuo (1.707 en el último ejercicio).

En materia de promoción profesional se adjudicaron 981 plazas de jefe de equipo, que reforzaron la estructura de mandos operativos de las oficinas, y 19 puestos de técnicos en tecnología, tras haber superado los procesos de formación especializada. También se ofertaron 1.050 plazas de promoción interna para funcionarios, que pudieron acceder a los Cuerpos Postales Superior, de Gestión, Ejecutivo y Auxiliar.

El 95% de las necesidades de empleo se cubrió por promoción interna. A tal fin se celebraron 1.127 procesos selectivos y se produjeron 2.339 nombramientos. La nueva herramienta informática eSelección para la consulta y solicitud *online* de puestos de trabajo, contribuyó a agilizar la cobertura. Los recién incorporados accedieron además al Programa de acogida y seguimiento, orientado a facilitar su adaptación y a conocer el grado de adecuación al nuevo puesto. Los participantes otorgaron a dicho Programa una puntuación de 9 sobre 10.

La convocatoria del concurso permanente de traslados, que garantiza el derecho a la movilidad laboral, se plasmó durante 2008 en cinco adjudicaciones que posibilitaron la promoción horizontal de 3.755 empleados. De ellos, 1.123 pasaron de ser fijos discontinuos a desempeñar puestos de plena actividad.



Correos, elegida “Empresa TOP para trabajar 2008”.

■ Formación

Dentro del Plan Anual de Formación de Correos se impartieron 489 cursos, equivalentes a cerca de dos millones y medio de horas lectivas, en los que tomaron parte 135.486 asistentes, un 25,3% más que el ejercicio previo. Esto representa un promedio de más de dos acciones formativas por empleado, o lo que es lo mismo, cerca de 37 horas de formación por persona.

Los contenidos educativos incluyeron temáticas como capacitación en nuevos procesos y servicios, gestión de calidad, prevención de riesgos laborales, nuevos proyectos tecnológicos o gestión por indicadores para mandos intermedios. Los participantes valoraron la variedad y la calidad de los cursos con una puntuación superior a 8 puntos sobre 10.

Formación	Online	Otras modalidades*	Total
Cursos	128	361	489
Asistentes	77.820	57.666	135.486
Horas impartidas	1.556.684	878.281	2.434.965

*Incluye formación presencial, a distancia y mixta

Formación online	2006	2007	2008
Cursos	73	67	128
Asistentes	39.807	55.158	77.820
Horas impartidas	847.159	1.570.150	1.556.684

La modalidad *e-learning* permite desplegar con eficiencia los planes de capacitación para una plantilla dispersa por todo el territorio. En 2008, el 64% de las horas impartidas correspondió a esta opción, que eligieron el 57% de los asistentes. El número de monitores internos que voluntariamente colaboraron en el aprendizaje de sus compañeros aumentó hasta 1.116.

También se amplió la oferta de canales disponibles para acceder a la formación *online*. El Campus Virtual de Correos –espacio en la Intranet corporativa para la consulta y la realización de cursos- incrementó el carácter interactivo y didáctico de sus contenidos.

Otra vía es la red nacional de telecentros de Red.es. En 2008 también se sumó la *Xarxa de Telecentres* de la Generalitat de Cataluña, con la que Correos alcanzó un acuerdo que beneficiará a sus empleados en el ámbito rural. Como parte del mismo, además, un número determinado de ciudadanos tendrá acceso a cursos *online* impartidos por la empresa sobre ofimática, Internet o idiomas.

Los avances en *e-learning* han situado a Correos como un referente en España y Europa, habiendo recibido reconocimientos como el de la consultora Gartner, que la seleccionó como mejor práctica en el uso de las tecnologías de la información. Además, firmó un compromiso con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) por el que dará formación por vía electrónica a los trabajadores de los operadores postales latinoamericanos.

En el Centro Asociado a la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de Correos se matricularon el pasado curso académico 740 alumnos, en las titulaciones de Derecho, Economía, Administración y Dirección de Empresas, Informática e Ingeniería Industrial.





Acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales para la integración laboral de las mujeres víctimas de la violencia de género.

Plan de pensiones	2007	2008
Número de participantes	38.659	39.948
Aportación de Correos*	13.169.220	13.427.130
Patrimonio del fondo*	114.793.380	123.277.405

*En euros

■ Lucha contra la violencia de género

Correos estableció un convenio de colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales para promover acciones de sensibilización contra la violencia de género y favorecer la inserción laboral de las víctimas, según las pautas marcadas por la Ley Orgánica 1/2004 y el Acuerdo aprobado por el Consejo de Ministros el 2 de marzo de 2007.

Reforzando las actuaciones que ha venido desarrollando en los últimos años, Correos se comprometió a emplear sus medios para difundir información sobre la violencia de género; favorecer la inserción laboral de mujeres maltratadas mediante la oferta de puestos de trabajo con horario y jornada flexibles; mantener la confidencialidad sobre las circunstancias personales de las participantes; y ofrecer soluciones individualizadas e inmediatas a las trabajadoras de Correos afectadas.

■ Plan de pensiones y acción social

Correos complementa las prestaciones en favor de sus empleados mediante un plan de pensiones al que el pasado año destinó 13,4 millones de euros. A 31 de diciembre, los trabajadores adheridos eran 39.948 y el patrimonio total quedó fijado en 123,3 millones, de los que 84 millones correspondieron a la aportación directa de la compañía.

Como cada año, también se concedieron ayudas en materia de asistencia social y protección laboral para la plantilla y sus familiares, anticipos a cuenta o préstamos personales sin interés para cubrir necesidades puntuales.





4. Responsabilidad Social Corporativa

Las empresas son cada vez más conscientes de los beneficios de desarrollar su actividad de forma ética, transparente y responsable con la sociedad y con el medioambiente, no sólo como la mejor forma de asegurar su viabilidad económica, sino también como el medio idóneo para promover vínculos de confianza.

Correos asume esos compromisos como prestador de un servicio de interés general, pero también como una de las principales empresas españolas por dimensiones económicas, capital humano, extensión de su red o volumen de contrataciones

e inversiones. Estas características le otorgan un papel social relevante y un gran potencial para actuar sobre su entorno.

Así, la integridad, la fiabilidad y la eficiencia son los valores esenciales que alientan el trabajo comprometido de sus empleados y generan la confianza de los clientes, el accionista y la sociedad en general. Para conocer más adecuadamente las expectativas y demandas de estos grupos de interés, mantiene canales de comunicación que le permiten diseñar y priorizar sus actuaciones.





■ Accionista

Correos es una sociedad estatal de capital íntegramente público cuyo propietario es el Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado. La empresa sustenta la generación de valor para su accionista en el cumplimiento eficiente de su misión de servicio público y en el mantenimiento de su competitividad y rentabilidad empresariales.

Para alcanzar esos fines, promueve el buen gobierno corporativo que favorezca un crecimiento sólido, ético, solidario y riguroso con la legislación vigente y con las normas del mercado.

Su Código de Conducta contiene los valores de referencia y preceptos de obligado cumplimiento, aplicables a todas las actuaciones de la organización.

Además, la Unidad de Auditoría Interna desarrolla una actividad de verificación e información independiente, cuyo fin es identificar y gestionar los riesgos relevantes para el negocio y evaluar la eficacia del sistema de control de la compañía.

EXTRACTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

“1. Conducta profesional

Los Sujetos del Código deberán poner foco en el ejercicio óptimo de sus funciones en la empresa y desarrollarán una conducta profesional recta, imparcial, honesta y conforme con los principios de responsabilidad social corporativa del Grupo. Se abstendrán de utilizar en beneficio propio oportunidades de negocio que sean de interés del Grupo.”

Grupo de interés

Accionista

Canales de comunicación

- ☐ Junta General de Accionistas
- ☐ Información permanente a la Dirección General del Patrimonio del Estado

Objetivos de Correos

- ☐ Devolver valor mediante la eficiencia empresarial
- ☐ Conducta ética
- ☐ Buen gobierno corporativo



■ Empleados

Correos promueve el empleo estable y de calidad, la formación y desarrollo profesional, y la asistencia y protección de los trabajadores (ver capítulo “Empleados”).

En este último aspecto, actualiza de forma permanente las políticas de prevención y seguridad en todas sus instalaciones a fin de evitar situaciones de riesgo para empleados y ciudadanos. Una de las medidas adoptadas el pasado año fue la incorporación de superficies antifatiga en los centros de tratamiento automatizado para mejorar la ergo-

nomía y protección del personal que desempeña tareas de clasificación.

La Sociedad Estatal está adherida a la “Carta Europea de la Seguridad Vial”, impulsada por la Dirección General de Energía y Transportes de la Comisión Europea, cuyo objetivo es prevenir y reducir la siniestralidad en la carretera. En aplicación de esta iniciativa, se elaboró un decálogo con medidas para disminuir el riesgo de accidentes, que se facilitó a trabajadores y proveedores de servicios de transporte. Los empleados asistieron además a 16 cursos de Conducción Segura, impartidos por el Real Automóvil Club de Cataluña (RACC).

74

75

Grupo de interés	Empleados
Canales de comunicación	☐ Intranet corporativa ☐ Revista <i>Abrecartas</i> ☐ Notas internas
Objetivos de Correos	☐ Empleo estable y de calidad ☐ Seguridad y salud laboral ☐ Formación y desarrollo profesional ☐ Protección social



La empresa completa sus esquemas de protección laboral mediante aportaciones anuales a un plan de pensiones y programas de acción social. Estos incluyen ayudas económicas para sufragar tratamientos de salud, gastos educativos, atención a hijos con discapacidad, así como anticipos y préstamos sin interés para hacer frente a otras necesidades prioritarias.

Correos concede una especial atención a la conciliación laboral y familiar y aplica las medidas sociales contenidas en el Plan Concilia, relativas a permisos retribuidos, reducciones de jornada y excedencias.

Asimismo, desarrolla programas para la asistencia frente a la violencia de género y para combatir la discriminación laboral por sexos, conforme a los objetivos de la Ley de Igualdad.

El Concurso de Fotografía y Literatura Epistolar para empleados es un instrumento para estimular su creatividad y favorecer el desarrollo de actividades culturales en el entorno de la propia empresa. En su XI edición se recibieron 212 textos y 887 imágenes. Además, se creó un premio especial para obras con temática medioambiental, con motivo de Expo Zaragoza 2008.

Acción social	Ayudas	Importe en euros
Bienestar social	5.065	697.996
Ayudas al estudio y para hijos con discapacidad	5.716	878.970
Promoción del ocio, la cultura y los deportes	1.803	355.602
Homenaje a los jubilados	-	143.786
Anticipos y préstamos sin interés	4.333	17.299.900

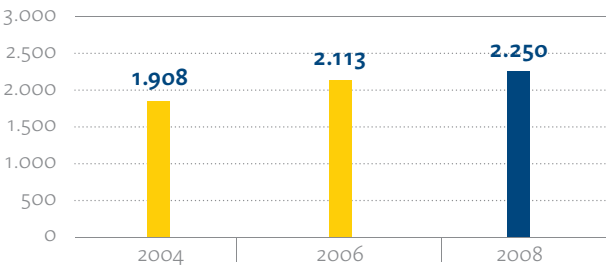


■ Clientes

El compromiso contraído con los clientes es otra faceta del comportamiento responsable de Correos. A través de una amplia cobertura territorial, de una atención personalizada y de una oferta comercial integral, persigue satisfacer todas sus necesidades de comunicación y de negocio con el mejor servicio posible.

Asimismo, trabaja para alcanzar mayores niveles de calidad cada año mediante el desarrollo de las infraestructuras, la mejora tecnológica, la automatización de procesos, la formación y capacitación y la gestión eficiente.

INCREMENTO DE LA ACCESIBILIDAD:
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE OFICINAS



76

77

Grupo de interés

Clientes

Canales de comunicación

- ☐ Red nacional de puntos de atención
- ☐ Oficina postal virtual
- ☐ Teléfono de atención al cliente
- ☐ Encuestas de satisfacción
- ☐ Revista *Más Cerca*
- ☐ Sistema de quejas y reclamaciones
- ☐ Ferias comerciales y foros
- ☐ Campañas de publicidad

Objetivos de Correos

- ☐ Accesibilidad y calidad
- ☐ Satisfacción del cliente
- ☐ Oferta especializada y adaptada a necesidades específicas



Creación del Comité de Medio Ambiente e incorporación de la sostenibilidad ambiental como valor corporativo.

Sociedad

La empresa desarrolla y colabora en iniciativas que contribuyen a la integración, la educación, la atención a colectivos desfavorecidos y la protección de los recursos naturales.

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

En 2008 Correos incorporó la sostenibilidad a sus valores corporativos y creó el Comité de Medio Ambiente. Este órgano elaboró el plan de excelencia 2008-2010 que define la política y líneas de actuación de la empresa, los sistemas de medición del impacto de sus actividades, así como las acciones para la formación y sensibilización de los trabajadores. El Comité se encarga de revisarlo

periódicamente para adaptarlo a la consecución de los siguientes objetivos:

- ☐ El incremento de la eco-eficiencia y la reducción de emisiones.
- ☐ La normalización del tratamiento y reciclado de residuos.
- ☐ La incorporación de materiales y procesos ecológicos a la oferta comercial.
- ☐ La unificación de los modelos de gestión medioambiental existentes y la ampliación de las certificaciones conforme a la norma ISO 14001 a los 17 centros de tratamiento automatizado y 17 oficinas principales.

Grupo de interés

Sociedad

Canales de comunicación

- ☐ Memoria anual de actividades
- ☐ Página web
- ☐ Notas de prensa
- ☐ Encuentros y foros de opinión
- ☐ Participación en asociaciones y proyectos nacionales e internacionales

Objetivos de Correos

- ☐ Protección de los derechos humanos
- ☐ Apoyo a la infancia
- ☐ Integración de colectivos desfavorecidos
- ☐ Gestión medioambiental sostenible



ADMISIÓN	TRATAMIENTO	TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN
OFICINAS	CENTROS DE TRATAMIENTO AUTOMATIZADO	UNIDADES DE REPARTO
CERTIFICACIÓN ISO 14001 EMBALAJES LÍNEA VERDE RECOGIDA DE TELÉFONOS MÓVILES	CERTIFICACIÓN ISO 14001 GESTIÓN DE RESIDUOS	VEHÍCULOS ELÉCTRICOS (CERO EMISIONES DE CO ₂ , MENOR CONTAMINACIÓN ACÚSTICA)

Estas directrices se aplican no sólo a las actividades propias, sino también a los acuerdos y contratos con proveedores y aliados tecnológicos, dado que la Sociedad Estatal está adherida de forma voluntaria al Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado.

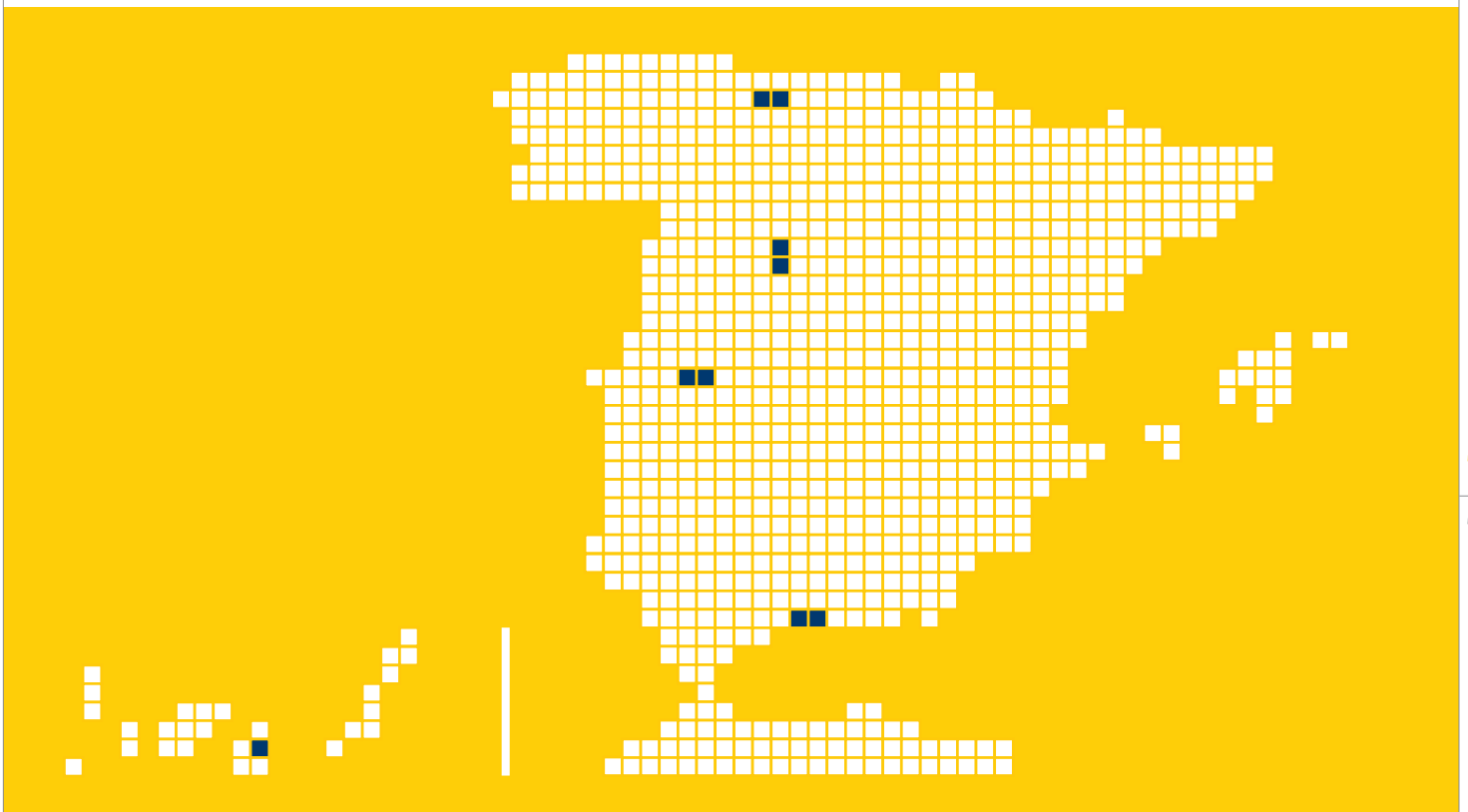
Por ese motivo, incorporó nuevos criterios en sus procedimientos para valorar a aquellos licitadores más respetuosos con el medio ambiente o cuyas acciones favorezcan la protección de la infancia, la integración de colectivos en riesgo de exclusión social o la erradicación de las desigualdades entre sexos y de la violencia de género.

Adoptó también las recomendaciones de International Post Corporation sobre reducción de emisiones o ahorro energético y de papel, así como su modelo *Environmental Measurement and Monitory System* para la medición del impacto medioambiental de los operadores postales. Dicho sistema está basado en estándares internacionales como el *Greenhouse Gas Protocol*, el *Dow Jones Sustainability Index* o el *FTSE4Good*.

Desde la adquisición voluntaria en 2006 de camiones del tipo Euro-4 para la adaptación a las exigencias de la Unión Europea, la compañía está incorporando medios de transporte que contribuyan a generar menos CO₂ y disminuyan la contaminación acústica.



BOSQUES REFORESTADOS MEDIANTE LA COLABORACIÓN DE CORREOS Y LA FUNDACIÓN BOSQUES DE LA TIERRA



78

79

En 2008 inició un proyecto piloto para evaluar la eficacia de vehículos eléctricos en las tareas de reparto: furgonetas en entornos urbanos de Madrid, Zaragoza, Barcelona y Sevilla, y bicicletas en áreas peatonales y cascos históricos protegidos de Madrid, Zaragoza, Granada, Ciudad Real y Toledo. Este tipo de medios será incorporado a otras unidades de reparto con bajos volúmenes de envíos y grandes distancias entre puntos de entrega.

La reducción de emisiones está ligada al uso racional del transporte, por lo que se impartieron cursos de conducción eficiente entre los empleados y se continuó con el mantenimiento preventivo y renovación de la flota, en la que se ha invertido cerca de 34 millones de euros en los últimos tres años.

Correos contrarresta también su *huella* ecológica contribuyendo a la repoblación forestal en España. Para ello mantiene un convenio con la Fundación Bosques de la Tierra, por el que comercializa los productos sostenibles “Línea Verde”, de cuyas ventas destina una parte a ese fin.

Con esta iniciativa ha contribuido a repoblar cerca de 45 hectáreas en Benalmádena (Málaga), Alto Clamores (Segovia), Carreña de Cabrales (Asturias), Cañamero (Cáceres) y, en 2008, en Vega de San Mateo (Gran Canaria). Esta isla, gravemente afectada por un incendio forestal en 2007, fue elegida a propuesta de sus empleados, que además participaron

como voluntarios en los trabajos. Con la colaboración adicional de FORESTA (Fundación Canaria para la Reforestación), se plantaron 8 hectáreas en la finca Cortijo de Los Navarro, perteneciente a la Red Canaria de Espacios Naturales Protegidos.

Las oficinas de Correos distribuyeron carteles para la difusión del proyecto “Plantemos para el Planeta: campaña de los mil millones de árboles”, impulsado por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Su propósito es plantar cada año al menos 1.000 millones de árboles en todo el mundo para combatir el cambio climático y la pérdida de biodiversidad.

Por segundo año, la empresa participó en la campaña “Dona tu móvil”, organizada por Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas, proporcionando bolsas para que los ciudadanos introduzcan teléfonos usados y posteriormente los depositen en buzones y establecimientos postales. Los terminales son reciclados y destruidos de forma controlada o reparados para su reutilización y venta, contribuyendo a financiar los proyectos sociales y medioambientales de ambas entidades.

Patrocinio de Expo Zaragoza 2008.

EXPO ZARAGOZA 2008

La Sociedad Estatal patrocinó y participó en Expo Zaragoza 2008, exposición internacional dedicada al “Agua y Desarrollo Sostenible”. Bajo el lema “Un mecanismo perfecto, un mundo de servicios”, el pabellón de Correos dio a conocer a más de un millón de visitantes la eficiencia, calidad e innovación del servicio postal actual, así como sus programas destinados a fomentar la sostenibilidad.

El espacio contó con una oficina postal y con un área de exhibición, integrada por cinco zonas:

- ☐ El “río de cartas”, con textos de personajes ilustres.
- ☐ La “noría”, movida por el río, que representó los diferentes procesos de la cadena postal.
- ☐ Una estructura de cintas transportadoras de bandejas, impulsada por la noria, que explicó las fases de la gestión de los envíos.
- ☐ El “bosque” que rodeó el pabellón, en cuyos árboles los visitantes depositaron sus mensajes.
- ☐ El “rincón de la Línea Verde” en donde se exhibieron embalajes ecológicos o vehículos eléctricos.



Se presentaron también juegos virtuales, puestos interactivos donde diseñar sellos, audiovisuales con información sobre la empresa, así como piezas procedentes del Museo Postal y Telegráfico.

Además, acogió en su pabellón una fiesta infantil del programa “Correos reparte sonrisas a los niños”, recibió la visita de empleados e invitó a trabajadores de las fundaciones y centros especiales de empleo con los que colabora. Con motivo de su día de honor, la empresa anunció que el próximo bosque que plantará estará ubicado en la provincia de Zaragoza.

En su papel de patrocinador, Correos difundió Expo Zaragoza 2008 con diversos sellos conmemorativos (ver capítulo “Filatelia”) e incluyó el logotipo de la muestra en sus vehículos.

ACTUACIONES SOCIALES

La empresa destina sus programas de desarrollo social a tres colectivos prioritariamente: la infancia, las personas con discapacidad y la población inmigrante.

Como socio de la Fundación Empresa y Sociedad, que incluye entre sus fines el fomento de la integración social y laboral, participa en sus programas Empresa y Discapacidad o Empresa e Inmigración.

La Sociedad Estatal está adherida también al “Pacto Mundial de las Naciones Unidas” (*Global Compact*) desde 2002. Reconoce como parte integral de su estrategia los diez principios del Pacto (relativos a derechos humanos y laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción) y publica anualmente su informe de progreso. En 2008 se sumó a la conmemoración del 60º aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, difundiendo la efeméride en su web con vínculos a la página de Naciones Unidas.

Asimismo, promueve los “Objetivos de Desarrollo del Milenio” a través del Grupo de Acción de Cooperación al Desarrollo, integrado en la Unión Postal Universal.



Colaboración con el Ministerio de Sanidad para la concienciación sobre los peligros de las drogas.

OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE CORREOS

	DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	PROTECCIÓN DE LA INFANCIA	INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	ATENCIÓN A LA POBLACIÓN INMIGRANTE	PROMOCIÓN DE LA CULTURA
--	---------------------------------------	------------------------------	--	--	----------------------------

En España, colaboró en la campaña informativa del Ministerio de Sanidad sobre los efectos nocivos de las drogas. Las oficinas distribuyeron cerca de 320.000 ejemplares de la guía editada por la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas.

El pasado ejercicio, destinó fondos a las actividades de la Asociación Española de *Fundraising*, integrada por las principales organizaciones no gubernamentales y no lucrativas nacionales, cuyo propósito es informar y sensibilizar a la sociedad, fundamentalmente a través del marketing directo.

Otras actuaciones realizadas en 2008 consistieron en:

- ☐ La donación de 232 equipos informáticos a organizaciones sin ánimo de lucro para su uso en aulas informáticas o talleres lúdicos.

- ☐ La conmemoración del Día mundial de la diabetes con la iluminación del edificio principal de Granada, iniciativa en la que participaron más de 500 lugares emblemáticos en todo el mundo.
- ☐ La recogida de 700 kilogramos de alimentos no perecederos por parte de los trabajadores de Zaragoza, para la campaña “Operación sana” de la Hermandad de Donantes de Sangre.
- ☐ El patrocinio del encuentro anual del Banco Asiático de Desarrollo, celebrado en Madrid, que promueve el crecimiento económico y social de países de Asia y del Pacífico mediante préstamos y asistencia técnica.



AYUDA A LA INFANCIA

“Correos reparte sonrisas a los niños”, destinado a la educación y la defensa de la infancia, es uno de los programas más consolidados de la empresa. Se basa en la aplicación de la metodología de la “risoterapia” y es realizado en colaboración con la asociación sin ánimo de lucro Payasos sin Fronteras y otras 19 entidades especializadas en asistencia médica, acogida o educación especial.

Su objetivo es mejorar la calidad de vida de pequeños hospitalizados, personas con discapacidad e hijos de inmigrantes o de madres recluidas en establecimientos penitenciarios, que necesitan refuerzo psicológico y emocional.

En 2008 se celebraron fiestas infantiles en 22 hospitales y otros 18 centros de las que disfrutaron 4.100 niños. Estas celebraciones contaron con espectáculos de humor y la asistencia de personajes populares.

“Correos reparte sonrisas a los niños” (1999-2008)

Niños beneficiados	25.000
Fiestas infantiles celebradas	275
Talleres de formación	125
Asistentes a talleres	2.000
Participantes en intercambio epistolar	2.700.000

Otro componente del programa son los talleres formativos en habilidades lúdico-educativas. A los 12 cursos celebrados el pasado año asistieron 158 personas, entre voluntarios y trabajadores de centros hospitalarios y de educación especial. Como en ocasiones anteriores, la compañía facilitó el intercambio de cartas entre los niños y los alumnos de diversas escuelas, proporcionándoles material para su envío gratuito.

Con motivo del 20º aniversario de la Convención sobre los derechos del niño, se emprendió la campaña “Correos y UNICEF, unidos por la infancia”, destinada a la sensibilización social. Se distribuyeron 12 millones de folletos informativos en los hogares españoles que invitaban a leer el texto de la Convención publicado en las webs de UNICEF y de Correos. Incluyeron también cupones respuesta para los ciudadanos interesados en la labor de esta organización, que pudieron depositar en buzones y establecimientos postales.

La red de oficinas colaboró en otros proyectos a favor de la infancia:

- Campaña “Un juguete, una ilusión”, organizada por Radio Nacional de España y la Fundación Crecer Jugando, por la que se pusieron a la venta 200.000 bolígrafos solidarios. La recaudación conjunta, de tres millones de euros, permitió entregar 500.000 juguetes a niños de 22 países de África, América Latina, Oriente Próximo y Asia.

Participación en la campaña “Correos y UNICEF, unidos por la infancia”.

- ☐ Comercialización de productos de UNICEF, como tarjetas navideñas de felicitación o participaciones de lotería, para apoyar las acciones de este organismo.
- ☐ “Sorteo del Oro” de Cruz Roja Española, del que se pusieron a la venta 346.160 boletos que ayudaron a financiar proyectos humanitarios.
- ☐ Campañas informativas de la ONG Aldeas Infantiles SOS, desarrolladas en sucursales de Sevilla y Zaragoza, entre otras, en las que dieron a conocer su labor a favor de niños y jóvenes en situación de riesgo social.
- ☐ “12º Rastro de juguetes” de Intermón Oxfam, en el que participaron las oficinas de Zaragoza con la recogida de juguetes y cuentos para su venta. Con ello ayudaron a financiar el programa que esta organización desarrolla con refugiados en Sudán.

La oficina postal virtual, por su parte, comercializó las postales solidarias de Médicos sin Fronteras y ACNUR. El Centro Asociado a la UNED de Correos colaboró en la recogida de cerca de 400 kilos de material educativo en la “I campaña pro-bibliotecas comunales para el Perú”.

INTEGRACIÓN SOCIAL Y LABORAL

La empresa promueve el desarrollo social y laboral de las personas con discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales a través de compras y contratos de colaboración con fundaciones y centros especiales de empleo o mediante donaciones a entidades para su formación y capacitación.

El Informe 2008 del Observatorio de la Fundación Empresa y Sociedad situó a Correos como la segunda empresa por volumen de adquisiciones a centros ocupacionales, con una cuantía equivalente a 315 empleos indirectos.

Estas organizaciones realizaron tareas de lavado, reparación y clasificación de equipamiento postal, preparación de envíos para abonados al servicio filatélico, elaboración de regalos corporativos, manipulación y/o transporte de correspondencia. Algunos de sus centros de empleo son además empresas colaboradoras de la Sociedad Estatal, como Ibermail (perteneciente a la Fundación Juan XXIII), Gupost o la Fundación Ginesta.

Correos contribuyó económicamente a la construcción o reparación de instalaciones de las Fundaciones Nido y Prodis y fue uno de los patrocinadores de la carrera española de la “Copa de Europa 2008 de Ciclismo Discapacitado”, previa a los Juegos Paralímpicos de Beijing.

La compañía garantiza el acceso de todos los ciudadanos a sus servicios en el entorno *online*. Así, los diseños de la oficina postal virtual y del portal de BanCorreos son acordes con los criterios del Nivel A de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C, que facilitan su uso a personas con limitaciones de vista, movilidad o comprensión de textos.

Principales fundaciones y centros con los que Correos colabora

- Fundación Carmen Pardo-Valcarce
- Centro de negocios Ocón
- Fundación Juan XXIII
- Fundación Realiza
- Fundación APAI
- Gupost
- Fundación Ginesta

INTEGRACIÓN DE INMIGRANTES

La Sociedad Estatal colabora con Cruz Roja Española en el programa de formación en habilidades sociales para el empleo “Correos: De la A a la Z para Inmigrantes”, que se celebró el pasado año en 6 localidades.

Contribuyó además a financiar las actividades de la Fundación Migrar, de Cruz Roja, y su portal www.migrar.org, que proporciona asesoramiento a los extranjeros que trabajan en España o que pretenden hacerlo en el futuro. La web incluye información sobre los cursos antes mencionados y sobre los servicios de Correos que pueden resultarles más útiles.

El concurso fotográfico anual organizado por Correos y Western Union tuvo como lema en su cuarta edición “Inmigración y mujer. Apuesta por la igualdad”. Las imágenes que fueron premiadas, de entre más de 1.700, serán expuestas en 2009 en las sedes de Madrid, Valencia y Barcelona.

“Correos: De la A a la Z para inmigrantes” (1999-2008)

Personas beneficiadas	4.700
Cursos	291



En la “Feria de Productos y Servicios para Inmigrantes, Integra” y en la “II Feria de las Américas en España”, la empresa dio a conocer su oferta comercial especialmente adaptada a las necesidades de este colectivo, que incluye el envío internacional de correspondencia y paquetería, la expedición de remesas y otras prestaciones financieras o servicios de telecomunicación. Patrocinó también la segunda edición del “Festival VivAmérica”, un evento para el intercambio cultural entre España y Latinoamérica.

PROMOCIÓN DE LA CULTURA

La Sociedad Estatal posee una larga tradición en la promoción del acervo cultural e histórico español, fundamentalmente a través de la actividad filatélica. Como parte del convenio firmado con Patrimonio Nacional para la difusión de los bienes que lo integran, se emitieron sellos y tarjetas prefranqueadas con esta temática, se divulgó información sobre exposiciones, conciertos o visitas a los Reales Sitios y se suministraron servicios postales en las sedes de Patrimonio Nacional.

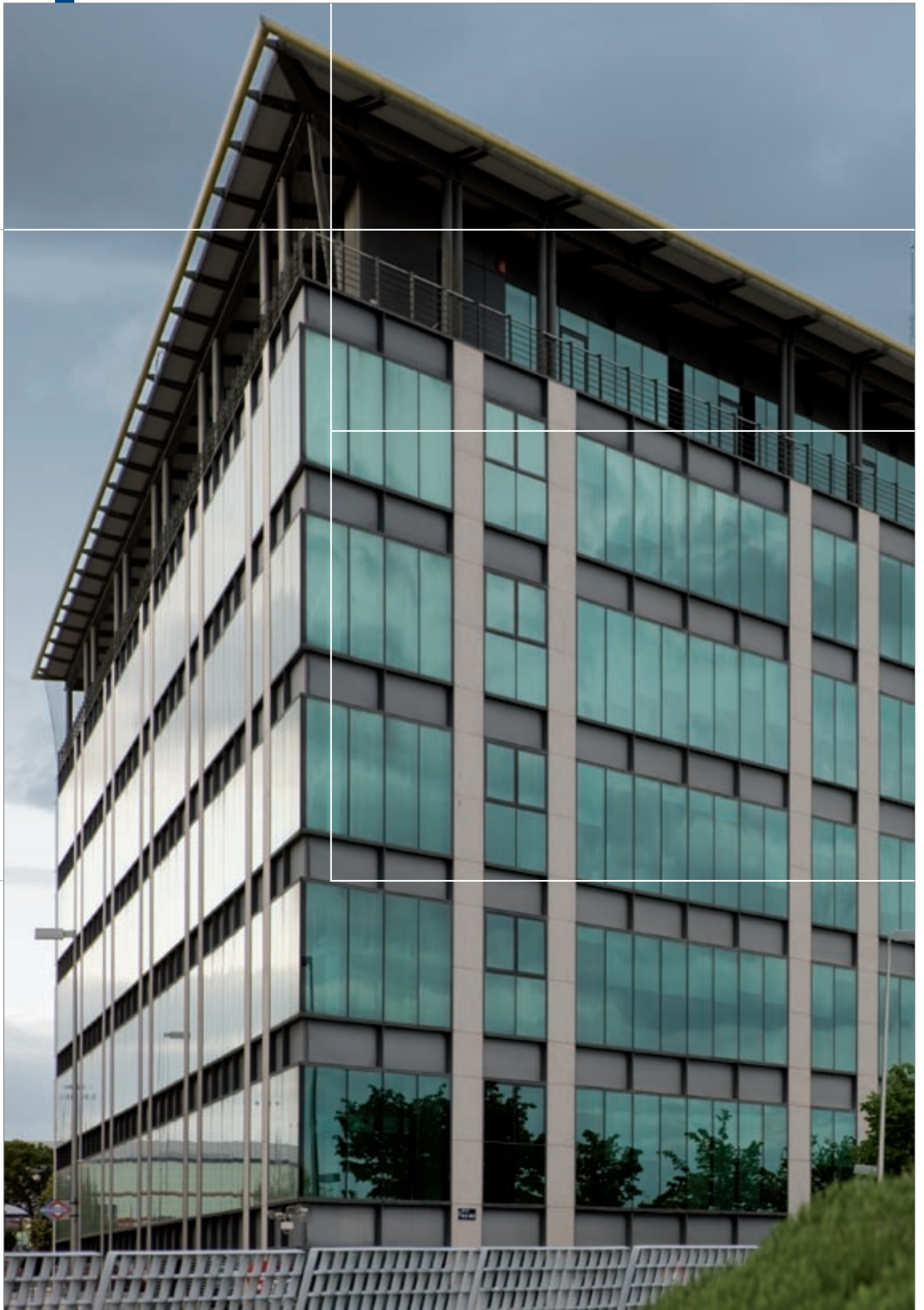
El Museo Postal y Telegráfico cedió un coche-correo y un furgón postal, restaurados el año anterior, para su exposición durante cuatro itinerarios realizados por Aragón, Castilla-La Mancha, Madrid y Navarra.

Dentro de la iniciativa “Correos por el Arte”, diversas oficinas acogieron exposiciones de pintura, escultura, cerámica, fotografía o tapices realizadas por artistas locales o empleados. La sede de Valencia albergó además una muestra sobre Vicente Blasco Ibáñez, coincidiendo con el 75 aniversario del traslado a la ciudad de sus restos mortales. Con motivo del Festival Internacional de Poesía de Granada se distribuyeron 120.000 postales con un poema de Claribel Alegría.

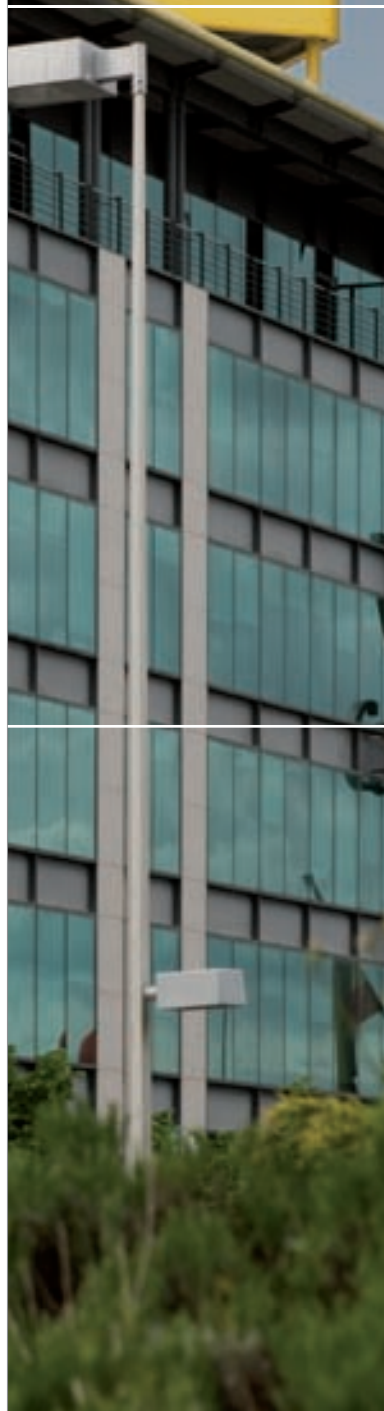
La Asociación Compostela Monumental premió a la compañía por su labor de restauración de establecimientos postales ubicados en edificios históricos, reconociendo la reforma ejemplar realizada en la sede principal, en el casco antiguo de Santiago de Compostela.

86

87



5. Filiales del Grupo Correos



Chronoexpres

Chronoexpres es la filial del Grupo Correos especializada en la prestación de servicios de paquetería expres nacionales e internacionales.

Su cartera comercial comprende soluciones para el envío urgente con entrega pactada de documentación y paquetes, como “Chrono 10”, “Chrono 14” y “Chrono 24”. Oferta además productos a medida como la valija, especialmente apta para satisfacer las demandas de empresas con redes nacionales;

“Multichrono”, dotado de valores añadidos que incluyen gestión documental, logística inversa o sustitución de equipos tecnológicos; o prestaciones específicas para diversos sectores de actividad.

La compañía proporciona también servicios internacionales de alta calidad y con acceso a redes de distribución global, mediante alianzas con empresas europeas o mundiales.

CHRONOEXPRES

	SERVICIOS CON ENTREGA PACTADA	“MULTICHRONO”	SERVICIOS A MEDIDA	PREPAGADOS	SERVICIOS INTERNACIONALES
--	-------------------------------	---------------	--------------------	------------	---------------------------

Incorporación de nuevas tecnologías en gestión de bases de datos.

■ Recursos

Chronoexpres cubre todo el territorio nacional a través de una completa red de infraestructuras y medios, integrada por 53 centros de operaciones, más de 105.000 m2 de almacenes, cerca de 2.000 vehículos y 2.112 rutas de distribución y arrastres.

En 2008 incrementó su plantilla hasta 1.301 efectivos. La filial aplicó planes de dimensionamiento en centros de Madrid, Barcelona, Girona, Málaga, Córdoba, Granada, Murcia, Zamora y Alicante, para adecuar sus recursos a las necesidades operativas. Incrementó además en un 31,3% las acciones formativas, a las que asistieron el 45% de los empleados, un 24,4% más que el año anterior.

Recursos	2008
Empleados	1.301
Centros de operaciones	53
Rutas de distribución	2.112



■ Actividades

La compañía culminó su proyecto de normalización logística, con la reorganización del cuadrante noroeste de la red de arrastres y de las rutas de distribución en Valencia, Palma de Mallorca, Jaén, Asturias, Zaragoza, Navarra, Huesca, Murcia, Huelva, Granada, Ourense, Segovia y A Coruña.

Asimismo, reestructuró sus actividades en Andalucía, con el cierre de la delegación de Jaén y la concentración de operaciones en la plataforma logística ubicada en la misma provincia, reduciendo costes e incrementando sinergias.

La empresa incorporó nuevas tecnologías en gestión de bases de datos que aumentaron la disponibilidad y seguridad. Los avances en los sistemas de control interno incluyeron la implantación del modelo de albarán web, de nuevos dispositivos informáticos portátiles para el control de los envíos y de un modelo de alertas a clientes, por mensajes de texto a móvil, sobre incidencias en la entrega.

Además, renovó su certificación en calidad conforme a la norma ISO 9001 y mejoró los plazos de entrega de sus principales productos, “Chrono 10”, “Chrono 14” y “Chrono 24”.

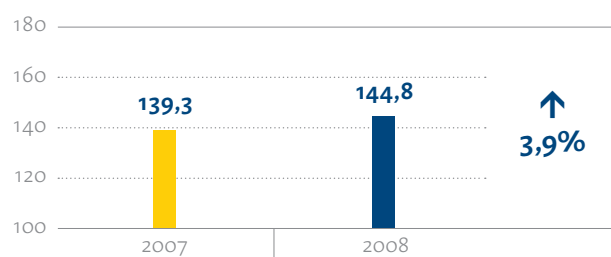
Calidad de entrega	2007	2008
“Chrono 10”	90,3%	91,8%
“Chrono 14”	90,6%	92,3%
“Chrono 24”	93,5%	94,1%



El beneficio antes de impuestos alcanza 1,0 millón de euros.

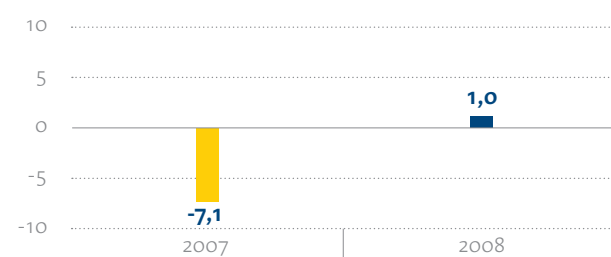
CIFRA NETA DE NEGOCIO

En millones de euros



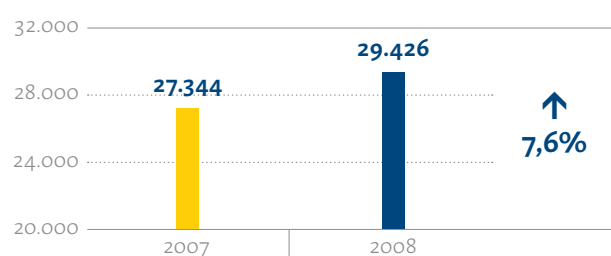
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS

En millones de euros



ENVÍOS GESTIONADOS

En miles



Resultados

El pasado año la filial incrementó un 7,6% sus volúmenes de envíos, hasta 29,4 millones. Los servicios que registraron mayores crecimientos fueron el de valija, con un 12,2%, y “Chrono 24”, con un 14,0%.

Su volumen de ingresos ascendió a 144,8 millones de euros, con un aumento del 3,9%, estimulado por la captación de nuevos clientes.

La aplicación en los últimos años del Plan de saneamiento hizo posible alcanzar un resultado de explotación de 1,5 millones de euros. El resultado antes de impuestos reflejó una ganancia de 1,0 millón de euros, con un crecimiento de 8,1 millones de euros respecto de 2007.

92

93

Correo Híbrido

Correo Híbrido es la filial del Grupo Correos especializada en la gestión integral de las acciones de comunicación masiva de las empresas.

Su oferta comercial comprende todos los servicios necesarios para cubrir cada fase del ciclo de producción: el tratamiento de la información, el diseño y la impresión en diferentes formatos, la generación de documentos dinámicos, el ensobrado y clasificación y, por último, el depósito en las instalaciones de la Sociedad Estatal, responsable de la distribución postal en todo el territorio nacional.

Cuenta además con un catálogo de soluciones electrónicas que incluyen la digitalización y grabación de datos, el almacenamiento y custodia digital, la realización de transacciones electrónicas seguras, la trazabilidad, la automatización y gestión de respuestas y devoluciones, así como diversas opciones de correo híbrido inverso.

La web www.correohibrido.es permite el acceso en tiempo real a la información sobre el estado de los envíos en cada etapa del proceso de ejecución.

Otras ventajas que aporta Correo Híbrido son una amplia disponibilidad (las 24 horas del día), elevados niveles de calidad y especialización y el empleo de las últimas tecnologías. Con estos elementos sus clientes pueden obtener mayor eficiencia en sus procesos y flexibilidad en sus costes.

CORREO HÍBRIDO

	ASESORAMIENTO Y DISEÑO DE DOCUMENTOS	IMPRESIÓN Y ENSOBRADO	CLASIFICACIÓN Y DEPÓSITO	FULFILLMENT	SERVICIOS ELECTRÓNICOS
--	--	--------------------------	-----------------------------	-------------	---------------------------



Apertura del nuevo centro de San Boi de Llobregat (Barcelona).

ESTABILIDAD DEL EMPLEO



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXOS



■ Recursos

En 2008 la filial inició un plan dirigido a agrupar todas las actividades desarrolladas en sus tres centros de Madrid. Tras abandonar el de Alcobendas, el proyecto se completará en 2009 con el traspaso definitivo de todas las operaciones a una única instalación.

Por otra parte, entró en funcionamiento la nueva sede ubicada en Sant Boi de Llobregat (Barcelona), a la que se destinó una inversión de 1,7 millones de euros. Esta infraestructura, proyectada para atender específicamente la demanda de Cataluña y su área de influencia así como para facilitar un centro de *back up* de operaciones, contribuyó a reducir los plazos de distribución y transporte.

Al cierre del año, por tanto, la compañía disponía de tres centros operativos (dos en Madrid y uno en Barcelona), con una extensión conjunta de 8.400 metros cuadrados, destinados a producción y almacenamiento. En total, durante el año destinó 5,2 millones de euros a ampliar y renovar su equipamiento.

La filial incrementó su plantilla media en un 21,6%, hasta 220 empleados, con un aumento en la contratación fija del 22%. La distribución entre hombres y mujeres fue del 58% y del 42%, respectivamente.

■ Actividades

Correo Híbrido amplió sus soluciones de digitalización con nuevas opciones para la generación, almacenamiento y custodia de los documentos. Estos servicios, junto a la impresión del acuse de recibo integrado en el sobre, fueron nuevamente unas de las prestaciones más demandadas. La filial incorporó a su cartera de clientes entre otras diversas empresas del sector bancario y Administraciones Públicas.

Asimismo, continuó realizando para la Sociedad Estatal la impresión y preparación de envíos para productos comercializados en la oficina postal virtual, como “Correo digital” o “Tu sello”.

Actividad	2007	2008
Envíos gestionados	364,8	407,3
Impresiones	824,2	799,0
Digitalizaciones	10,2	18,7

En millones

■ Resultados

En 2008, el número de envíos gestionados aumentó un 11,7% y el de digitalizaciones un 82,8%, mientras que las impresiones disminuyeron un 3,1%.

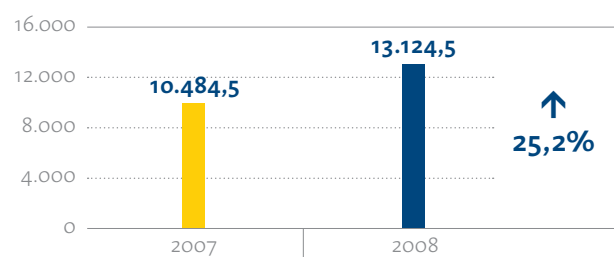
Los ingresos se elevaron a 13,1 millones de euros, un 25,2% más que en 2007. El resultado antes de impuestos alcanzó 317,6 miles de euros, un 42,1% menos que en el ejercicio anterior.



Las digitalizaciones crecen un 82,8% y los envíos gestionados, un 11,7%.

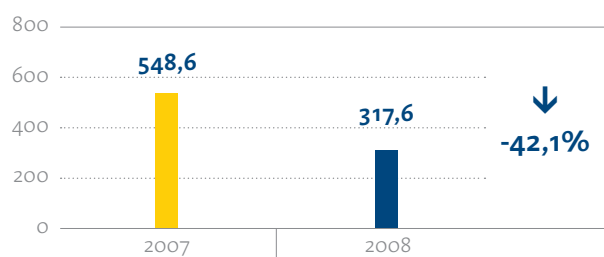
CIFRA NETA DE NEGOCIO

En miles de euros

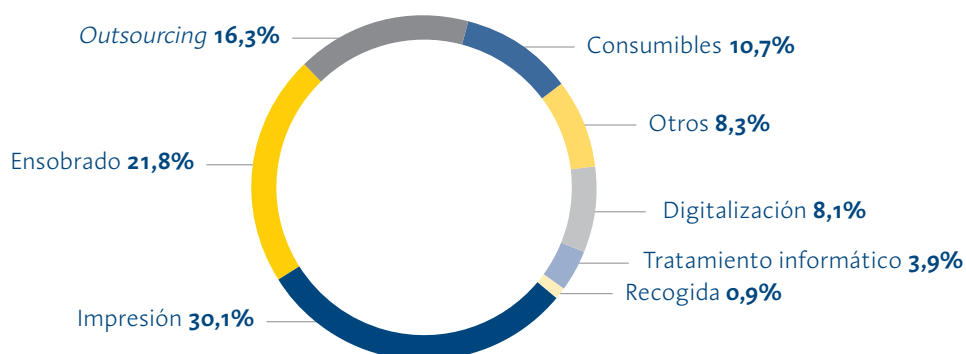


RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS

En miles de euros



TIPOLOGÍA DE INGRESOS POR ACTIVIDAD



Correos Telecom

Correos Telecom es la compañía del Grupo Correos responsable de gestionar la red de telecomunicaciones de la Sociedad Estatal, a la que presta servicios con carácter preferente. Se encarga además de promocionar la capacidad excedentaria de la red para su comercialización a terceros y de suministrar otras soluciones de telecomunicación.

Su cartera de activos incluye el alquiler de fibra óptica oscura, la cesión de derechos de paso sobre canalizaciones y posterías, la provisión de circuitos de datos de alta capacidad, el alquiler para la coubicación de estaciones de comunicaciones, así como la consultoría tecnológica.

Su portafolio de clientes incluye operadores de telecomunicaciones, Administraciones Públicas, medios de comunicación y, en general, empresas con elevadas necesidades de transmisión de datos.

■ Actividades

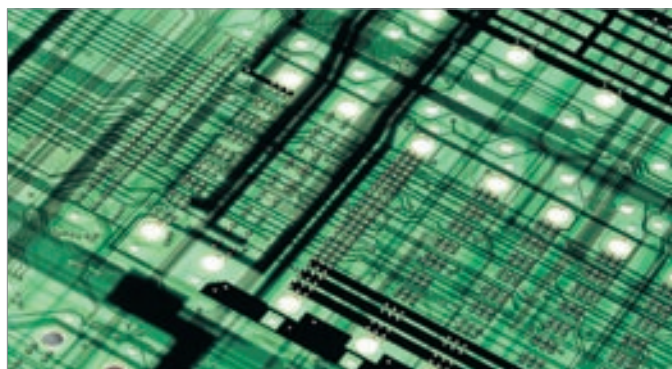
En el ámbito de la gestión de la red nacional de la Sociedad Estatal, la filial contribuyó a implantar nuevas infraestructuras de seguridad para la transmisión de datos y a aumentar la capacidad de comunicaciones en el 90% de los centros operativos.

Proporcionó además soporte técnico a la empresa matriz para instalar soluciones informáticas de respaldo en 300 unidades y dotar de comunicaciones a 273 de reciente creación.

Gestión de la red de Correos	2008
Centros informatizados	2.775
Circuitos de datos	3.519
Circuitos de voz	4.986
Extensiones telefónicas	8.519
Equipos de datos	3.519
Centralitas telefónicas	116

CORREOS TELECOM

	GESTIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES DE CORREOS	ASESORÍA TECNOLÓGICA	CIRCUITOS DE VOZ Y DATOS	REDES DE FIBRA ÓPTICA	INSTALACIÓN E INGENIERÍA DE TELECOMUNI- CACIONES
--	---	-------------------------	-----------------------------	--------------------------	---



Desarrollo de la oferta de circuitos de datos de alta capacidad.

La empresa participó en otros proyectos para la Sociedad Estatal como:

- ☐ El desarrollo del “Apartado postal electrónico” (ver capítulo “Servicios *online*”).
- ☐ La optimización de sistemas de negocio, como SGIE o IRIS 6 (ver capítulo “Innovación tecnológica”).
- ☐ El diseño de soluciones inalámbricas para mejorar la conectividad de los dispositivos informáticos utilizados por el personal de reparto.

En relación a la comercialización de activos de telecomunicaciones, impulsó la oferta de circuitos de datos de alta capacidad, tanto a empresas como a Administraciones Públicas, y amplió los servicios de alquiler de emplazamientos a nuevos clientes, como emisores de radio y TDT y suministradores de tecnología WiFi.

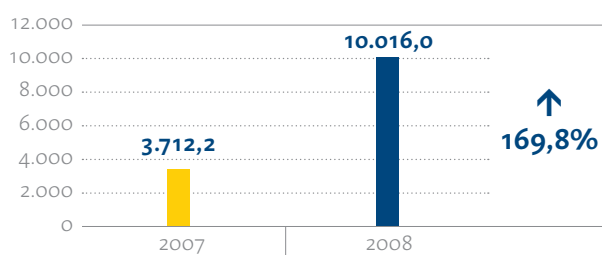
■ Resultados

Los ingresos alcanzaron los 10,0 millones de euros, con un incremento del 169,8% respecto del año precedente.

El beneficio antes de impuestos fue de 152,9 miles de euros, un 62,7% inferior al de 2007.

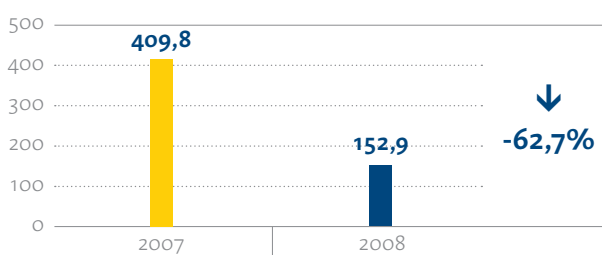
CIFRA NETA DE NEGOCIO

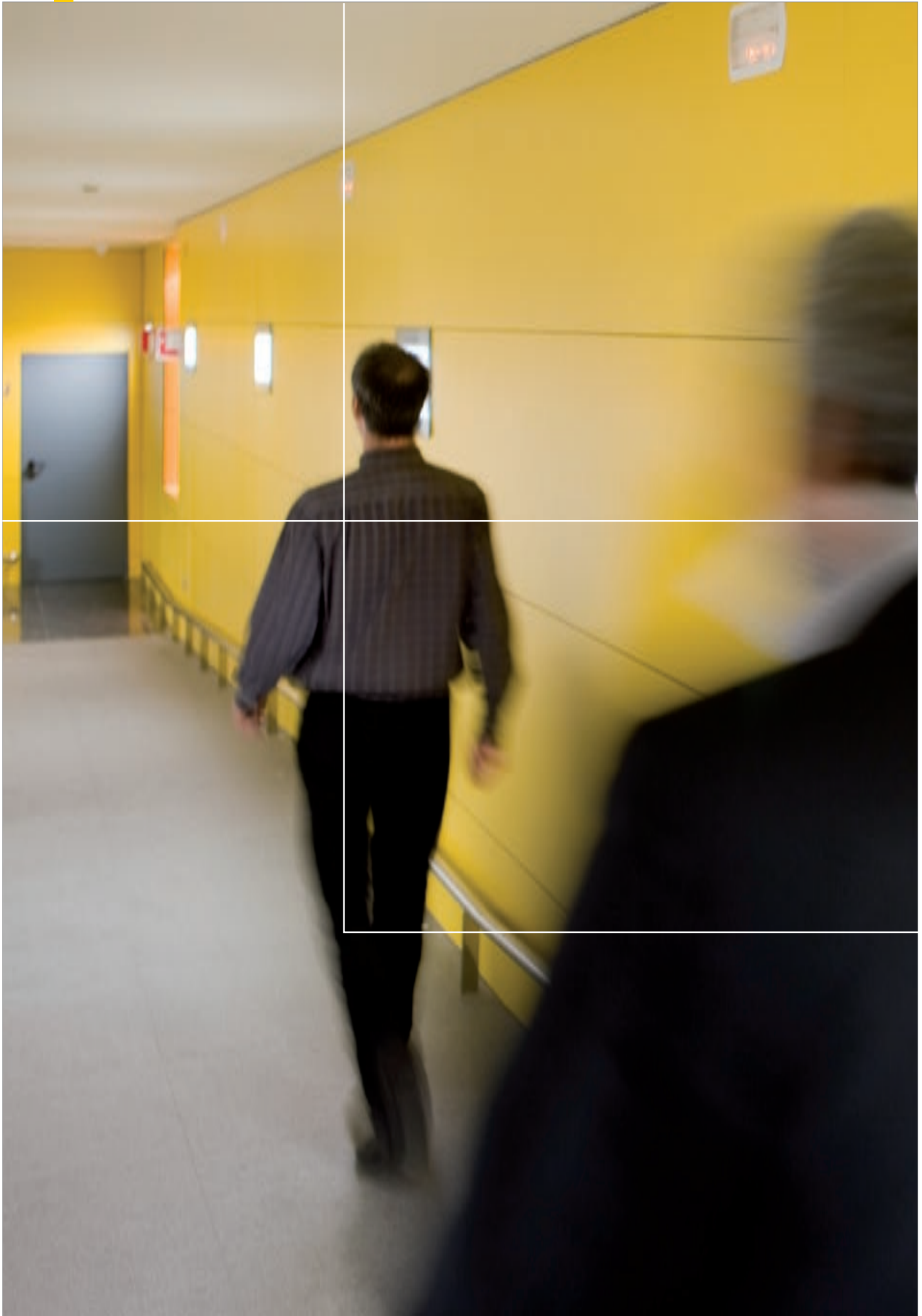
En miles de euros

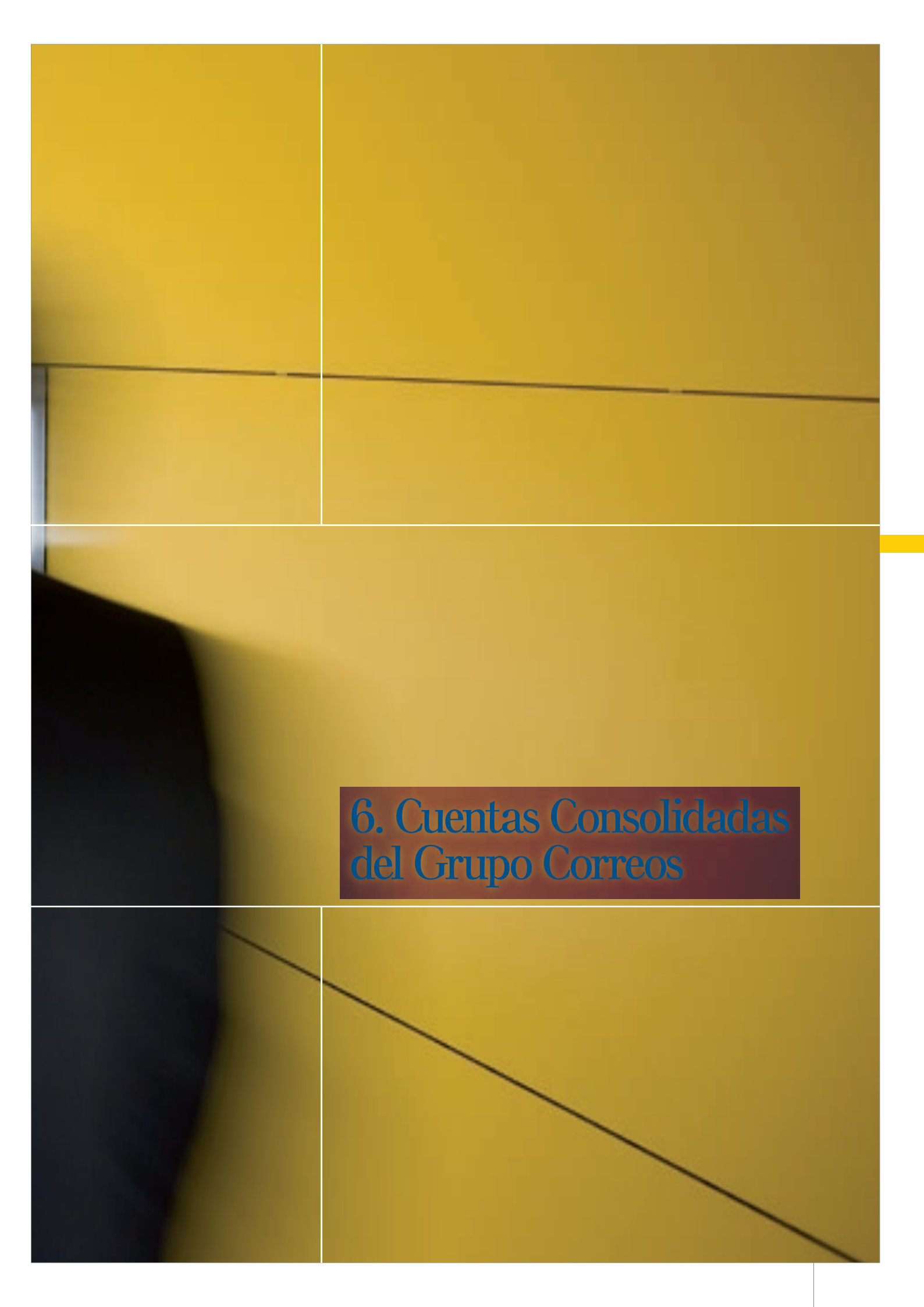


RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS

En miles de euros







6. Cuentas Consolidadas del Grupo Correos



KPMG Auditores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas

Al Accionista Único de
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

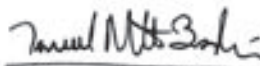
Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (la Sociedad) y sociedades dependientes (el Grupo) que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2008, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.

Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2008 adjuntas son las primeras que los Administradores de la Sociedad formulan aplicando los cambios introducidos en la legislación mercantil por la Ley 16/2007 de 4 de julio, el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007 y el régimen transitorio que incluye el citado Real Decreto. En este sentido, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1 de la Disposición Transitoria Cuarta del Real Decreto 1514/2007, se han considerado las presentes cuentas anuales consolidadas como cuentas anuales consolidadas iniciales, por lo que no se incluyen cifras comparativas. En la nota 22 de la memoria consolidada "Aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables" se incorpora el balance de situación consolidado y la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada incluidos en las cuentas anuales consolidadas aprobadas del ejercicio 2007 que fueron formuladas aplicando la normativa contable y mercantil vigente en dicho ejercicio, junto con una explicación de las principales diferencias entre los criterios contables aplicados en el ejercicio anterior y los actuales, así como la cuantificación del impacto que produce esta variación de criterios contables en el patrimonio neto consolidado al 1 de enero de 2008, fecha de transición. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2008. Con fecha 28 de marzo de 2008 emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2007, formuladas de conformidad con los principios y normas contables generalmente aceptados en la normativa española vigentes en dicho ejercicio, en el que expresamos una opinión favorable.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2008 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. y sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2008 y de los resultados consolidados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto consolidado y de los flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con los principios y normas contables generalmente aceptados en la normativa española que resultan de aplicación.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2008 contiene las explicaciones que los Administradores de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2008. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y sociedades dependientes.

KPMG Auditores, S.L.



Manuel Martín Barbón
Socio

26 de marzo de 2009



Balance de situación consolidado

al 31 de diciembre de 2008

(Expresado en miles de euros)

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/2008
A) ACTIVO NO CORRIENTE		1.850.867
Inmovilizado intangible	6	27.321
Patentes, licencias, marcas y similares		143
Aplicaciones informáticas		26.861
Otro inmovilizado intangible		317
Inmovilizado material	7	1.796.940
Terrenos y construcciones		1.259.409
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		312.961
Inmovilizado en curso y anticipos		224.570
Inversiones inmobiliarias	8	7.457
Terrenos		1.968
Construcciones		5.489
Inversiones financieras a largo plazo		1.057
Activos por impuesto diferido	18	18.092
B) ACTIVO CORRIENTE		843.568
Activos no corrientes mantenidos para la venta	9	906
Existencias	10	6.920
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	11	407.819
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		373.833
Deudores varios		13.189
Personal		10.541
Activos por impuesto corriente		2.206
Otros créditos con las Administraciones Públicas		8.050
Inversiones financieras a corto plazo	11	102.386
Periodificaciones a corto plazo		872
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	12	324.665
Tesorería		324.020
Otros activos líquidos equivalentes		645
TOTAL ACTIVO (A+B)		2.694.435

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	Saldo al 31/12/2008
A) PATRIMONIO NETO		1.949.082
Fondos propios	13	1.530.037
Capital		611.521
Prima de emisión		281.003
Reservas		559.564
Reserva legal		67.031
Reservas estatutarias		148.041
Reservas voluntarias		344.492
Reservas en sociedades consolidadas		(1.318)
Resultado del ejercicio		79.267
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	419.045
B) PASIVO NO CORRIENTE		267.280
Provisiones a largo plazo	15	80.725
Deudas a largo plazo		4.723
Acreeedores por arrendamientos financieros		4.629
Otros pasivos financieros		94
Pasivos por impuesto diferido	18	181.832
C) PASIVO CORRIENTE		478.073
Provisiones a corto plazo		320
Deudas a corto plazo	16	103.528
Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar	16	374.225
Proveedores		32.114
Acreeedores varios		229.197
Personal		28.839
Pasivos por impuesto corriente		1.691
Otras deudas con las Administraciones Públicas		52.113
Anticipos de clientes		30.271
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)		2.694.435

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada

correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008

(Expresada en miles de euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Saldo al 31/12/2008
Importe neto de la cifra de negocios	17-a)	2.296.162
Aprovisionamientos		(16.609)
Consumo de mercaderías	17-b)	(15.586)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	10	(1.023)
Otros ingresos de explotación		41.523
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		3.892
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	37.631
Gastos de personal		(1.620.230)
Sueldos, salarios y asimilados		(1.374.011)
Cargas sociales	17-d)	(233.982)
Otros gastos		(12.237)
Otros gastos de explotación		(537.454)
Servicios exteriores	17-e)	(524.711)
Tributos	17-f)	(1.584)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		(2.793)
Otros gastos de gestión corriente		(8.366)
Amortización del inmovilizado	6, 7, 8	(117.363)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	14	48.466
Exceso de provisiones	15	987
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado		(12.030)
Deterioro y pérdidas		(10.761)
Resultados por enajenaciones y otras		(1.269)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		83.452
Ingresos financieros	17-g)	21.981
De valores negociables y otros instrumentos financieros:		
De terceros		21.981
Gastos financieros	17-g)	(1.287)
Por deudas con terceros		(214)
Por actualización de provisiones		(1.073)
Diferencias de cambio		4.416
RESULTADO FINANCIERO		25.110
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		108.562
Impuesto sobre beneficios	18	(29.295)
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		79.267

Estado de flujos de efectivo consolidado

correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008

(Expresado en miles de euros)

	Notas	Ejercicio 2008
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		
1. Resultado consolidado del ejercicio antes de impuestos		108.562
2. Ajustes al resultado consolidado		
Amortización del inmovilizado	6, 7, 8	117.363
Correcciones valorativas por deterioro	6, 7, 10, 11	12.997
Variación de provisiones		776
Imputación de subvenciones de capital	14	(48.466)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		2.855
Ingresos financieros	17-g)	(21.981)
Gastos financieros	17-g)	1.287
Diferencias de cambio		(154)
Otros ingresos y gastos		819
3. Cambios en el capital corriente		
Aumento de "Existencias"		(2.920)
Aumento en "Deudores y otras cuentas a cobrar"		(17.152)
Descenso en "Otros activos corrientes"		4.069
Aumento en "Acreedores y otras cuentas a pagar"		17.091
Aumento en "Otros pasivos corrientes"		3.043
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		(269)
4. Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación		
Pagos de intereses		(213)
Cobros de intereses		21.271
Cobros (pagos) por impuesto sobre beneficios		(41.436)
5. Flujos de efectivo de las actividades de explotación		157.542
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
6. Pagos por inversiones		
Inmovilizado intangible		(15.941)
Inmovilizado material		(227.389)
Inversiones inmobiliarias		(45)
Otros activos financieros	11	(90.000)
7. Cobros por desinversiones		
Inmovilizado material		37
8. Flujos de efectivo de las actividades de inversión		(333.338)
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
9. Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	52.934
11. Pagos por dividendos y remuneraciones de otros instrumentos de patrimonio		
Dividendos	13	(51.958)
12. Flujos de efectivo de las actividades de financiación		976
E) AUMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		(174.820)

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado

correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008

(Expresado en miles de euros)

A) Estado de ingresos y gastos consolidados reconocidos correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008:

	Notas	Ejercicio 2008
A) Resultado consolidado de la cuenta de pérdidas y ganancias		79.267
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	57.746
Efecto impositivo		(17.324)
B) Total ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado		40.422
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	(48.466)
Efecto impositivo		14.533
C) Total transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada		(33.933)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS (A+B+C)		85.756

■ B) Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008:

	Capital escriturado	Prima de emisión	Reservas de la Sociedad Dominante		Otras reservas	Reservas en sociedades consolidadas	Resultado consolidado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	TOTAL
SALDO,									
FINAL DEL AÑO 2007	611.521	281.003	56.639	463.377	156.676	(154.985)	104.481	-	1.518.712
Ajustes de conversión al nuevo Plan General de Contabilidad	-	-	-	(12.410)	-	(547)	-	412.556	399.599
SALDO AJUSTADO,									
INICIO DEL AÑO 2008	611.521	281.003	56.639	450.967	156.676	(155.532)	104.481	412.556	1.918.311
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	79.267	6.489	85.756
Operaciones con el Accionista Único:									
Pago de dividendos	-	-	-	-	-	-	(51.958)	-	(51.958)
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	10.392	41.566	3.665	(6.127)	(52.523)	-	(3.027)
SALDO,									
FINAL DEL AÑO 2008	611.521	281.003	67.031	492.533	160.341	(161.659)	79.267	419.045	1.949.082

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

■ (1) Actividad de la empresa

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. Desde el momento de su constitución, la Sociedad Estatal se rige por la Ley de Sociedades Anónimas, 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.

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

La Sociedad Estatal, de acuerdo con el artículo 21 del Real Decreto 176/1998, de 16 de febrero, por el que se constituyó la extinta Entidad (en cuyos derechos y obligaciones quedó subrogada aquella con la aprobación de la Ley 14/2000) puede, sin perjuicio de lo expresado anteriormente, adquirir, poseer, arrendar, permutar y enajenar bienes de cualquier clase, sin que los bienes de su propio patrimonio que resulten innecesarios para el cumplimiento de sus fines deban reincorporarse al Patrimonio del Estado. Sin perjuicio de ello, resultará necesario el previo informe de la Dirección General del Patrimonio del Estado para enajenaciones de cuantía superior a 6 millones de euros cuya aprobación corresponderá, en todo caso, al Consejo de Administración de la Sociedad Estatal.

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

Adicionalmente, y de acuerdo con el apartado diecisiete del artículo 58 de la mencionada Ley 14/2000, el personal contratado por la Sociedad Estatal para la adecuada prestación de sus servicios 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 Estatal se encuentran dentro del ámbito del SPU establecido por la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, siendo una parte significativa de ellos, en aplicación de esta normativa, de reserva exclusiva para la Sociedad Estatal. Para éstos últimos, y de acuerdo con el artículo 30 de la mencionada ley, las contraprestaciones económicas derivadas de su realización serán de carácter fijo en su cuantía debiendo ser autorizadas las mismas por las autoridades competentes. Los precios de los servicios postales no reservados, que lleve a cabo la Sociedad Estatal podrán ser fijados libremente de acuerdo con las reglas del mercado y con las restricciones que se establezcan en normativa.

Para el mantenimiento del SPU, la Ley 24/1998 otorga a la Sociedad Estatal, como operador responsable del mismo, una serie de contraprestaciones para financiar el coste derivado de las obligaciones de la prestación de dicho servicio, que se concretan en el establecimiento de unos derechos exclusivos, como son: el régimen de reserva de servicios y la financiación, mediante el fondo de compensación del SPU (no constituido hasta la fecha), de los costes derivados de la prestación de éste. Asimismo, dicha ley prevé un sistema de dotación complementaria por el Estado para el supuesto de que la prestación del SPU suponga una carga para el operador al que se encomienda la misma, no compensada a través de los servicios reservados y del fondo de compensación. Esta dotación complementaria se concreta en la recepción de aportaciones de capital y de explotación con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.

Como consecuencia de lo anterior, el artículo 29 de la Ley 24/1998 establece la obligatoriedad, para el mencionado operador, de llevar una contabilidad analítica debidamente auditada, existiendo cuentas separadas, como mínimo, para cada servicio reservado y para los servicios no reservados. Esta obligación es regulada por la Orden FOM/2447/2004, de 12 de julio, sobre la contabilidad analítica y la separación de cuentas de los operadores postales.

Del mismo modo, la Ley 24/1998 garantizó el acceso general a la red postal, a través del operador al que el Estado tuviese encomendada la prestación del servicio postal universal, a todos los usuarios y, en su caso, a los operadores postales a los que se les impusieran obligaciones de servicio postal universal, en condiciones de transparencia, no discriminación y objetividad. Igualmente, el artículo 23.5 de esta Ley establece que los operadores postales distintos de aquellos que tengan encomendada por el Estado la prestación del servicio postal universal deberán negociar las condiciones de acceso a la red postal pública con el proveedor del servicio postal universal responsable de su gestión (en la actualidad Correos), de forma que se evite cualquier tipo de acuerdo, decisión o recomendación colectiva, práctica concertada o conscientemente paralela, que tenga por objeto restringir o falsear la competencia en el mercado postal español.

En este sentido, el Real Decreto 1298/2006, de 10 de noviembre, por el que se regula el acceso a la red postal pública y se determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales, ha establecido las bases reguladoras de acceso a la red postal pública, con la determinación de unas condiciones de referencia para facilitar el acceso a la red postal pública a todos los operadores postales titulares de una autorización singular que lo soliciten. Estas condiciones de referencia para el acceso a la Red, serán públicas, tendrán carácter indicativo y contendrán las prescripciones técnicas y económicas de acceso a la red postal pública que servirán de base para la suscripción de acuerdos bilaterales entre el operador responsable de la prestación del servicio postal universal y los demás operadores postales. Las condiciones de referencia se fijarán en base a los principios de transparencia, objetividad, y no discriminación en la determinación de las condiciones y precios de acceso de todos los operadores.

Con fecha 23 de abril de 2007, el Ministerio de Fomento aprobó las condiciones de referencia de carácter provisional para el acceso a la red postal pública, gestionada por la Sociedad Estatal. Dichas condiciones tienen carácter indicativo y contienen las prescripciones técnicas y económicas de acceso a la red postal pública que servirán de base para la suscripción de convenios bilaterales entre la Sociedad Estatal, como operador responsable de la prestación del servicio postal universal, y los demás operadores postales.

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 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 mantiene suscritos convenios de colaboración con distintos Ministerios para la prestación de servicios postales y telegráficos propios de su objeto social.

El Accionista Único de la Sociedad Estatal es la Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado, por lo que en virtud de lo expuesto en la disposición adicional segunda de la Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades de Responsabilidad Limitada, que modifica el Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por Real Decreto legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, la Sociedad Estatal se encuentra en situación de unipersonalidad.

La Sociedad Estatal, es cabecera de un grupo de sociedades denominado Grupo Correos. Las cuentas anuales de la Sociedad Estatal correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2007, tanto individuales como consolidadas, fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 28 de marzo de 2008, siendo aprobadas por su Accionista Único el 19 de mayo de 2008, estando depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.

■ (2) Estructura del Grupo Correos y Telégrafos

El detalle de las sociedades dependientes de la Sociedad Dominante 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 2008, es el siguiente:

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)
Correo Híbrido, S.A.	Servicios de correo híbrido	c/ Hiedra, 7 (Madrid)
Chronoexpres, S.A.	Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería	Avenida de Europa, 8 Coslada (Madrid)

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

Correos Telecom, S.A., tiene su domicilio social en la calle Conde de Peñalver, 19 de Madrid y su objeto social, que coincide con su actividad principal, consiste en la gestión de la red de telecomunicaciones de la que es titular la Sociedad Dominante así como en la prestación de servicios de telecomunicaciones, 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.

Correo Híbrido, S.A., por su parte, tiene su domicilio social en la calle Hiedra, 7 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 Correo Híbrido, 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 Estatal para que ésta los entregue a sus destinatarios.

De acuerdo con el RD 1564/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, la Sociedad Dominante ha efectuado las comunicaciones correspondientes a las sociedades participadas con respecto a su porcentaje de participación en las mismas.

El detalle al 31 de diciembre de 2008 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:

Datos en miles de euros			
	Chronoexpres, S.A.	Correos Telecom, S.A.	Correo Híbrido, S.A.
Valor neto contable al 31/12/08	10.349	1.503	1.022
Porcentaje de participación directa	100 %	100 %	100 %
Capital Social	62	1.503	974
Prima de emisión	52.488	-	48
Reservas	(490)	2.018	49
Resultados de ejercicios anteriores	(52.290)	-	(18)
Beneficios del ejercicio	1.000	113	222
Total patrimonio neto	770	3.634	1.275
Resultado de explotación	1.533	9	593

■ (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 por primera vez la normativa contable incluida en el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre (NPGC en adelante), así como el resto de la legislación mercantil vigente a 31 de diciembre de 2008.

La Sociedad Dominante del Grupo Correos ha preparado las presentes cuentas anuales consolidadas, en todo aquello que no se opone al NPGC, en los términos establecidos en el Real Decreto 1815/1991, de 20 de diciembre, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas. En concreto:

- ☐ La consolidación de las cuentas anuales de la Sociedad Dominante con las de todas las 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.

- ☐ Los saldos, transacciones y resultados significativos entre las sociedades del Grupo Correos han sido eliminados en el proceso de consolidación.
- ☐ 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 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 2008 se incluyen en el capítulo de “Reservas en sociedades consolidadas” del balance de situación consolidado.

En relación con la aplicación del NPGC, y al amparo de lo exigido por el Real Decreto 1514/2007 por el que aquél se aprobó, el Grupo Correos elaboró un balance de apertura a 1 de enero de 2008, fecha considerada de transición, en el cual:

- Registró todos los activos y pasivos cuyo reconocimiento exige el NPGC.
- Dio de baja todos los activos y pasivos cuyo reconocimiento no está permitido por el NPGC.
- Reclasificó todos los elementos patrimoniales en sintonía con las definiciones y los criterios incluidos en el NPGC.

Los efectos derivados de los dos primeros puntos anteriores se han contabilizado directamente en el Patrimonio Neto del Grupo Correos.

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 2008 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.

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. Sin embargo, la incertidumbre inherente a las estimaciones y asunciones puede conducir a resultados que requieran un ajuste de los valores contables de los activos y pasivos afectados en el futuro.

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 los siguientes:

— *Obligaciones por arrendamientos – el Grupo Correos como arrendatario*

El Grupo Correos mantiene suscritos contratos de arrendamiento para el desarrollo de sus actividades. La clasificación de dichos arrendamientos como operativos o financieros requiere que el Grupo Correos determine, basado en la evaluación de los términos y condiciones de estos contratos, quien 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 2008 no existen contingencias adicionales a las registradas en las presentes cuentas anuales consolidadas que pudieran suponer para la Sociedad Dominante 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 el Grupo Correos relativas a la probabilidad de que disponga de ganancias fiscales futuras.

— *Provisiones*

El Grupo Correos reconoce provisiones sobre riesgos, de acuerdo con la política contable indicada en el nota (5-k) de esta memoria sobre “Provisiones y contingencias”. El Grupo Correos realiza juicios y estimaciones en relación con la probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos, así como la cuantía de los mismos, y registra una provisión cuando el riesgo ha sido considerado como probable, estimando el coste que le originaría dicha obligación.

— *Deterioro de activos no financieros*

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

— Cálculo de los valores razonables, valores en uso, valores actuales y valores recuperables

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

C) COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Sociedad Dominante, tal y como se permite en el RD 1514/2007, ha optado por no presentar información comparativa referida al ejercicio 2007. No obstante lo anterior, en la nota (22) de esta memoria sobre los “Aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables” se detallan las principales diferencias entre los criterios contables utilizados para la formulación de las cuentas anuales consolidadas 2007 y las actuales, así como la cuantificación de los impactos que implica esta variación de criterios contables en el patrimonio neto consolidado del Grupo Correos.

■ (4) Aplicación de los resultados de la Sociedad Dominante

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

Miles de euros

Base de reparto:

Saldo de la cuenta de pérdidas y ganancias	77.932
Reservas estatutarias	148.041
Reservas voluntarias	351.555
Total	577.528

Aplicación:

A reserva legal	7.794
A reservas estatutarias	163.627
A reservas voluntarias	367.141
A dividendos	38.966
Total	577.528

LIMITACIONES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS Y DIVIDENDOS

Según el artículo 214 del RD 1564/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, 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 RD 1514/2007, 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. Un activo intangible se reconoce como tal si y solo si es probable que genere beneficios futuros y que su coste pueda ser valorado de forma fiable.

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

Aplicaciones informáticas

Se contabilizan por su coste de adquisición y se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil estimada que, en términos generales, esta 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, marcas y similares

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

(B) INMOVILIZADO MATERIAL

Los activos materiales se encuentran valorados por su coste de adquisición o valor de aportación a la Sociedad Dominante por la extinta Entidad, minorados por la amortización acumulada y, en su caso, por el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas. El valor de aportación antes mencionado no difiere del criterio de registro contable establecido por el NPGC.

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	30 – 75
Instalaciones técnicas y maquinaria	3 – 33
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	5 – 20
Equipos para procesos de información	3 – 8
Elementos de transporte	5 – 10
Otro inmovilizado	3 – 12

Asimismo, en el caso de que existan índices 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 valor recuperable.

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

Las inversiones realizadas por el Grupo Correos en inmuebles propiedad de terceros que cumplen los requisitos para ser considerados como arrendamientos operativos se valoran, siempre que éstas no sean separables del activo arrendado o cedido en uso, por el coste de dichas inversiones y se amortizan durante una vida útil estimada de 20 años, dado que las condiciones contractuales en base a las cuales se utilizan los inmuebles así lo permiten.

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. El efecto de no amortizar sistemáticamente estas inversiones durante el tiempo estimado de la reforma no es significativo para estas cuentas anuales tomadas en su conjunto.

(C) INVERSIONES INMOBILIARIAS

Las inversiones inmobiliarias están compuestas por terrenos y construcciones que se encuentran arrendados a terceros. Las construcciones se amortizan de forma lineal sobre la vida útil estimada de 35-75 años.

Las normas de valoración del inmovilizado material son íntegramente aplicables a las inversiones inmobiliarias.

(D) ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS

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

Grupo Correos como arrendatario

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

Los pagos por arrendamientos operativos se registran como gastos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base a su devengo.

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. 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

En el caso de que existan índices 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 valor recuperable de estos activos.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Los activos financieros incluidos en la categoría de “Préstamos y partidas a cobrar” se valoran al coste amortizado.
- Los activos financieros incluidos en la categoría de “Activos financieros disponibles para la venta” se valoran a su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas, ya que su valor razonable no puede ser estimado de forma fiable.
- Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: ver nota (i).

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

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 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.

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.

(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; y
- 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 CONTINGENCIAS

El Grupo Correos registra provisiones en su balance consolidado cuando tiene una obligación presente como resultado de sucesos pasados (ya sea por disposición legal o contractual, o por una obligación implícita o tácita), siendo ésta cuantificable, y se estima probable que la misma suponga una salida futura de recursos para su liquidación.

Las provisiones se valoran 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. Para aquellas provisiones con vencimiento inferior o igual a un año, y el efecto financiero no sea significativo, no se lleva a cabo ningún tipo de descuento. Las provisiones se revisan a la fecha de cierre del ejercicio y son ajustadas con el objetivo de reflejar la mejor estimación actual del pasivo correspondiente en cada momento.

(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 de situación 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, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

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

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

(M) TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA

Partidas monetarias

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

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

Partidas no monetarias

Las partidas no monetarias valoradas a coste histórico se valoran aplicando el tipo de cambio de la fecha de la transacción.

(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.

Indemnizaciones por despido

De acuerdo con la reglamentación de trabajo vigente, las sociedades que forman parte del Grupo Correos están obligadas al pago de indemnizaciones a los empleados laborales con los que, bajo determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. En este sentido, los pagos por indemnizaciones, cuando surgen, se cargan a gastos en el momento en que se toma la decisión de efectuar el despido.

(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 actualmente 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, pudiendo adscribirse al mismo, de forma voluntaria, el personal laboral fijo en activo, los funcionarios en activo o en servicios especiales y el personal eventual cuyo contrato actual, a la fecha de solicitud de adhesión, haya cumplido al menos dos años ininterrumpidos de vigencia.

La Sociedad Dominante, según consta en el “Reglamento del Plan de Pensiones de Empleo de Correos y Telégrafos”, tiene obligación de realizar contribuciones o aportaciones anuales a favor de los partícipes del mencionado plan por una cantidad equivalente al 0,5% de la masa salarial del ejercicio en cuestión. En este sentido, al 31 de diciembre de 2008 la Sociedad Dominante no tiene ningún tipo de compromiso adicional, para con los partícipes del mencionado plan de pensiones, a las cantidades efectivamente aportadas desde la fecha de creación del plan.

La cuantía global de las aportaciones realizadas por la Sociedad Dominante a una institución financiera desde el ejercicio 2000, fecha de creación del fondo, es de 84.028 miles de euros, siendo la cantidad comprometida y abonada en 2008 de 13.427 miles de euros, lo que supone un porcentaje superior al 0,5% de la masa salarial. La Sociedad Dominante no tiene ningún tipo de compromiso adicional a las cantidades ya aportadas al 31 de diciembre de 2008.

Premios de jubilación

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

A 31 de diciembre de 2008, Chronoexpres, S.A. tiene contratado con una entidad aseguradora una póliza para hacer frente al hipotético pasivo que le pudiera suponer el afrontar estos premios de permanencia en el futuro, dado que en el presente no lo hay. Los Administradores de la Sociedad

Dominante estiman que los pasivos adicionales no cubiertos por la mencionada póliza que podrían derivarse de las garantías comprometidas para con los trabajadores de su filial, si los hubiera, no serían en ningún caso significativos.

(P) IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS

El impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula como la suma del impuesto corriente, que resulta de la aplicación del correspondiente tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio tras aplicar las bonificaciones y deducciones existentes, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos contabilizada. Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada 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, así mismo, en este epígrafe.

Los activos y pasivos por impuestos corrientes son los importes estimados a pagar o a cobrar de la Administración Pública, conforme a los tipos impositivos en vigor a la fecha del balance, e incluyendo cualquier otro ajuste por impuestos correspondiente a ejercicios anteriores.

El impuesto sobre beneficios diferido se contabiliza siguiendo el método de registro de los pasivos, 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 un pasivo por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias imponibles excepto:

- cuando el pasivo por impuesto diferido se deriva del reconocimiento inicial de un fondo de comercio o de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y que en el momento de la transacción, no afectó ni al resultado contable ni al resultado fiscal.
- respecto a las diferencias temporarias imponibles asociadas con inversiones en sociedades dependientes y asociadas, si el momento de la reversión de las diferencias temporarias puede ser controlado por la Sociedad Dominante y es probable que la diferencia temporaria no revierta en un futuro previsible.

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, excepto:

- cuando el activo por impuestos diferidos relativo a la diferencia temporaria deducible se derive del reconocimiento inicial de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y que, en el momento de la transacción no afectó ni al resultado contable ni al resultado fiscal.
- respecto a las diferencias temporarias deducibles asociadas con inversiones en sociedades dependientes y asociadas, el activo por impuestos diferidos sólo se reconoce, en la medida en que es probable que las diferencias temporarias reviertan en un futuro previsible y haya suficiente beneficio fiscal disponible contra el cual aplicar las diferencias temporarias.

A fecha de cierre de cada ejercicio el Grupo Correos procede a evaluar los activos por impuestos diferidos reconocidos y aquellos que no se han reconocido anteriormente. En base a tal evaluación el Grupo Correos procede a dar de baja los activos reconocidos anteriormente si ya no resulta probable su recuperación y/o procede a registrar cualquier activo por impuesto diferido no reconocido anteriormente siempre que resulte probable que la sociedad del Grupo Correos que los ha generado disponga de ganancias fiscales que permitan su aplicación.

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

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

(Q) SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS

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

Las subvenciones no reintegrables de capital se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante el periodo de tiempo equivalente a la vida útil de los elementos del inmovilizado financiados con dichas subvenciones a menos que éstos bienes se enajenen, se deterioren o se den de baja, en cuyo caso se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el mismo momento en que esto ocurra. La imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de las

130

131

subvenciones destinadas a la financiación de terrenos se difiere hasta el ejercicio en que se produce su enajenación y/o deterioro.

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

(R) 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.

■ (6) Inmovilizado intangible

El detalle de este epígrafe y su movimiento durante el ejercicio es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2008	Altas y Dotaciones	Bajas	Saldo al 31/12/2008
Coste-				
Patentes, licencias, marcas y similares	344	-	-	344
Estudios y trabajos técnicos	8.696	-	-	8.696
Aplicaciones informáticas	168.131	16.051	(3.932)	180.250
Otro inmovilizado intangible	423	-	-	423
Total coste	177.594	16.051	(3.932)	189.713
Amortización Acumulada-				
Patentes, licencias, marcas y similares	(165)	(36)	-	(201)
Estudios y trabajos técnicos	(8.696)	-	-	(8.696)
Aplicaciones informáticas	(140.417)	(16.531)	3.559	(153.389)
Otro inmovilizado intangible	(90)	(14)	-	(104)
Total amortización acumulada	(149.368)	(16.581)	3.559	(162.390)
Correcciones por deterioro-				
Otro inmovilizado intangible	(7)	-	5	(2)
Valor neto	28.219			27.321

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 más significativas del ejercicio se corresponden con la inversión realizada por la Sociedad Dominante para la adquisición de licencias, la compra de nuevos programas y la mejora evolutiva de otros por importe de 3.922, 6.848 y 4.733 miles de euros respectivamente. Asimismo, durante el ejercicio la Sociedad Dominante ha dado de baja elementos intangibles por importe de 3.495 miles de euros por estar totalmente amortizados.

Durante el ejercicio, la Sociedad Dominante ha destinado 3.760 miles de euros de la subvención de capital otorgada por el Estado para la prestación del SPU en la adquisición de aplicaciones informáticas.

A 31 de diciembre de 2008, la Sociedad Dominante tiene compromisos firmes de adquisición de aplicaciones informáticas por importe de 9.485 miles de euros no existiendo, a esa misma

fecha, compromisos firmes de venta sobre ningún activo intangible propiedad de la Sociedad Dominante. Parte de las adquisiciones a realizar por el Grupo en el ejercicio 2009 serán financiadas con la subvención de capital no reintegrable otorgada a favor de la Sociedad Dominante en los Presupuestos Generales del Estado correspondientes al ejercicio 2009 (ver nota (14)).

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2008 asciende a 146.272 miles de euros.

■ (7) Inmovilizado material

El detalle de este epígrafe y su movimiento durante el ejercicio es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2008	Altas y Dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo al 31/12/2008
Coste-					
Terrenos	317.276	1.344	(5)	21.233	339.848
Construcciones	1.109.169	37.002	(2.852)	83.860	1.227.205
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	731.160	76.298	(80.231)	4.644	731.845
Inmovilizado en curso y anticipos	220.043	114.264	-	(109.737)	224.570
Total coste	2.377.648	228.908	(83.088)	-	2.523.468
Amortización Acumulada-					
Construcciones	(228.576)	(30.813)	620	2	(258.767)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(411.982)	(69.833)	78.855	(2)	(402.962)
Total amortización acumulada	(640.558)	(100.646)	79.475	-	(661.729)
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(39.754)	(11.428)	2.305	-	(48.877)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(15.869)	(58)	5	-	(15.922)
Total correcciones por deterioro	(55.623)	(11.486)	2.310	-	(64.799)
Valor neto	1.681.467				1.796.940

Las altas más significativas registradas en los epígrafes “Terrenos”, “Construcciones” e “Inmovilizado en curso y anticipos” durante el ejercicio 2008, se corresponden con la compra de nuevos locales para el normal desarrollo de la actividad de la Sociedad Dominante, a la reforma y adaptación de locales ya existentes propiedad de la misma y a las inversiones realizadas en distintos centros logísticos de ésta para el tratamiento y la distribución postal vinculadas a su actividad principal por importes de 68.569, 76.729 y 4.911 miles de euros respectivamente.

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 2008 se corresponden con la compra de mobiliario y de equipos para el proceso de la información por importe de 13.052 y de 27.584 miles de euros respectivamente.

Durante el ejercicio, la Sociedad ha destinado 53.986 miles de euros de la subvención de capital otorgada por el Estado para la prestación del SPU en la adquisición de distintos elementos del inmovilizado material.

Del total de las bajas, 76.996 miles de euros se corresponden con elementos materiales que han sido dados de baja por la Sociedad Dominante como consecuencia de estar totalmente amortizados.

De las correcciones por deterioro realizadas durante el ejercicio para corregir el valor de ciertos elementos del inmovilizado material, destacan los 8.988 miles de euros que se han dotado para dar de baja parte del coste de ciertos edificios de la Sociedad Dominante que están siendo objeto de reformas integrales que alargarán su vida útil.

Al 31 de diciembre de 2008, la Sociedad Dominante tiene compromisos firmes de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 131.349 miles de euros. Parte de estas adquisiciones serán financiadas con la subvención de capital no reintegrable otorgada a favor de la Sociedad Dominante en los Presupuestos Generales del Estado correspondientes al ejercicio 2009 (ver nota (14)). El Grupo 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 2008 asciende a 185.409 miles de euros.

El valor neto contable de las viviendas, locales y solares integrantes del inmovilizado material no afectos a la explotación asciende a 21.942 miles de euros, siendo su coste 28.241 miles de euros.

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.

■ (8) Inversiones inmobiliarias

El detalle de este epígrafe y su movimiento durante el ejercicio es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2008	Altas y Dotaciones	Saldo al 31/12/2008
Coste-			
Terrenos	1.968	-	1.968
Construcciones	6.439	45	6.484
Total coste	8.407	45	8.452
Amortización acumulada-			
Construcciones	(859)	(136)	(995)
Valor neto contable	7.548		7.457

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 482 miles de euros en el ejercicio 2008.

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con aquellos relacionados con su amortización anual y los gastos de mantenimiento, estos últimos han ascendido a 231 miles de euros en el ejercicio 2008. Todos los gastos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base al principio del devengo.

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

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

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:

Miles de euros	
Hasta un año	265
Entre uno y cinco años	398
Mas de cinco años	-
	663

■ (9) Activos no corrientes mantenidos para la venta

El Grupo Correos ha clasificado como activos no corrientes mantenidos para la venta terrenos y construcciones de su propiedad que estaban a la venta a 31 de diciembre de 2008. Dichos activos, principalmente viviendas y una nave industrial, se hallaban incluidos en planes de desinversión aprobados por los órganos competentes y, a esa fecha, se estaban llevando a cabo acciones efectivas para su venta en el corto plazo.

El valor contable de dichos activos al 31 de diciembre de 2008 es de 906 miles de euros.

■ (10) Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2008 es la siguiente:

Miles de euros	
Existencias valoradas a coste-	
Sellos en poder de terceros	6.197
Sellos en oficinas y almacenes propios	2.417
Sellos Filatelia	986
Otras existencias	1.203
	10.803
Correcciones valorativas por deterioro	(3.883)
	6.920

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante el ejercicio 2008 es el siguiente:

	Correcciones valorativas		
	Sellos	Otros	Total
Saldo al 1 de enero	2.812	48	2.860
Correcciones valorativas por deterioro	1.010	13	1.023
Saldo al 31 de diciembre	3.822	61	3.883

El Grupo Correos mantiene el criterio de registrar correcciones valorativas por deterioro de sellos en el caso de que éstos permanezcan aún en los almacenes, propios o externos, de la Sociedad Dominante habiendo cumplido dos años desde la fecha de su emisión.

■ (11) Activos financieros a corto plazo

Los activos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2008, excepto el efectivo y otros activos líquidos equivalente descritos en la nota (12) siguiente, se corresponden a cuentas a cobrar a clientes, a deudores, al personal y a las Administraciones Públicas y a fianzas y depósitos constituidos, según el siguiente detalle:

Miles de euros	
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-	
Clientes por ventas y prestación de servicios	373.833
Deudores varios	13.189
Personal	10.541
Administraciones Públicas (Nota 18)	10.256
	407.819
Inversiones financieras a corto plazo-	
Imposiciones a corto plazo	92.653
Depósitos y fianzas	9.733
	102.386

La mayor parte de los activos financieros clasificados como a corto plazo por el Grupo Correos tienen vencimiento inferior a un año, no existiendo diferencias significativas entre los valores contables registrados y sus valores razonables.

11.1.) DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

En los epígrafes “Clientes por ventas y prestaciones de servicios” y “Deudores varios” se incluyen 51.440 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.

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

Asimismo, los epígrafes “Clientes por ventas y prestaciones de servicios” y “Deudores varios” se presentan netos de correcciones valorativas por deterioro, siendo el movimiento habido durante el ejercicio 2008 en dichas correcciones el siguiente:

	Correcciones valorativas		
	Clientes	Deudores	Total
Saldo al 1 de enero	12.773	1.315	14.088
Dotaciones	3.633	1.636	5.269
Reversiones	(3.454)	-	(3.454)
Saldo al 31 de diciembre	12.952	2.951	15.903

Adicionalmente, 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 978 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos.

11.2.) INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO

En “Imposiciones a corto plazo” se registra el principal de diversas imposiciones a plazo fijo realizadas por la Sociedad Dominante junto con los intereses devengados y no vencidos de las

mismas por importes de 90.000 y 2.653 miles de euros respectivamente. Estas imposiciones vencen el 5 de mayo de 2009 y devengan un tipo de interés anual entre el 5,6 % y el 5,7 %.

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 de ésta, habiendo sido aprobadas por sus Administradores. En base a estas políticas, la Dirección de Planificación y Finanzas de la Sociedad Dominante ha 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 Dominante a riesgos de crédito, de mercado y de liquidez:

11.3.1) Riesgos de crédito

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

La exposición máxima al riesgo de crédito del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2008 es la siguiente:

	Sociedad Dominante	Resto de sociedades del Grupo	Total Grupo Correos
Inversiones financieras a largo plazo	287	770	1.057
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	339.117	34.716	373.833
Deudores varios	13.131	58	13.189
Inversiones financieras a corto plazo	102.292	94	102.386
Bancos e instituciones de crédito	285.606	1.703	287.309
	740.433	37.341	777.774

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 2008 es el siguiente:

	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número de clientes	Miles de Euros	Número de clientes	Miles de Euros
Clientes:				
Con saldo superior a 1.000 euros	39	118.553	1.648	33.845
Con saldo entre 500 euros y 1.000 euros	47	32.531	651	469
Con saldo inferior a 500 euros	19.234	139.752	3.201	402
	19.320	290.836	5.500	34.716
Deudores				
Deudores	-	1.257	47	58
Operadores postales extranjeros	180	51.440	-	-
Otros activos financieros	-	8.715	-	-
	> 19.500	352.248	5.547	34.774

El detalle por fecha de antigüedad de los “Clientes” y “Operadores postales extranjeros” de las empresas del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2008 es el siguiente:

	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo
	Cientes	Operadores postales extranjeros	Cientes
No vencidos	148.925	35.588	29.754
Vencidos no dudosos:			
Menos de 30 días	75.644	-	2.384
Entre 30 y 60 días	29.506	1.755	800
Entre 60 y 90 días	10.086	-	558
Entre 90 y 120 días	3.744	-	442
Mas de 120 días	22.931	2.223	778
Pagos provisionales	-	11.874	-
	290.836	51.440	34.716
Dudosos	7.739	2.494	2.421
Correcciones por deterioro	(7.739)	(2.494)	(2.421)
	-	-	-
	290.836	51.440	34.716

“Clientes” de la Sociedad Dominante a más de 120 días considerados no dudosos por importe de 22.931 miles de euros se corresponde en su totalidad con saldos a cobrar a instituciones públicas.

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

Adicionalmente, la Sociedad Dominante ha rentabilizado los excedentes de tesorería durante el ejercicio 2008, siguiendo el procedimiento elaborado a tales efectos, el cual está basado principalmente en los siguientes puntos:

- ☐ Se ha contado con un presupuesto anual donde se ha analizado los flujos de caja generados y determinado los saldos operativos y excedentarios de la tesorería, delimitando el importe y plazos de las inversiones de estos excedentes.

- ☐ Los activos utilizados han sido cuentas corrientes a la vista de alta remuneración e imposiciones a plazo fijo, estas últimas con vencimientos nunca superiores a un año.
- ☐ Las entidades financieras con las que se mantiene algún riesgo, por operaciones financieras, han de tener, según el mencionado procedimiento, una calificación crediticia igual o superior a A3 otorgada por Moody's, o equivalente otorgado por alguna otra agencia de calificación. Adicionalmente, se han realizado análisis de riesgo para cada una de las entidades financieras, a través del cual se ha determinado la exposición máxima a asumir con cada una de ellas.

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 y pasivos financieros del Grupo Correos tienen vencimientos inferiores a doce meses, la exposición del mismo al riesgo de cambios en los tipos de interés no es significativa.

Riesgos de tipos de cambio

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

En este sentido, la exposición del Grupo a este riesgo se 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 2008 asciende a 1.452 miles de euros, este riesgo no es significativo.

11.3.3) Riesgos de liquidez

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

El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo al 31 de diciembre de 2008 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

Miles de euros

Activos financieros a corto plazo:

Clientes por ventas y prestaciones de servicios	373.833
Deudores varios	13.189
Inversiones financieras	102.386
Bancos e instituciones de crédito	324.665

Pasivos financieros a corto plazo:

Deudas a corto plazo	(103.528)
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	(374.225)

336.320**(12) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes**

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2008 es la siguiente:

Miles de euros

Caja	37.356
Bancos e instituciones de crédito	286.664
Intereses devengados no vencidos	645

324.665

■ (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.

De acuerdo con la propuesta de distribución del resultado consolidado correspondiente al ejercicio 2007 realizada por los Administradores de la Sociedad Dominante, con fecha 4 de julio de 2008 la Sociedad Dominante abonó a su Accionista Único un dividendo por importe de 51.958 miles de euros.

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 por la Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado.

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.

C) RESERVA LEGAL

De acuerdo con el artículo 214 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, 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.

D) RESERVAS VOLUNTARIAS Y RESERVA ESTATUTARIA

Al 31 de diciembre de 2008, las reservas voluntarias eran de libre disposición.

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 2008 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.

E) OTRAS RESERVAS DE LA SOCIEDAD DOMINANTE

Recogen las generadas por ciertos ajustes de consolidación realizados en el pasado, 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 a 31 de diciembre de 2005.

F) RESERVAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS

Su detalle al 31 de diciembre de 2008, es como sigue:

	Miles de euros		
	Saldo al 01/01/2008	Resultado 2007	Saldo al 31/12/2008
Correos Telecom, S.A.	1.693	479	2.172
Correo Híbrido, S.A.	347	511	858
Chronoexpres, S.A.	(157.572)	(7.117)	(164.689)
	(155.532)	(6.127)	(161.659)

G) RESULTADOS CONSOLIDADOS DEL GRUPO CORREOS

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2008 es como sigue:

	Miles de euros		
	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Correos y Telégrafos, S.A.	77.932	-	77.932
Correos Telecom, S.A.	113	-	113
Correo Híbrido, S.A.	222	-	222
Chronoexpres, S.A.	1.000	-	1.000
	79.267	-	79.267

■ (14) Subvenciones, donaciones y legados recibidos

La Sociedad Dominante recibe anualmente, con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, una subvención de capital destinada a financiar parte de las adquisiciones de bienes realizadas y que son necesarias para la correcta prestación del SPU. El detalle del movimiento de las subvenciones recibidas en 2008 es el siguiente:

	Miles de euros
Saldo inicial a 1 de enero	412.556
Subvención cobrada	52.934
Subvención pendiente de cobro (Nota 18)	4.812
Total subvenciones concedidas	57.746
Efecto fiscal	(17.324)
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias	(48.466)
Efecto fiscal	14.533
	(51.257)
Saldo final a 31 de diciembre	419.045

A 31 de diciembre de 2008, la Sociedad Dominante tenía pendiente de cobro 4.812 miles de euros del total de la subvención de capital que le había sido concedida. La Sociedad Dominante viene cumpliendo con las condiciones asociadas a la concesión de las subvenciones de capital y considera que cumplirá con los requisitos establecidos para devengar estas ayudas.

Asimismo, los Presupuestos Generales del Estado 2009 contemplan la concesión a la Sociedad Dominante, durante el próximo ejercicio, de 14.620 miles de euros como subvención de capital para la adquisición de bienes necesarios para la prestación del SPU.

■ **(15) Provisiones y otros pasivos contingentes**

El detalle de este epígrafe y su movimiento durante el ejercicio 2008 es el siguiente:

	Provisión para impuestos	Provisión por reclamaciones del personal	Provisión por litigios	Otras provisiones	Total
Saldo al 1 de enero de 2008	2.343	25.121	50.004	1.407	78.875
Dotaciones	256	20.832	2.819	625	24.532
Aplicaciones / pagos	(1.537)	(1.764)	(13.076)	(20)	(16.397)
Reversiones / excesos	(140)	(5.298)	(750)	(97)	(6.285)
Saldo al 31 de diciembre de 2008	922	38.891	38.997	1.915	80.725

Las dotaciones del ejercicio, por importe de 24.532 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según su naturaleza.

Las aplicaciones tienen su origen en las resoluciones de litigios que han sido desfavorables al Grupo Correos durante el ejercicio 2008 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades y la aplicación de las correspondientes provisiones con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según la naturaleza.

Las reversiones se han realizado con cargo a distintas cuentas según su naturaleza, excepto 987 miles de euros que se han realizado con abono a la línea de “Exceso de provisiones” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

PROVISIÓN POR RECLAMACIONES DE PERSONAL

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2008 registra las cantidades a pagar estimadas por reclamaciones y litigios judiciales contra la Sociedad Dominante de tipo laboral.

PROVISIÓN POR LITIGIOS

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2008 recoge fundamentalmente las cantidades a pagar estimadas en relación con los expedientes sancionadores del Tribunal de Defensa de la Competencia contra la Sociedad Dominante y que están recurridas por ésta.

■ (16) Pasivos financieros

Los pasivos financieros a corto plazo del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2008 se corresponden a cuentas a pagar a proveedores, a acreedores por la compra de inmovilizado, a acreedores varios, al personal y a las Administraciones Públicas y a fianzas y depósitos constituidos, según el siguiente detalle:

Miles de euros

Deudas a corto plazo:

Acreedores por inmovilizado	82.408
Depósitos giro	14.267
Fianzas y depósitos	5.339
Acreedores por arrendamientos financieros	1.354
Otras deudas a corto plazo	160
Total deudas a corto plazo	103.528

Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:

Proveedores	2.238
Acreedores varios	259.072
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	28.840
Pasivos por impuesto corriente (Nota 18)	1.691
Otras deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18)	52.113
Anticipos de clientes	30.271
Total acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	374.225

Total	477.753
--------------	----------------

La mayor parte de los pasivos financieros clasificados como a corto plazo por el Grupo Correos tienen vencimiento inferior a un año, no existiendo diferencias significativas entre los valores contables registrados y sus valores razonables.

Los “Depósitos giro” incluyen giros admitidos con anterioridad al 31 de diciembre del 2008 y pendientes de pago por la Sociedad Dominante a sus destinatarios a esa fecha.

El epígrafe “Acreedores varios” incluye los importes cobrados por la Sociedad Dominante por cuenta de terceros y el importe de la provisión para rappels por importe de 36.959 y 17.672 miles de euros respectivamente.

Asimismo, en los epígrafes “Acreedores varios” y “Anticipos de clientes” se incluyen 72.514 miles de euros con origen en las obligaciones pendientes de pago de la Sociedad Dominante a distintos operadores postales de terceros países por los servicios postales y telegráficos recibidos de los mismos.

■ (17) Ingresos y gastos

A) IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS

La distribución del importe de la cifra de negocios del Grupo Correos correspondiente a sus actividades ordinarias por categorías de actividades, así como por mercados geográficos, para el ejercicio 2008 es la siguiente:

Miles de euros

Segmentación por categoría de actividades-	
Prestación de servicios postales, telegráficos y de paquetería	2.205.624
Ingresos por prestación de servicios a terceros y prestación de servicios bancarios	14.908
Ingresos por envío de dinero	29.730
Venta de productos filatélicos	33.840
Otros servicios	12.060
Total	2.296.162
Segmentación por mercados geográficos-	
Nacional	2.296.162
Total	2.296.162

El epígrafe “Prestación de servicios postales y de paquetería” se presenta neto de la cifra de rappels concedidos por el Grupo Correos a sus clientes durante el ejercicio por importe de 19.307 miles de euros.

B) CONSUMO DE MERCADERÍAS

El desglose de la partida de “Consumo de mercaderías” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta durante el ejercicio es como sigue:

	Miles de euros
Compras nacionales de mercaderías:	
Sellos y otros signos de franqueo	11.762
Otros productos	7.419
Aumento de existencias	(3.595)
Consumo de mercaderías	15.586

C) SUBVENCIONES DE EXPLOTACIÓN

La Sociedad Dominante recibió durante el ejercicio 2008 subvenciones de explotación para sufragar el déficit asociado a la prestación del SPU y para la formación de sus empleados por importes de 37.004 y 627 miles de euros, respectivamente.

Asimismo, los Presupuestos Generales del Estado 2009 contemplan la concesión a la Sociedad Dominante durante el próximo ejercicio de 60.601 miles de euros como subvención de explotación vinculada a la prestación del SPU.

D) CARGAS SOCIALES

El desglose del epígrafe “Cargas sociales” para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008 es el siguiente:

	Miles de euros
Aportaciones a planes de pensiones	13.429
Otras cargas sociales	220.553
	233.982

“Aportaciones a planes de pensiones” registra un importe de 13.427 miles de euros correspondiente a la aportación realizada por la Sociedad Dominante durante el ejercicio en virtud del Plan de Pensiones de Empleo de Correos y Telégrafos de 26 de septiembre de 2000 (ver nota (5-0)).

E) SERVICIOS EXTERIORES

El desglose del epígrafe “Servicios exteriores” para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008 es el siguiente:

	Miles de euros
Arrendamientos	41.224
Reparaciones, conservación y mantenimiento	65.484
Servicios profesionales independientes	66.401
Gastos por transporte	178.554
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	14.007
Suministros	37.454
Gastos por correspondencia internacional	51.616
Otros gastos	69.971
	524.711

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:

	Miles de euros
Hasta un año	19.823
Entre uno y cinco años	11.824
Mas de cinco años	15.448
	47.095

En “Servicios de profesionales independientes” se incluyen 14.169 miles de euros correspondientes al gasto devengado por comisiones a entidades colaboradoras. Estas entidades tienen suscritos contratos con la Sociedad Dominante para llevar a cabo, por cuenta de ésta, la promoción, difusión, comercialización y potenciación de los servicios postales, así como la recogida, tratamiento,

franqueo, clasificación y transporte de envíos postales para su depósito en los centros de la Sociedad Dominante. Asimismo, se incluyen en este epígrafe 23.619 miles de euros de gastos de seguridad.

En “Gastos por correspondencia internacional” se recogen los costes que los operadores postales de los distintos países facturan a la Sociedad Dominante en relación con la prestación de servicios postales y telegráficos cuyos destinatarios residen en esos países.

F) TRIBUTOS

En el epígrafe “Tributos” se registra el efecto de la regularización de la prorrata por bienes de inversión realizada en la Sociedad Dominante. Esta regularización ha implicado registrar un ingreso durante 2008 de 3.540 miles de euros (ver nota (5-r)).

G) INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2008 es el siguiente:

Miles de euros

Ingresos financieros-

Intereses de terceros:	
Imposiciones a corto plazo	14.388
Otros ingresos financieros	7.593
	21.981

Gastos financieros-

Otros gastos financieros	214
Actualización de provisiones	1.073
	1.287

En “Imposiciones a corto plazo” se registra el importe de los ingresos devengados por la Sociedad Dominante con origen en las imposiciones a plazo fijo realizadas durante el ejercicio.

152

153

■ (18) Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2008 es el siguiente:

Miles de euros

Activos no corrientes-

Activos por impuesto diferido	18.092
-------------------------------	---------------

Activos corrientes-

Activos por impuesto corriente	2.206
Otros créditos con las Administraciones Públicas:	
Subvenciones de capital pendientes de cobro	4.812
Subvenciones de explotación pendientes de cobro	3.084
Otros	154
	8.050
	10.256
	(nota 11)

Pasivos no corrientes-

Pasivos por impuesto diferido	181.832
-------------------------------	----------------

Pasivos corrientes-

Impuesto sobre Sociedades (nota 16)	1.691
Otras deudas con las Administraciones Públicas (nota 16):	
IRPF	18.353
IVA	5.226
Seguridad social	20.955
MUFACE y derechos pasivos	4.391
Aduanas	1.993
Otros	1.195
	52.113
	53.804

El Impuesto sobre Sociedades se calcula en base al resultado económico o contable, obtenido por la 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.

La conciliación del resultado contable consolidado del ejercicio 2008 y de los ingresos y gastos directamente imputados al Patrimonio Neto consolidado con la base imponible fiscal agregada del Impuesto sobre Sociedades de las distintas sociedades del Grupo Correos es como sigue:

Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada

	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado consolidado antes de impuestos			108.562
Diferencias permanentes:			
Correos, S.A.	595	(38)	(557)
Chronoexpres, S.A.	590	(2.574)	(1.984)
Diferencias temporarias del ejercicio:			
Correos, S.A.	16.545	-	16.545
Correo Híbrido, S.A.	180	(169)	11
Diferencias temporarias de ejercicios anteriores:			
Correos, S.A.	-	(2.961)	(2.961)
Correos Telecom, S.A.	-	(4)	(4)
			120.726

Ingresos y gastos directamente imputados al Patrimonio Neto consolidado

	Aumentos	Disminuciones	Total
Ajustes de conversión al NPGC			(20.430)
Ajuste de consolidación	-	-	10.090
Diferencias permanentes:			
Correos, S.A.	-	(4.973)	(4.973)
Chronoexpres, S.A.	490	-	490
Correo Híbrido, S.A.	80	-	80
Diferencias temporarias del ejercicio:			
Correos, S.A.	14.822	(52)	14.770
			27

Base imponible agregada (resultado fiscal agregado)

120.753

Las sociedades del Grupo Correos han optado, según permite la disposición transitoria vigésimo octava del Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido

de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, añadida por Ley 4/2008, de 23 de diciembre, por integrar el efecto fiscal de los cargos y abonos realizados contra reservas derivados de la aplicación del NPGC por partes iguales en la base imponible correspondiente a cada uno de los tres primeros periodos impositivos que se inicien a partir del 1 de enero de 2008, fecha de conversión al NPGC.

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

	Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	Ingresos y gastos directamente imputados al Patrimonio Neto consolidado
Resultado agregado antes de impuestos	108.562	-
Ingresos y gastos directamente imputados al Patrimonio Neto consolidado	-	(20.430)
Ajustes de consolidación	-	10.090
Tipo impositivo aplicable	30%	30%
Carga impositiva teórica	32.569	(3.102)
Efecto de:		
Ingresos no computables		(1.492)
Gastos no deducibles	199	-
Deducciones	(3.118)	-
Otros	(330)	147
Gasto impositivo efectivo agregado	29.320	(4.447)
Detalle gasto impositivo efectivo:		
Impuestos corrientes	33.397	8
Impuestos diferidos	(4.077)	(4.431)
Ajuste previsión IS 2007	(25)	-
Gasto por Impuesto de Sociedades	29.295	-

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2008 es el siguiente:

	Impuesto corriente acreedor	Impuesto corriente deudor
Impuesto corriente agregado	33.268	137
Retenciones y pagos a cuenta	(31.577)	(239)
Saldo con las Administraciones Públicas	1.691	(200)

El movimiento de los activos por diferencias temporarias del Grupo en el reconocimiento de gastos e ingresos a efectos contables y fiscales y su correspondiente efecto impositivo acumulado es el siguiente:

Activos temporarios	Saldo al 01/01/2008	Altas	Regula- rización	Aplicación NPGC	Reversión	Saldo al 31/12/2008
Diferencias temporarias	29.181	16.708	2.912	14.907	(3.403)	60.305
Efecto impositivo:						
Diferencias temporarias	8.614	5.013	874	4.472	(923)	18.050
Créditos por pérdidas a compensar	140	-	-	-	(98)	42
	8.754	5.013	874	4.472	(1.021)	18.092

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

Miles de euros

Diferencias temporarias:

Provisión responsabilidades	9.659
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	4.973
Exceso de amortización del inmovilizado	3.231
Otros	229
Activos por impuesto diferido	18.092

Diferencias temporarias:

Efecto fiscal de las subvenciones de capital	179.591
Diferimiento efecto fiscal conversión al NPGC	2.018
Otros	223
Pasivos por impuesto diferido	181.832

La legislación vigente establece que los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Al 31 de diciembre de 2008, las sociedades que forman el Grupo Correos tiene pendientes de inspección por las autoridades fiscales todos los impuestos aplicables desde diciembre de 2004, a excepción del Impuesto sobre Sociedades pendiente de inspección desde el 1 de enero de 2004. Los Administradores de la Sociedad Dominante no esperan que se devenguen pasivos adicionales de consideración para las mismas como consecuencia de una eventual inspección.

De acuerdo con la Ley del Impuesto sobre Sociedades, si en virtud de las normas aplicables para la determinación de la base imponible, ésta resultase negativa, su importe podrá ser compensado dentro de los quince ejercicios inmediatos y sucesivos a aquél en que se originó la pérdida, distribuyendo la cuantía en la proporción que se estime conveniente. 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. Al 31 de diciembre de 2008 las sociedades del Grupo disponen de las siguientes bases imponibles negativas a compensar contra eventuales beneficios fiscales futuros:

	Miles de euros	
Plazo máximo de compensación	Chronoexpres, S.A.	Correo Híbrido, S.A.
2010	91	-
2011	813	-
2012	1.820	-
2013	1.367	-
2014	2.426	-
2015	1.301	-
2016	11.138	-
2017	19.350	-
2018	52.569	83
2019	38.871	135
2020	22.011	-
2021	11.179	-
2022	9.769	-
2023	1.423	-
	174.128	218

Los créditos fiscales correspondientes a las bases imponibles negativas de Correo Híbrido, S.A. que están registrados en el balance de situación consolidado adjunto ascienden a 130 miles de euros, aproximadamente.

■ (19) Otra información

A) NÚMERO DE EMPLEADOS

El detalle de la plantilla media del Grupo durante el ejercicio 2008 es el siguiente:

	Nº empleados
Directivos	25
Resto plantilla:	
Funcionarios	29.684
Laborales	37.952
	67.661

A 31 de diciembre de 2008 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo es el siguiente:

	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	23	3	26
Resto plantilla:			
Funcionarios	20.810	7.882	28.692
Laborales	14.863	21.481	36.344
	35.696	29.366	65.062

B) COMPROMISOS Y CONTINGENCIAS

Al 31 de diciembre de 2008, los avales otorgados por diversas entidades financieras a la Sociedad Dominante del Grupo Correos ascienden a 28.730 miles de euros. El resto de sociedades pertenecientes al Grupo no tienen garantías o avales prestados ante terceros de importe significativo. Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los pasivos adicionales, si los hubiera, que podrían derivarse de las garantías comprometidas con terceros, no serían en ningún caso significativas.

C) HONORARIOS DE AUDITORES DE CUENTAS Y SOCIEDADES DE SU GRUPO O VINCULADAS

De acuerdo con la disposición adicional decimocuarta de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, sobre transparencia en la remuneración de auditores, a continuación se detallan los importes facturados a las distintas sociedades que componen el Grupo Correos, o pendientes de facturar, por KPMG Auditores, S.L. y por sus sociedades vinculadas, por la prestación de servicios profesionales durante el ejercicio 2008:

Miles de euros	
Por servicios de auditoría	383
Por otros servicios	146
Total	529

(20) Administradores y alta dirección de la Sociedad Dominante

Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante, así como las personas físicas o jurídicas a las que representan, no han participado durante el ejercicio 2008 en transacciones inhabituales y/o relevantes con las sociedades del Grupo.

Los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante, así como las personas físicas o jurídicas a las que representan, no han participado durante el ejercicio 2008 en transacciones inhabituales y/o relevantes del Grupo Correos.

20.1.) RETRIBUCIONES Y OTRAS PRESTACIONES DE LOS ADMINISTRADORES Y DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN DE LA SOCIEDAD DOMINANTE DURANTE EL EJERCICIO 2008

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2008 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 1.431 miles de euros, de los que 234 miles de euros se corresponden con dietas por asistencia al Consejo de Administración, siendo el resto importes abonados en concepto de salario.

Al 31 de diciembre de 2008 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.

20.2.) OTRA INFORMACIÓN REFERENTE AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante no tienen participaciones, ni ostentan cargos o desarrollan funciones en empresas cuyo objeto social sea idéntico, análogo o complementario al desarrollado por ésta, conforme a las declaraciones presentadas por los mismos.

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante a 31 de diciembre de 2008 estaba formado por 12 hombres y 6 mujeres.

■ (21) Información medioambiental

Al 31 de diciembre de 2008, no existen activos de importancia dedicados a la protección y mejora del medioambiente, ni se ha incurrido en gastos relevantes de esta naturaleza durante el ejercicio. Asimismo, durante el ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2008 no se han recibido subvenciones de naturaleza medioambiental.

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos y gastos de carácter medioambiental a 31 de diciembre de 2008.

■ (22) Aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables

Los ajustes derivados de la conversión al nuevo Plan General de Contabilidad en la fecha de transición al mismo escogida por la Sociedad Dominante, 1 de enero de 2008, son los siguientes:

	Nota	Miles de euros
Patrimonio neto consolidado a 31 de diciembre de 2007 según el Plan General de Contabilidad de 1990		1.518.712
Ajustes de conversión al nuevo Plan General de Contabilidad:		
Clasificación de Subvenciones de Capital como Patrimonio Neto	i	412.556
Ajustes contra reservas:		
Dotación de provisiones del inmovilizado material	ii	(11.029)
Cancelación de acreedores a largo plazo (*)	iii	4.973
Dotación de "Provisiones para riesgos y gastos"	iv	(6.355)
Otros ajustes en Chronoexpres, S.A. (*)	v	(490)
Otros ajustes en Correo Híbrido, S.A.	vi	(56)
Total ajustes contra reservas		(12.957)
Patrimonio neto consolidado a 1 de enero de 2008 según el nuevo Plan General de Contabilidad (2007)		1.918.311

(*) Ajustes sin efecto fiscal.

I) CLASIFICACIÓN DE LAS SUBVENCIONES DE CAPITAL EN EL PATRIMONIO NETO

La Sociedad Dominante viene cumpliendo históricamente con las condiciones necesarias para que las subvenciones de capital que le han sido concedidas en el pasado se puedan considerar como no reintegrables, con lo que a la fecha de transición al nuevo plan general contable el importe de las subvenciones recibidas se ha incluido en el patrimonio neto consolidado, una vez deducido el efecto impositivo correspondiente.

II) DOTACIÓN DE PROVISIONES DE INMOVILIZADO MATERIAL

En la fecha de transición al nuevo plan general contable, la Sociedad Dominante detectó que los elementos de su inmovilizado material que formaban parte de la red de telecomunicaciones que fue arrendada en 2007 a su filial Correos Telecom, S.A. presentaban índices de deterioro como consecuencia de que su valor recuperable, entendido como el valor actual de los flujos de

efectivo futuros que se espera generen dichos activos, era inferior a su valor neto contable. Como consecuencia de lo anterior, la Sociedad Dominante ha dotado las provisiones aquí descritas contra reservas netas de su impacto fiscal.

III) CANCELACIÓN DEL “FONDO PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO DE GIRO”

Con la aplicación del nuevo plan general de contabilidad, el pasivo denominado “Fondo para puesta en marcha del servicio de giro” que se hallaba registrado a 31 de diciembre de 2007 en el balance de situación de la Sociedad Dominante no se puede considerar un pasivo exigible, por lo que a la fecha de la transición al nuevo plan general contable se ha cancelado contra reservas, neto de su efecto fiscal.

IV) PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS

En el momento de la conversión al nuevo plan general de contabilidad el pasado 1 de enero de 2008, la Sociedad Dominante concluyó que, de acuerdo con el criterio de registro de las provisiones para riesgos y gastos que emana de éste, le era necesario dotar provisiones por mayor importe del registrado hasta ese momento para atender a las expectativas válidas creadas por la empresa frente a terceros derivadas de un litigio de personal, motivo por el que la Sociedad Dominante dotó contra reservas una mayor provisión neta de su impacto fiscal.

V) OTROS AJUSTES

A 1 de enero de 2008, fecha de transición al nuevo plan general contable, las distintas sociedades participadas por la Sociedad Dominante y pertenecientes al Grupo Correos registraron distintos activos y pasivos resultantes de la aplicación del Real Decreto 1514/2007 por el cuál aquél se aprobó, todos ellos netos de su efecto fiscal a excepción de los realizados por la sociedad participada Chronoexpres, S.A., destacando: cancelación de los gastos de establecimiento, actualización a valor razonable de los depósitos y fianzas que no devengan un tipo de interés de mercado y contabilización de las maquinarias adquiridas mediante contrato de arrendamiento financiero por el menor de su precio de mercado y el valor actual de los pagos mínimos futuros.

A continuación se incluyen el Balance de Situación consolidado y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada que formaban parte de las Cuentas Anuales consolidadas de la Sociedad correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2007 que fueron formuladas por su Consejo de Administración el 28 de marzo de 2008, siendo aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad el 19 de mayo de 2008:

a) Balance de Situación de Cuentas Anuales consolidadas de la Sociedad correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2007:

Activo	Saldo al 31/12/07
Inmovilizado	
Gastos de establecimiento	466
Inmovilizaciones inmateriales	30.646
Inmovilizaciones materiales	1.701.514
Inmovilizaciones financieras	1.206
Total inmovilizado	1.733.832
Gastos a distribuir en varios ejercicios	2.485
Activo circulante	
Existencias	4.348
Deudores	400.460
Inversiones financieras temporales	221.715
Tesorería	290.904
Ajustes por periodificación	2.105
Total activo circulante	919.532
Total activo	2.655.849

Pasivo	Saldo al 31/12/07
Fondos propios	
Capital social	611.521
Prima de emisión	281.003
Reservas	521.707
Beneficio atribuible a la sociedad dominante:	
Beneficios consolidados	104.481
Total fondos propios	1.518.712
Ingresos a distribuir en varios ejercicios	589.355
Provisiones para riesgos y gastos	71.180
Acreedores a largo plazo	10.919
Acreedores a corto plazo	
Deudas con entidades de crédito	624
Acreedores comerciales	270.957
Otras deudas no comerciales	194.102
Total acreedores a corto plazo	465.683
Total pasivo	2.655.849

b) Cuenta de Pérdidas y Ganancias de las Cuentas Anuales consolidadas de la Sociedad correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2007:

Gastos	Ejercicio 2007
Gastos de explotación	
Aprovisionamientos	22.430
Gastos de personal	1.558.514
Dotaciones para amortizaciones de inmovilizado	113.292
Variación de las provisiones de tráfico	(1.331)
Otros gastos de explotación	492.443
Total gastos de explotación	2.185.348
Beneficio de explotación	77.682
Gastos financieros y asimilados	1.035
Diferencias negativas de cambio	1.847
Total gastos financieros	2.882
Resultados financieros positivos	25.423
Beneficio de las actividades ordinarias	103.105
Variación de las provisiones de inmovilizado	(3.705)
Pérdidas procedentes del inmovilizado	1.660
Otros gastos extraordinarios	3.341
Total pérdidas y gastos extraordinarios	1.296
Resultados extraordinarios positivos	47.188
Beneficio consolidado del ejercicio antes de impuestos	150.293
Impuesto sobre Sociedades	45.812
Beneficio del ejercicio atribuido a la Sociedad dominante	104.481

Ingresos

Ejercicio 2007

Ingresos de explotación

Importe neto de la cifra de negocios

Ventas netas y prestación de servicios	2.269.143
--	-----------

Devoluciones y rappels sobre ventas	(15.795)
-------------------------------------	----------

Otros ingresos de explotación

Otros ingresos de gestión corriente	3.059
-------------------------------------	-------

Subvenciones de explotación	1.875
-----------------------------	-------

Exceso de provisiones de riesgos y gastos	4.748
---	-------

Total ingresos de explotación	2.263.030
--------------------------------------	------------------

Otros intereses e ingresos asimilados	22.236
---------------------------------------	--------

Diferencias positivas de cambio	6.069
---------------------------------	-------

Total ingresos financieros	28.305
-----------------------------------	---------------

Beneficios en enajenación de inmovilizado	402
---	-----

Subvenciones de capital transferidas a resultados	42.802
---	--------

Otros ingresos extraordinarios	5.280
--------------------------------	-------

Total beneficios e ingresos extraordinarios	48.484
--	---------------

Informe de Gestión

■ (A) Evolución del negocio y riesgos futuros de la Sociedad Dominante

El sector postal europeo y en particular el español están inmersos en una corriente de cambios y transformaciones. Este sector ha alcanzado un alto grado de madurez, con decrecimientos en los volúmenes de envíos y cuyo efecto se ha visto acelerado por la situación de la economía en general. Su reflejo y concreción en la actividad de Correos se recoge a continuación.

Esta tendencia del mercado postal obedece fundamentalmente a las siguientes causas:

A.1.) EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA EN OPERADORES Y CLIENTES

En primer lugar por la aparición y consolidación de productos y sistemas electrónicos que se presentan como sustitutos o alternativas del correo tradicional. Del adecuado manejo y gestión de esta incertidumbre tecnológica dependerá el mantenimiento del negocio, quizá a través de la adaptación a este nuevo entorno tecnológico. Sin embargo, lo que parece más previsible desde un primer análisis es que este efecto sustitución ha de intensificarse en el futuro cuando aumente la penetración de Internet a través de la mejora en los soportes tecnológicos, la mayor calidad de acceso, la reducción de precios y el relevo generacional, y provoque un descenso neto en el volumen de envíos que se puede ver acelerado por la situación económica general.

En segundo lugar, por las iniciativas para el ahorro de costes de los clientes, producido por la sofisticación de sus procesos y los planes de austeridad implantados como respuesta a la crisis económica. Esta sofisticación no sólo viene dada por la utilización de las nuevas tecnologías de comunicación, sino también por el mejor aprovechamiento y gestión de su gasto en comunicaciones postales mediante el uso de diversas herramientas tecnológicas (mejores bases de datos, consolidación de mensajes en menos envíos, factura electrónica, . . .), determinando todo ello un menor número de envíos postales para satisfacer sus necesidades de comunicación.

Ante ello, y para disminuir la dependencia del negocio tradicional, Correos sigue intensificando sus iniciativas de diversificación.

A.2.) REGULACIÓN

De la liberalización del mercado postal europeo y su traslación al sector postal español, destaca:

- ☐ La reforma postal comunitaria iniciada hace más de tres lustros ha perseguido la realización armonizada del mercado interior de los servicios postales mediante la reducción progresiva del monopolio y la garantía de un servicio postal universal que atienda las necesidades de ciudadanos y empresas.
- ☐ Por ello, a la Unión Europea sólo le quedaba establecer un plazo final para la apertura plena del sector postal.
- ☐ La novedad más trascendental de la Directiva 2008/6/CE, por tanto, ha sido la fijación de una fecha definitiva para la desaparición de los derechos especiales o exclusivos, a más tardar el 31 de diciembre de 2010 (excepto once países que podrán posponerlos dos años más), manteniendo a la vez las disposiciones más importantes de la normativa precedente, sobre todo las referidas a las obligaciones de servicio universal.
- ☐ Son precisamente la garantía de la prestación del servicio postal universal y su financiación dos de las cuestiones más debatidas durante todo el proceso de elaboración de la Tercera Directiva.
- ☐ Igualmente podría incidir en los niveles de calidad y en la uniformidad nacional de tarifas. La razón es que los costes son diferentes según sean las densidades de entrega y de reparto de las diversas regiones o según la actividad concreta del servicio universal que se realice, ya que no es lo mismo atender, por ejemplo, una gran urbe que una zona rural, o transportar envíos que distribuirlos, actividad ésta última que supone más del 50% del coste total del proceso postal.
- ☐ En relación a la segunda materia de interés, la financiación del servicio postal universal, cabe advertir que uno de los efectos más inmediatos de la aplicación de la Tercera Directiva para los operadores hasta ahora prestadores del servicio postal universal (que desde ahora denominaremos operadores nacionales) es la desaparición de la reserva, mecanismo que, con carácter general, venía utilizándose para garantizar un servicio de calidad, asequible y accesible. Por otra parte, los nuevos entrantes previsiblemente focalizarán sus negocios sólo hacia los segmentos más rentables, dejando los menos productivos a los responsables de suministrar el servicio universal. Ambos factores tendrán, en un primer momento, un potencial efecto negativo sobre la base de ingresos de los operadores nacionales.
- ☐ En este sentido, un grupo de países pidió durante el proceso de elaboración de la Tercera Directiva que se establecieran medios bien definidos, duraderos y de eficacia probada para compensar los costes de la obligación, así como para garantizar las inversiones presentes y futuras, y asegurar la viabilidad empresarial y el empleo.

- ☐ En definitiva, para asegurar y financiar el servicio postal universal la Tercera Directiva plantea diversas opciones, aunque susceptibles de aplicaciones muy diferentes en el ámbito nacional. Su aprobación en 2008 ha constituido un paso decisivo de la reforma postal comunitaria, pero la última fase sólo culminará cuando los Estados miembros la traspongan a sus regulaciones internas, velando por la efectiva configuración de un mercado homogéneo, que evite una Europa postal de dos o más velocidades.
- ☐ Paralelamente, debido a este proceso liberalizador, se ha intensificado la presencia de nuevos competidores en el mercado. En España en concreto ya se viene produciendo un desarrollo creciente de la competencia, materializado en la proliferación de proyectos de consolidación de competidores y especialmente en la toma de posiciones en el mercado postal español de los principales operadores internacionales. En los últimos años los operadores postales europeos más importantes han adquirido total o parcialmente empresas que actúan en España en el sector de la paquetería, transporte y servicios postales.
- ☐ Adicionalmente, en los dos últimos años, en el mercado nacional, se han tomado una serie de medidas regulatorias que han intensificado la incertidumbre. En concreto, cabe destacar la regulación relacionada con el acceso a la red. Dicha regulación ha sido plasmada en un Real Decreto, que como paso inicial, prevé el establecimiento de unas condiciones de referencia provisionales para el acceso de los operadores postales a la red postal del operador público. Durante el año 2008 Correos firmó acuerdos con operadores para acceder a su red cuyos acuerdos se basan en las condiciones de referencia establecidas.

A.3.) ESTIMACIÓN DEL EFECTO EN LOS VOLÚMENES FUTUROS DE CORREOS

Hasta la década de los noventa, el crecimiento de los volúmenes postales ha ido íntimamente ligado al crecimiento económico. Esta afirmación viene evidenciada y refrendada por múltiples estudios, entre otros, de la Unión Postal Universal. Así, en períodos de estabilidad y sin la aparición de nuevas tecnologías, se demuestra una fuerte correlación entre el crecimiento económico y el comportamiento de los volúmenes postales. Sin embargo, en los últimos años, el crecimiento de los volúmenes de envíos de Correos ha venido ralentizándose de manera continua, y en el último semestre del año se ha manifestado negativa como consecuencia de la crisis económica. Estamos pues, ante un cambio en el comportamiento de los volúmenes de objetos postales, que obliga a nuevas referencias para la determinación de los volúmenes de envíos futuros en un mercado maduro que pierde actividad.

No obstante, a esta estimación, que recoge principalmente el nuevo comportamiento derivado de la sustitución tecnológica, hay que añadir los efectos relativos a la liberalización, y el correspondiente aumento de los competidores, descritos a continuación.

A.4.) OPERADOR ENCARGADO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Se entiende por servicio postal universal el conjunto de servicios postales de calidad determinada, prestados de forma permanente (regularidad) en todo el territorio nacional (universalidad) a precio asequible. Esta obligación de llegar con regularidad a todos los lugares del territorio determina la existencia de infraestructuras, puntos de acceso, incluso productos, que en numerosas ocasiones no son rentables desde la óptica económica, pero que desde el punto de vista del servicio público es necesario mantener.

El elemento diferenciador de Correos frente a sus actuales y futuros competidores será justamente la obligación que adquiere como operador encargado de la prestación del servicio postal universal, con obligaciones crecientes frente a la libertad de acción de éstos.

El mercado se enfrenta pues a una situación caracterizada por la naturaleza evolutiva y cambiante de la prestación del servicio postal universal, que influirá de manera crucial en el operador público. Correos operará en libre competencia con el resto de operadores en un mercado que ha de acomodarse a las nuevas tecnologías e incorporar nuevos procesos para favorecer la accesibilidad, adaptarse a los cambios en la demanda de servicios y del mercado, adecuar su oferta a las necesidades de los usuarios, a los hábitos sociales y a los nuevos entornos poblacionales..., lo que generará no sólo un fuerte esfuerzo en innovación e inversiones, especialmente en tecnología, transporte y personal de distribución, sino que obligará a un replanteamiento general de la estructura de costes.

■ (B) Evolución del negocio y riesgos futuros del resto de sociedades del Grupo Correos

Las sociedades del Grupo Correos dependientes de la Sociedad Dominante conocen sus riesgos de negocio y adoptan las acciones oportunas para su correcto control y gestión. Como riesgos de negocio más relevantes se tienen identificados:

- ☐ Riesgo de mercado: entrada en los que operan de nuevos competidores, cambios en la demanda de servicios, tensiones de precios, especialmente el precio del combustible y nuevas exigencias en los niveles de calidad de servicio.
- ☐ Riesgo tecnológico: las nuevas tecnologías como canal de entrada de nuevos competidores a los negocios en los que operan y como valor añadido a los servicios ya prestados por éstos.
- ☐ Riesgo de crédito asociado a costes financieros y a la deuda por operaciones de tráfico.

- ☐ Riesgo del entorno macroeconómico derivado de la situación económica actual nacional e internacional que pueda incidir sobre el comportamiento del mercado.

■ (C) Calidad en la prestación de servicios postales

La calidad en la prestación de los servicios postales, que son los más significativos del Grupo Correos, se mide desde el matasellado hasta la primera salida de reparto. Según el seguimiento interno de los plazos de entrega, el Grupo Correos presenta los siguientes resultados:

- ☐ El 80,1% de los envíos de la línea básica se entregan en el primer día.
- ☐ En línea económica, el 82,8% de los envíos se entregan antes de cuatro días.

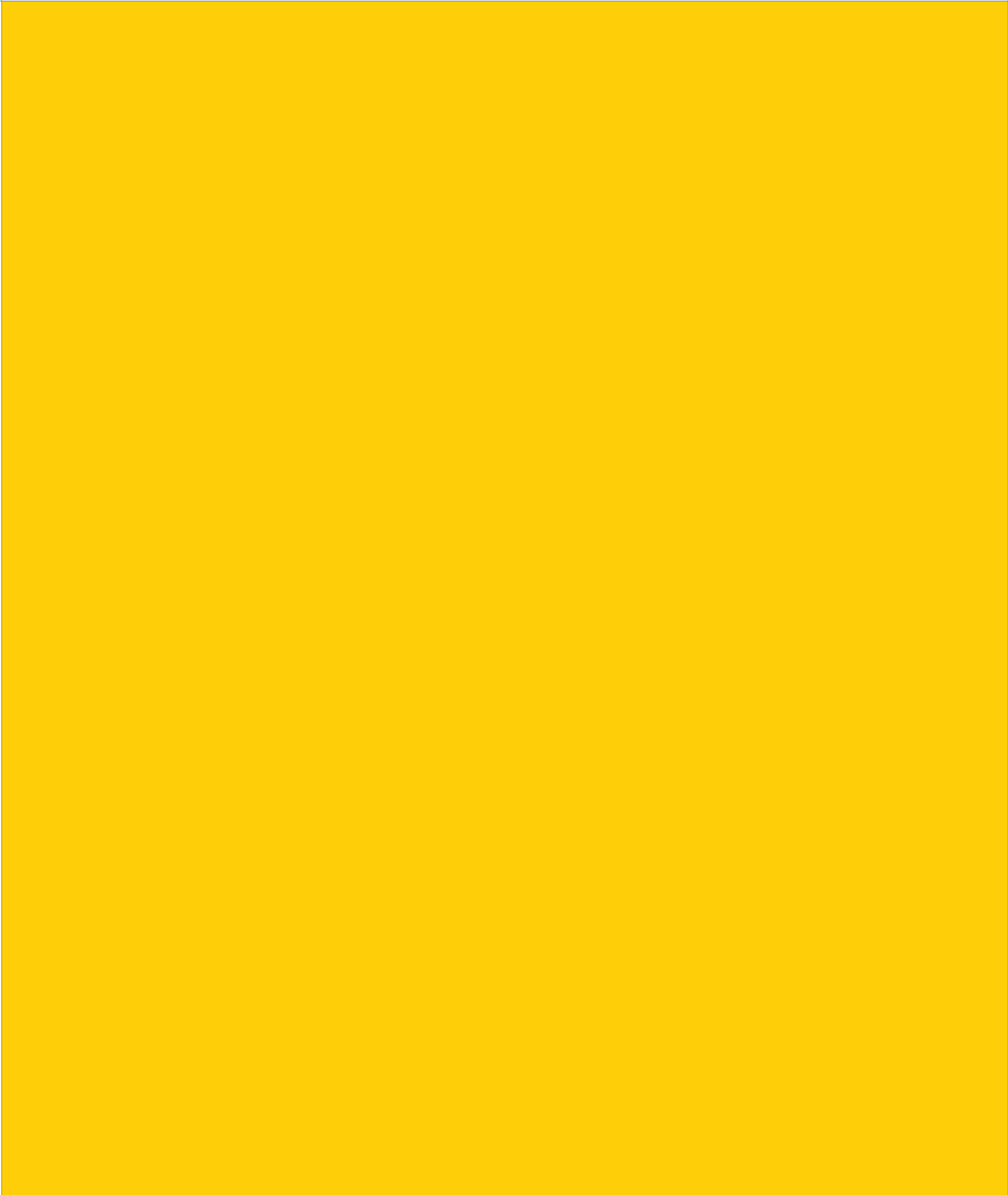
En este ejercicio 2008, al igual que en los últimos ejercicios anteriores, el Grupo Correos se ha basado en el cumplimiento del marco referencial de líneas estratégicas de actuación, enfocadas en mejorar la calidad de todos sus productos y servicios, actuando de manera eficiente, como exige el carácter estatal de la Sociedad Dominante y el propio mercado.

Fundamentalmente se ha venido actuando, en el cumplimiento de los planes plurianuales, destacando cuatro ejes básicos: el Plan de Accesibilidad, el Plan de mejora de los niveles de calidad en el reparto, el Plan de mejora de las infraestructuras y por último, el proyecto informático “Integra”, que persigue disponer de una plataforma tecnológica integrada que dé respuesta a todos los procesos y áreas de la Sociedad Dominante.

Estos planes se complementan con otros de carácter instrumental, entre ellos el Plan de Recursos Humanos destinado a la capacitación, formación y motivación de los trabajadores; el de Equipamiento y Medios para seguir automatizando el tratamiento de los objetos postales y mejorando los recursos materiales; y/o el de comercialización para ofrecer las mejores soluciones a las necesidades de los clientes.

■ (D) Otros temas

El Grupo Correos no mantiene acciones propias en cartera, ni tampoco ha realizado gastos de investigación y desarrollo ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros derivados durante el ejercicio 2008.



Declaración del Consejo de Administración

■ Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados del ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2008 de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., y su Grupo

Las anteriores Cuentas Anuales CONSOLIDADAS de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (todas sus páginas están selladas y visadas por el Secretario del Consejo de Administración) que comprenden el Balance de Situación Consolidado (en dos páginas de papel común), la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidadas (en cuatro páginas de papel común), y la Memoria adjunta a las mismas contenida en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a la 54 (ambas inclusive) y correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2008 así como el Informe de Gestión Consolidado de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 4 (ambas inclusive) han sido sometidas para su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. celebrado el 26 de marzo de 2009. De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores proceden a firmar y prestar su conformidad a todos los documentos antes mencionados:

Madrid a 26 de marzo de 2009



D. Sixto Heredia Herrera



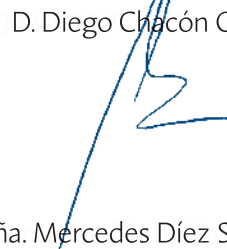
D. Francisco Cadarso González



D. Diego Chacón Ortiz



D. José Luis Díez García



Dña. Mercedes Díez Sánchez



Dña. M.ª Jesús Figa López-Palop



D. Fernando Irurzun Montoro



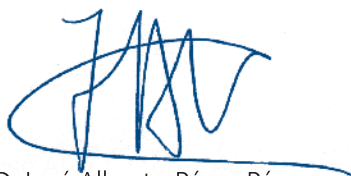
Dña. Cristina Latorre Sancho



Dña. Dionisia Manteca Marcos



D. Felipe Martínez Martínez



D. José Alberto Pérez Pérez



Dña. Susana Peri Gómez



Dña. M.ª Teresa Rodríguez Barahona



Dña. Carmen Román Riechman



D. Juan Miguel Sánchez García



D. Alberto Sereno Álvarez



D. Felipe Sivit Gañán



D. Justo Zambrana Pineda

Memoria Correos 2008

Esta Memoria es publicada anualmente en formato impreso y electrónico. Puede consultarse en www.correos.es, donde están disponibles también las correspondientes a ejercicios anteriores, así como otro tipo de información complementaria.

■ Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Vía de Dublín 7. 28070 Madrid
Tel. de atención al cliente: 902 197 197
www.correos.es

■ Chronoexpres, S.A.

Av. Europa 8. 28820 Coslada (Madrid)
Tel. 916 602 400
Tel. de atención al cliente: 902 111 021 / 902 122 333
www.chronoexpres.com

■ Correo Híbrido, S.A.

C/ Hiedra 7. 28070 Madrid
Tel. 913 962 500
Tel. de atención al cliente: 913 962 500
www.correohibrido.es

■ Correos Telecom, S.A.

C/ Conde de Peñalver 19 bis. 28070 Madrid
Tel. 91 353 17 50



www.correos.es

902 197 197