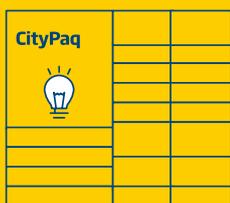


Informe Anual Integrado 2017

Resumen Ejecutivo



Índice



El Grupo Correos	3
Tendencias de los mercados en los que opera el Grupo Correos	6
Soluciones para nuestros clientes	8
Aumentando la automatización y eficiencia de nuestras redes	10
Certificando la excelencia y seguridad de la gestión y operativa	12
Transformando la forma de trabajar de nuestros profesionales	14
Modelo de distribución más respetuoso con el medio ambiente	16
Empresa innovadora y socialmente responsable	18

El Grupo Correos

grupo **Correos**



El objetivo del Grupo Correos es proporcionar un **servicio global** a sus clientes, que pueda satisfacer sus necesidades de comunicación, de paquetería y de negocio,

a través de **cualquier canal y en cualquier plazo de entrega**, con el **respaldo y confianza** que ofrece la empresa matriz desde hace más de 300 años.

Servicios globales



El Grupo Correos opera en el sector de las **comunicaciones físicas y digitales** y en el mercado de la **paquetería**, liderando el segmento de transporte no urgente y siendo un referente para el sector del comercio electrónico





Correos, matriz del Grupo Correos, es **una de las principales compañías nacionales** por dimensiones, presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales. Es también el operador designado por ley para prestar el Servicio Postal Universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad.

Con un equipo humano de **más de 51.000 profesionales**, Correos es la empresa de **referencia en el mercado postal español y uno de los principales operadores de paquetería**, especialmente para el sector del comercio electrónico, por la excelencia, confianza y fiabilidad de su servicio y por su oferta global, física y digital, para atender las demandas de cada segmento de clientes.

Correos entrega cada día 11 millones de envíos, recorriendo cerca de 550.000 kilómetros, con una **flota de más de 13.900 vehículos**. Presente en los más de 8.000 municipios españoles, la compañía cuenta con **cerca de 8.700 puntos de atención** y la mayor red logística y de distribución de España, integrada por **18 centros de tratamiento, 6 de admisión masiva y más de 1.700 unidades de reparto ordinario y urgente**. Dispone además de los equipamientos más avanzados para el tratamiento automatizado y seguimiento de los envíos hasta su entrega final.

Correos cuenta con un equipo humano de más de 51.000 profesionales, cerca de 8.700 puntos de atención y más de 1.700 unidades de reparto ordinario y urgente



Correos Express

Correos Express es la empresa especializada en **entrega de paquetería urgente** del Grupo Correos. Su modelo de negocio, basado en una red de 54 delegaciones propias, con más de 130.000 m² de superficie operativa, le proporciona un alto nivel de **agilidad** en el servicio, así como **seguridad y calidad en la gestión**.

Su oferta incluye servicios diseñados para satisfacer todas las necesidades de entrega en plazo de sus clientes, así como **soluciones específicas** para sectores que requieren flexibilidad y plena adaptación a sus cadenas de valor.



El modelo de negocio de Correos Express, basado en delegaciones propias, le proporciona **un alto nivel de agilidad en el servicio**, así como seguridad y calidad en la gestión

Correos Nexea

Correos Nexea es la compañía del Grupo Correos dedicada a ofrecer **servicios personalizados en gestión documental**, para las comunicaciones masivas de las empresas con sus clientes, mediante un modelo multicanal.

La compañía aporta a sus clientes las **máximas garantías de seguridad de la información**, trazabilidad documental, integración total con sus sistemas tecnológicos y fiabilidad en la entrega de todas sus comunicaciones.

Correos Telecom

Correos Telecom gestiona la **red de telecomunicaciones del Grupo Correos**, proporciona soporte tecnológico al resto de empresas del Grupo y comercializa la capacidad excedentaria de dichas infraestructuras.

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

Tendencias de los mercados en los que opera el Grupo Correos



Descenso de los volúmenes de correspondencia



Crecimiento de la paquetería, especialmente vinculada al comercio electrónico



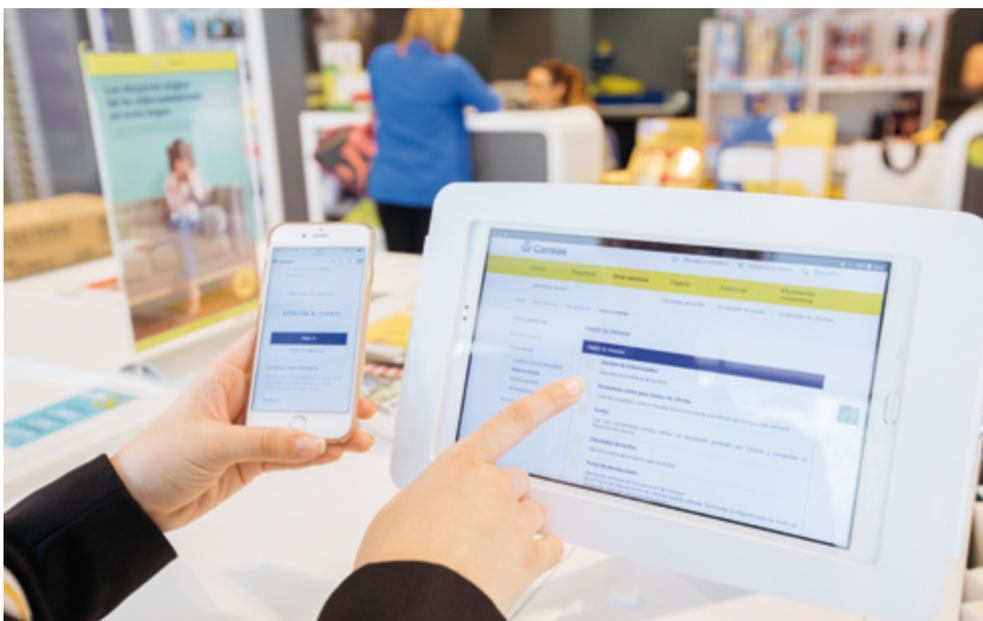
Mayor demanda de servicios digitales seguros y comunicaciones multicanal

El Grupo Correos adapta su modelo de negocio a los nuevos hábitos de consumo y comunicación de los clientes, sin detrimento del cumplimiento de su misión de servicio público.

La actividad del Grupo se orienta a atender también las demandas derivadas de la digitalización de las

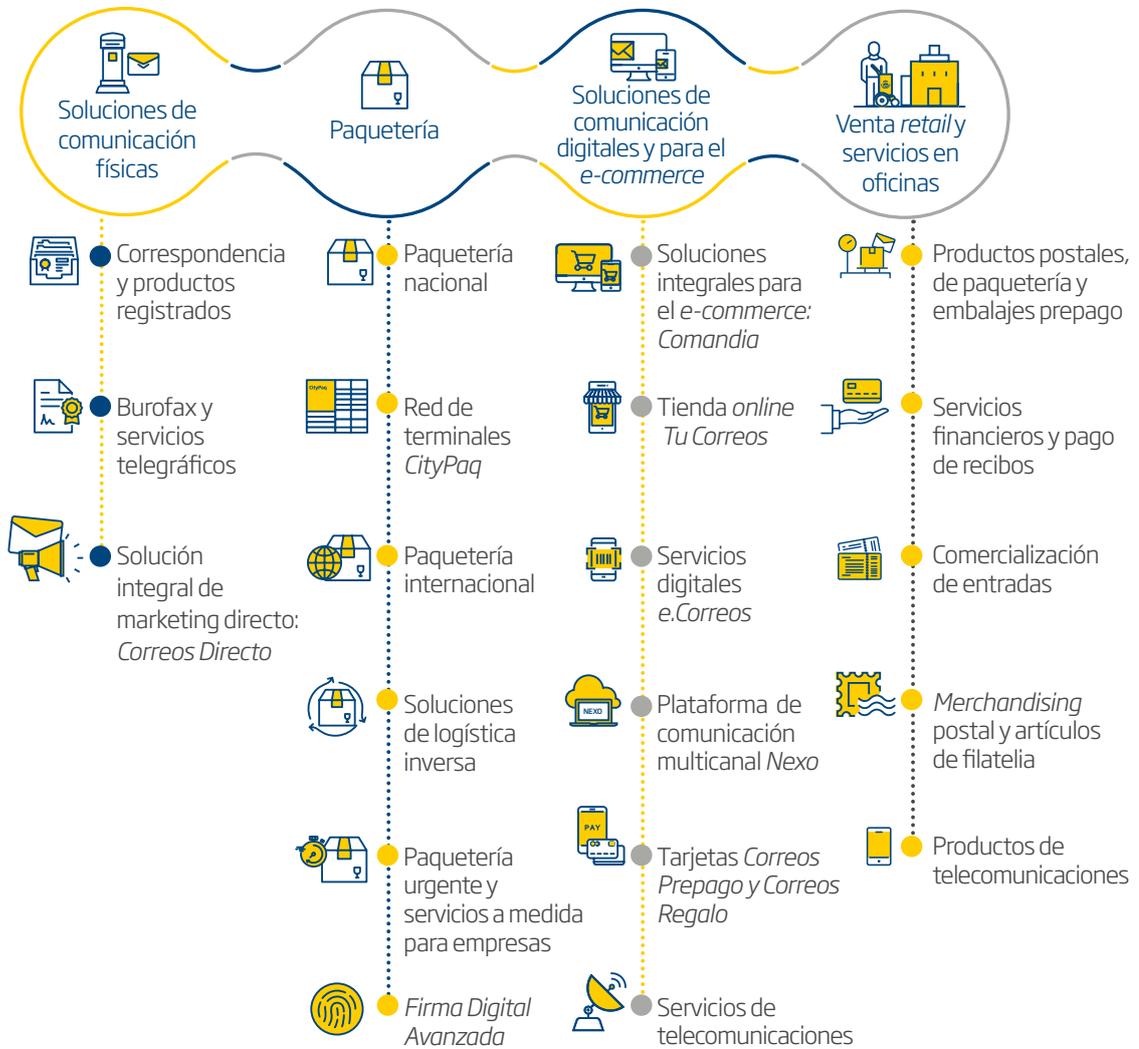
comunicaciones y de la sociedad, con **soluciones que combinan la entrega física y electrónica.**

Este modelo de negocio, cimentado además sobre **la confianza, la ética y una marca reconocida y valorada** por los ciudadanos, aspira a la sostenibilidad a largo plazo.





Soluciones para nuestros clientes



EL GRUPO CORREOS



- Conecta personas a diario a través de redes físicas y digitales.
- Presta un servicio postal público sostenible, al tiempo que impulsa la diversificación de la actividad.
- Proporciona soluciones de paquetería integrales, siendo el operador de referencia para el sector del comercio electrónico.
- Ofrece servicios cada vez más eficientes y con mayores valores añadidos a todos sus clientes.



Convertimos las oficinas postales en nuevos espacios de negocio y comercialización de opciones de ocio

Ofrecemos soluciones de comunicación multicanal eficientes que se integran en la cadena de valor del cliente

Facilitamos el desarrollo del comercio electrónico

Promovemos la internacionalización de las empresas

El Grupo Correos impulsa el comercio electrónico en España y su expansión en el exterior



Aumentando la automatización y eficiencia de nuestras redes



Incorporamos los últimos equipamientos para la clasificación automatizada de los envíos



Mejoramos los procesos de admisión masiva con la aplicación de las nuevas tecnologías



Facilitamos la óptima integración con los sistemas TI de nuestros clientes para el seguimiento de sus envíos



Adaptamos nuestro modelo de distribución a los requerimientos de la paquetería

Presencia logística del Grupo Correos



18
Centros de tratamiento automatizado

54
Delegaciones en toda España



6
Centros de admisión masiva



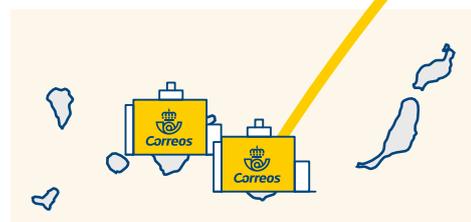
3
Centros de tratamiento internacional

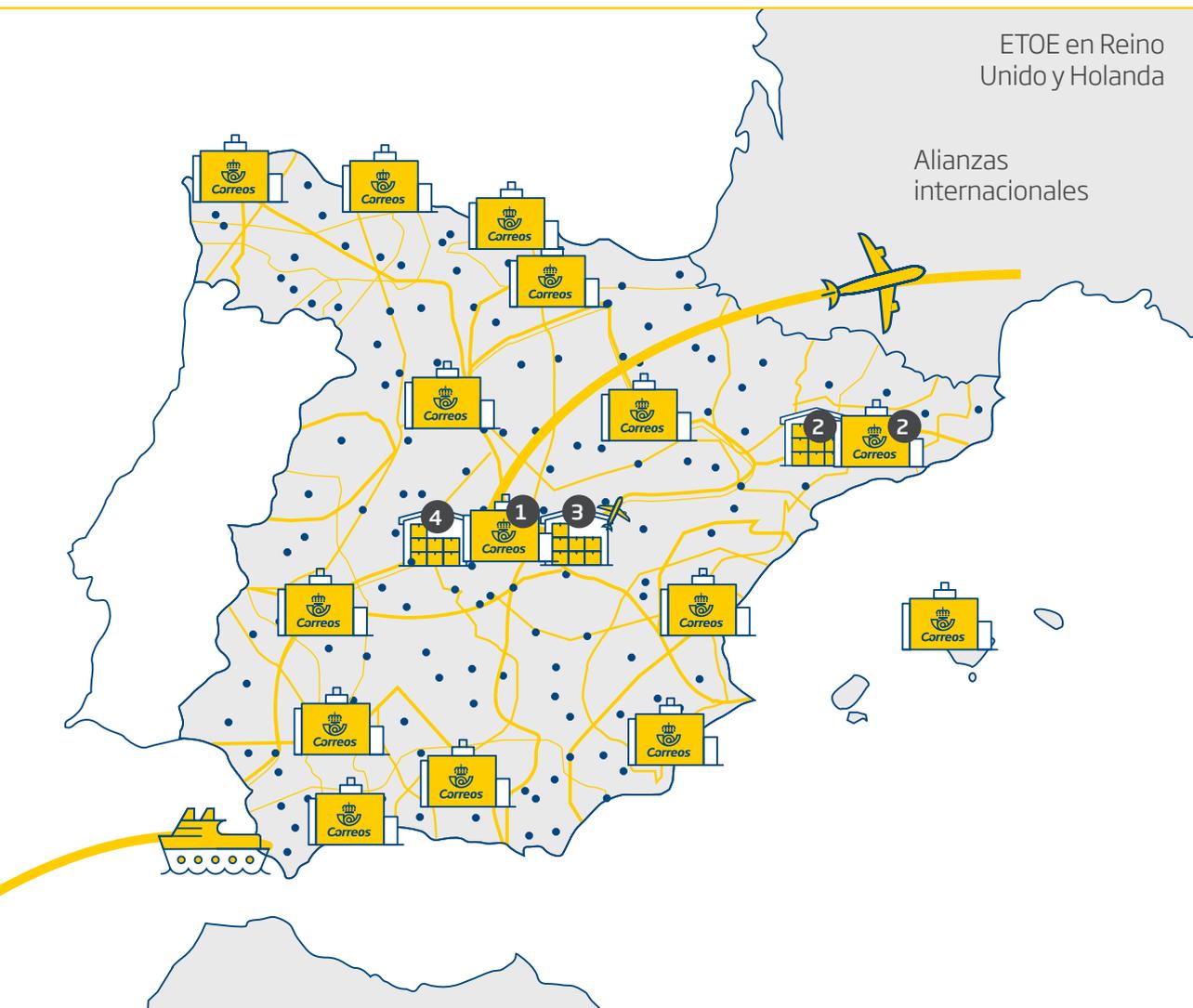
8.669
Puntos de atención

1.750
Unidades de reparto

101
Unidades de servicios especiales

Acuerdos para el transporte aéreo y marítimo de mercancías





EL GRUPO CORREOS



- Dispone de centros logísticos cada vez más automatizados, con mayor capacidad de procesamiento y con procesos renovados.
- Cuenta con las últimas tecnologías aplicadas a la clasificación y seguimiento, con las que los destinatarios obtienen trazabilidad completa, inmediatez y flexibilidad para la recepción de sus envíos.
- Posee una red de puntos de atención con la más amplia capilaridad y redes de transporte y distribución con los mejores ratios de entrega efectiva.

Certificando la excelencia y seguridad de la gestión y operativa

Certificaciones del Grupo Correos



-  ● Atención al cliente
-  ● **19**
Centros de tratamiento
-  ● **1**
Centro de admisión masiva
-  ● **3**
Centros de tratamiento internacional
-  ● **2.169**
Oficinas
-  ● **54**
Delegaciones de Correos Express
-  ● **2**
Centros de Correos Nexea
-  ● Gestión integral de la red de telecomunicaciones



-  ● Sistemas de información para soluciones personalizadas de gestión documental



19
Centros de tratamiento



16
Oficinas principales



1
Centro de admisión masiva



2
Centros de tratamiento internacional



3
Delegaciones de Correos Express



2
Centros de Correos Nexea



Correos Nexea, por la naturaleza de su actividad, realiza la compra y venta de papel y sobres 100% ecológicos proveniente de bosques sostenibles.



FSC

PEFC

Transformando la forma de trabajar de nuestros profesionales



EL GRUPO CORREOS



- Favorece la transformación tecnológica y la orientación a los nuevos negocios de sus profesionales, a través de una formación especializada y novedosas herramientas digitales.
- Promueve un entorno de trabajo seguro, inclusivo y abierto a la innovación.
- Fomenta la retención y promoción del talento interno.

<p>Trabajamos para impulsar el talento y el desarrollo profesional </p> <p> 49% hombres</p> <p> 51% mujeres</p> <p>Promovemos la igualdad de oportunidades laborales y la paridad</p>	<p>Fomentamos una formación especializada con novedosas técnicas de aprendizaje </p> <p></p> <p>Somos una "empresa saludable" que favorece el bienestar físico y emocional de sus profesionales</p>
--	--

Formación para los nuevos retos empresariales



Modelo de distribución más respetuoso con el medio ambiente

Zonas de reparto de bajas emisiones

Correos mejora la calidad del aire de las ciudades con la incorporación de vehículos que utilizan **combustibles alternativos** a los derivados del petróleo. Esta medida se refuerza con

la adquisición de **energía de origen 100% renovable**, para el suministro eléctrico de las unidades de distribución que cuentan para su operativa con un vehículo eléctrico.



Correos contribuye a mejorar la calidad del aire de las ciudades reduciendo los gases y partículas contaminantes



Edificios más sostenibles

Eficiencia energética y adquisición de energía limpia para el suministro eléctrico de los centros que cuentan con vehículos eco-eficientes



Vehículos de bajas emisiones

Incorporación de medios de transporte menos contaminantes: propulsados con electricidad y otros combustibles alternativos



Reparto verde en las ciudades

- Menos kilómetros recorridos
- Distribución mayoritariamente a pie
- Medidas de conducción eficiente
- Optimización de rutas

EL GRUPO CORREOS



- Promueve un modelo de distribución más eficiente a través de nuevas tecnologías y combustibles.
- Fomenta la racionalización del consumo energético en sus centros de trabajo.
- Desarrolla nuevos modelos eficientes de gestión de los residuos.



Nos comprometemos con la mejora de la calidad ambiental de las ciudades



Luchamos contra el cambio climático, reduciendo nuestras emisiones contaminantes



Promovemos la economía circular con un consumo cada vez más sostenible

Flota de transporte sostenible



Mejorando la **calidad del aire** de las ciudades



Energías alternativas

El gas natural vehicular elimina **casi el 85% de emisiones de NOx** y el **96% de PM**



Reparto a pie

Más de 33.000 empleados de distribución: **2/3 realizan el reparto a pie**



Vehículos eléctricos

Correos, empresa de paquetería con la mayor flota propia eléctrica: 438 vehículos para el reparto a domicilio, preferentemente en entornos urbanos y centros históricos, con emisiones 0 de PM, NOx y CO₂



Proyectos europeos de validación de tecnologías alternativas



Cofinanciado por la Unión Europea
Mecanismo «Conectar Europa»

Gas licuado del petróleo (GLP) y electricidad



Cofinanciado por la Unión Europea
Mecanismo «Conectar Europa»

Gas natural comprimido (GNC)

Empresa innovadora y socialmente responsable

Correos apuesta por la **innovación** y **la cultura del emprendimiento** como la mejor forma de contribuir a la competitividad y el fortalecimiento del tejido empresarial español.

CorreosLabs es un espacio concebido para fomentar la innovación y el intercambio de conocimientos entre los profesionales de Correos y el entorno emprendedor.



Abrimos las puertas a la innovación y el emprendimiento



Aumentamos la visibilidad de proyectos que benefician a la sociedad



Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

EL GRUPO CORREOS



- Promueve la integridad, la transparencia y el buen gobierno en su gestión.
- Es una de las empresas públicas más activas en la colaboración con el tercer sector desde hace décadas.
- Contribuye al desarrollo económico y social, fomentando las mejores prácticas en el sector público.

