

2015
Informe
anual
integrado

—
*Integrated
annual
report*

*grupo*Correos



ANIVERSARIO

Tú cambias, y nosotros contigo

ANNIVERSARY

Changing Along With You





Índice / Index

2015 Informe anual integrado / *Integrated annual report*

06-07

1. Mensaje del presidente

08-09

2. Presentación de la empresa: El Grupo Correos

10-11

3. Las cifras del Grupo Correos

12-16

4. Principales hitos de 2015

12-13

Comprometidos con las nuevas necesidades

14

Comprometidos con los clientes

15

Comprometidos con nuestras personas

16

Comprometidos con la sociedad

20-21

1. Message from the Chairman

22-23

2. Company introduction: The Correos Group

24-25

3. Main figures of Correos Group

26-30

4. 2015 Highlights

26-27

Committed to new needs

28

Committed to customers

29

Committed to our people

30

Committed to society





Índice

2015 Informe anual integrado



06-07

1. Mensaje del presidente



08-09

2. Presentación de la empresa: El Grupo Correos



10-11

3. Las cifras del Grupo Correos



12-16

4. Principales hitos de 2015



12-13

Comprometidos con las nuevas necesidades



14

Comprometidos con los clientes



15

Comprometidos con nuestras personas



16

Comprometidos con la sociedad

1. Mensaje del presidente

El 8 de julio de 2016 cumplimos tres siglos de vida como empresa postal dependiente del Estado al servicio de los ciudadanos y del progreso social, económico y tecnológico de España. Cumplimos 300 años de historia que han sido 300 años de innovación, adelantándonos a los cambios de la sociedad y acompañándola en su propia evolución.

Esta fecha tan importante coincide, además, con la fase final de nuestro Plan de Acción 100-300-1.500, que lanzamos en diciembre de 2012 y nos ha permitido avanzar en la transformación digital del Grupo, en el cambio de cultura corporativa, hacia una mayor focalización en el cliente y sus necesidades, y en la reformulación del modelo de negocio, para una mayor diversificación de productos y servicios.

En los cuatro años de desarrollo de este Plan, hemos definido unos objetivos estratégicos ambiciosos, materializados a través de la innovación y la mejora operativa y tecnológica de los sistemas de negocio, las redes de distribución y las oficinas y de la eficiencia general de los procesos de la Compañía. Tan sólo en el ejercicio 2015 se destinaron cerca de 76 millones de euros a inversiones, que nos permitieron, entre otras cosas, convertirnos en el primer operador del mundo que ha dotado a todos sus carteros con dispositivos (PDA) inteligentes para ofrecer servicios en tiempo real a nuestros clientes.

Gracias a todo ello, Correos es ya un referente en paquetería y comercio electrónico, con iniciativas como la implantación de los terminales automatizados para la recogida y depósito de paquetería “CityPaq” y “HomePaq” –un concepto en el que hemos sido pioneros a nivel mundial; la comercialización de las nuevas opciones “Comandía Shop” y “Comandía Express” para facilitar la

venta *online* a las empresas y autónomos e impulsar así la transformación digital de las pymes españolas; el lanzamiento de la tarjeta “Correos Prepago” para el pago seguro en cualquier comercio físico o electrónico; el soporte logístico a plataformas de venta *online* como “Alimentos Auténticos”; o la incorporación de un nuevo modelo de carro de reparto y vehículos especialmente adaptados a la distribución de paquetería.

Trabajamos para aumentar las opciones de servicio al cliente, de modo que éste pueda recibir sus envíos de la forma más fácil y cómoda, y para satisfacer las nuevas necesidades logísticas del comercio electrónico, a través de nuestra completa oferta de servicios, la profesionalidad de nuestros empleados y la capilaridad de nuestra red. Asimismo, estamos mejorando y digitalizando la experiencia del cliente en las oficinas con la extensión a toda España de nuestro nuevo modelo de atención y venta en oficinas “Tu Correos” y, en los próximos meses, lanzaremos una nueva cartera de servicios en la nube denominada “eCorreos”, con la que trasladar nuestros reconocidos valores de seguridad y confianza al mundo digital.

La compañía ha respaldado esta transformación mediante una formación especializada, centrada en satisfacer las expectativas del cliente, ampliando servicios en favor de una mejor y mayor información de los empleados con la incorporación de nuevos canales de comunicación interna para compartir proyectos y promover la participación y la mejora continua y comprometiéndonos con la seguridad, el bienestar y la salud de los empleados, lo que ha merecido que Correos sea la primera empresa pública que obtiene en España el certificado de Empresa Saludable.

De este modo, continuamos avanzando con paso firme hacia el objetivo estratégico de **convertir a Correos en el mejor proveedor de servicios de comunicación física, digital y de paquetería del mercado español**. Para ello, también hemos impulsado la transformación de las filiales del Grupo que, en 2015, incorporaron innovadores servicios como el de “Firma Digital Avanzada” de Correos Express, para certificar la firma de un contrato a distancia con plenos efectos legales; la plataforma tecnológica

“Nexo” implantada por Nexea, para la gestión integral y personalizada de envíos telegráficos de las grandes empresas, como el burofax; y la nueva línea de negocio, abierta por Correos Telecom, para el pago por uso de infraestructuras de fibra óptica.

Y, además, comprometidos con ser una empresa sostenible en nuestra gestión medioambiental: en 2015 hemos reducido un 23% nuestras emisiones de CO₂, priorizando la compra de energía verde, que ya supone el 66% de toda la energía eléctrica que consumimos. Correos, además, dispone de una de las flotas más amplias del sector de vehículos eléctricos con casi 200 unidades, a las que se han añadido 25 furgonetas y 100 motos en 2016.

Deseo felicitar a todos los que han hecho posible que Correos cumpla 300 años facilitando las comunicaciones entre empresas, ciudadanos y Administración. Queremos continuar haciendo historia y seguir contando con el respaldo, reconocimiento y confianza de nuestros clientes, aportando soluciones para facilitarles la vida, impulsar sus negocios y mejorar su experiencia de comunicación.

Por último, quiero agradecer profundamente a todas las personas que a lo largo de muchos años, y especialmente en estos últimos, han trabajado en Correos haciendo posible su evolución y la prestación de los servicios con un nivel de calidad excelente, teniendo siempre al cliente por delante de intereses particulares, así como a las organizaciones sindicales que han colaborado eficazmente con sus actuaciones a la labor diaria de la Compañía y a generar el clima de entendimiento necesario para facilitar la necesaria evolución de la empresa.



Javier Cuesta Nuin



2. Presentación de la empresa: El Grupo Correos



Correos es el operador global de referencia en comunicaciones físicas, digitales y de paquetería que ha demostrado a lo largo de sus 300 años de historia su capacidad de transformación para estar al servicio de las necesidades de sus clientes y del mercado. Además es la empresa designada para prestar el Servicio Postal Universal en España con eficiencia, calidad y de manera sostenible.



Correos Express es especialista en el transporte urgente de paquetería y documentación. Gracias a sus delegaciones, su extensa red de transporte y la aplicación de las últimas tecnologías en sus procesos, es una de las principales empresas de su sector.

Correos Nexea

Nexea aporta multicanalidad y personalización a las comunicaciones de las empresas con sus clientes, procesándolas en todo tipo de soportes y formatos mediante soluciones digitales e innovadoras. Estas características hacen a la empresa especialista en gestión integral de comunicaciones masivas.

Correos Telecom

Correos Telecom es la compañía centrada en la gestión de los servicios tecnológicos y de la red de telecomunicaciones del Grupo. Asimismo, también comercializa la capacidad excedentaria de dicha infraestructura y presta servicios de alta capacidad y conectividad a clientes.

El propósito estratégico del Grupo Correos es ser el mejor proveedor de servicios de comunicación física, digital y de paquetería sustentado sobre los reconocidos valores de Correos de seguridad, cercanía y confianza.

3. Las cifras del Grupo Correos

Grupo Correos



1.765,7

Cifra de negocios
(Millones de euros)



51.383

Empleados
(FTE)



75,9

Inversiones
(Millones de euros)

Correos



2.383

Oficinas



6.563

Servicios
rurales



8.946

Total puntos
de atención



50.153

Efectivos medios
(FTE)



2.936

Envíos admitidos
(en millones)



18

Centros de
tratamiento
automatizado



1.815

Unidades de
reparto



13.398

Vehículos



100

Unidades de
servicios especiales

Correos Express



1.040

Efectivos medios
(FTE)



52

Delegaciones



2.094

Rutas de
distribución



96.372

Superficie
operativa (m²)

Correos Nexea



142

Efectivos medios
(FTE)



2

Centros



5.000

Superficie
operativa (m²)

Correos Telecom



49

Efectivos medios
(FTE)



1.059

Infraestructuras
comercializadas
(miles de metros)



95

Emplazamientos
comercializados

4. Principales hitos de 2015



4.1 Comprometidos con las nuevas necesidades

CORREOSPaq

Implantación de casi 400 dispositivos automatizados para paquetería, de acceso privado como en comunidades de vecinos, “HomePaq”, y de acceso público en áreas de gran afluencia como estaciones de tren o parques empresariales, “CityPaq”.



Apertura de más de 70 oficinas “Tu Correos” en toda España, el nuevo modelo de atención donde el cliente es el protagonista, con un asesoramiento personalizado, procesos ágiles y una oferta de productos amplia e innovadora.



Nace la tarjeta “Correos Prepago”, que facilita el pago seguro en cualquier comercio físico y electrónico.



Incorporación de 5.000 unidades del nuevo modelo de carro de reparto, adaptado a la distribución combinada de correspondencia y pequeña paquetería.



“Comandia”, la solución global de *e-commerce* que ya han probado más de 5.600 pymes, lanzó sus nuevas opciones “Comandia Shop” y “Comandia Express” para facilitar la venta *online*.





Creación del nuevo servicio “Entrega con recogida” que permite la distribución y admisión simultánea de documentos o mercancías.



Se distribuyeron los nuevos terminales informáticos inteligentes (PDA) a todos los trabajadores de reparto urbano y rural, haciendo a Correos el primer operador postal en dotar a todos sus empleados con estos dispositivos.



Incorporación del servicio de “Firma Digital Avanzada” para certificar la firma de un contrato a distancia con efectos legales. Se trata del único sistema del mercado basado en la captura de los datos biométricos de la firma.



Incremento de la inversión en automatización para el tratamiento de la paquetería con nueva maquinaria, capaz de clasificar hasta 6.000 paquetes a la hora, en los centros de Madrid, Granada, Málaga, Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria y Valencia.



4. Principales hitos de 2015



4.2 Comprometidos con los clientes



82% de los clientes están satisfechos con Correos, valorando especialmente el nivel de prestación del servicio, la red de oficinas, la capacidad logística y la buena relación calidad/precio.



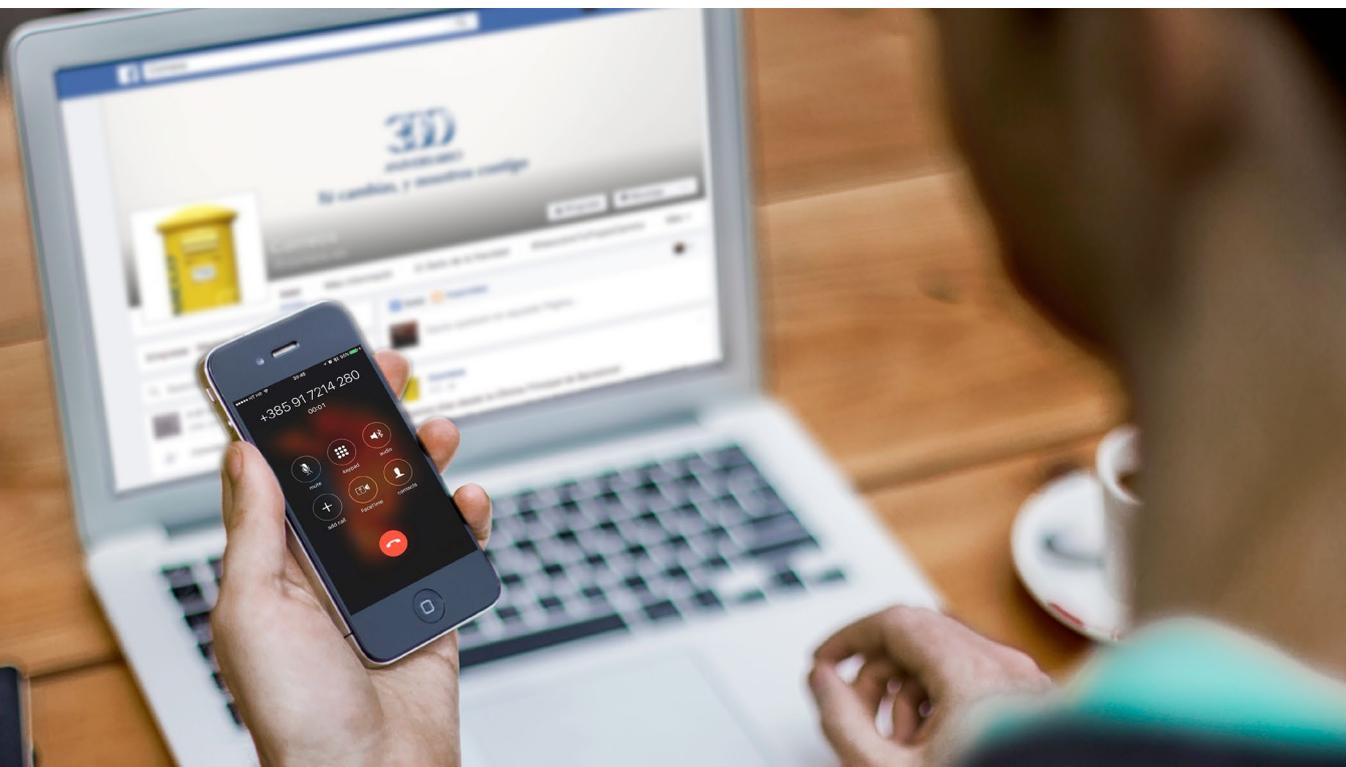
Las redes sociales continuaron siendo el canal de atención favorito y mejor valorado por los clientes con un 8,1 sobre 10, sumando ya un total de 114.694 seguidores en los perfiles corporativos de Correos.



La atención recibida mejoró para los canales telefónico (un 4,9%) con una puntuación de 7,9 sobre 10 y de postventa (un 11,2%) con una valoración de 7,5 sobre 10.



Correos obtuvo un 7,5 sobre 10 en el índice de satisfacción del cliente.





4.3 Comprometidos con nuestras personas

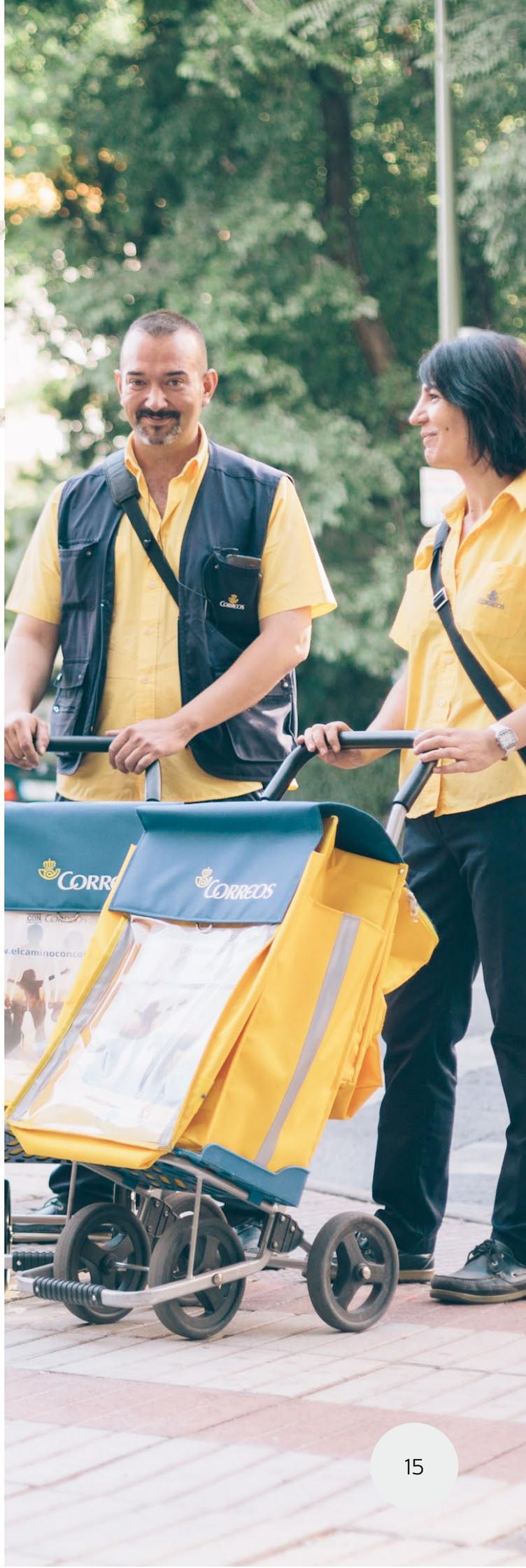
Correos es la primera empresa pública de España en obtener la certificación Empresa Saludable por su compromiso con la seguridad, bienestar y salud de los empleados. Entre las iniciativas por las que destaca, incluye el Canal bienestar, abierto a consultas de los trabajadores en temas sanitarios, sociales o jurídicos, y el proyecto Crea salud para hábitos sobre salud cardiovascular.



Incorporación de nuevos canales de comunicación interna, más accesibles y cercanos que pueden ser consultados desde casa o desde las aplicaciones informáticas operativas.



Correos, por su concienciación e integración laboral de las víctimas de la violencia doméstica, recibió el reconocimiento de la Delegación del Gobierno para Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.



4. Principales hitos de 2015



4.4 Comprometidos con la sociedad



En 2015 el 66% de la energía eléctrica consumida fue de origen 100% renovable.



Se redujeron un 23% las emisiones contaminantes de CO₂.



Se otorgó a Correos el premio World Mail Award 2015 por la Calculadora de huella de carbono desarrollada por la Compañía para mitigar y paliar la generación de CO₂.



Correos se adhirió, en su firme compromiso con el medioambiente, a proyectos para la lucha contra el cambio climático. Algunos ejemplos son “Un Millón de Compromisos por el Clima” y El Registro de huella de carbono, ambos promovidos por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.



Se empezaron los actos conmemorativos del 300 aniversario de Correos, con la celebración del primer festival de cine postal, único en España.



300

ANIVERSARIO



Index

2015 **Integrated annual report**



20-21

1. Message from the Chairman



22-23

2. Company introduction: The Correos Group



24-25

3. Main figures of Correos Group



26-30

4. 2015 Highlights



26-27

Committed to new needs



28

Committed to customers



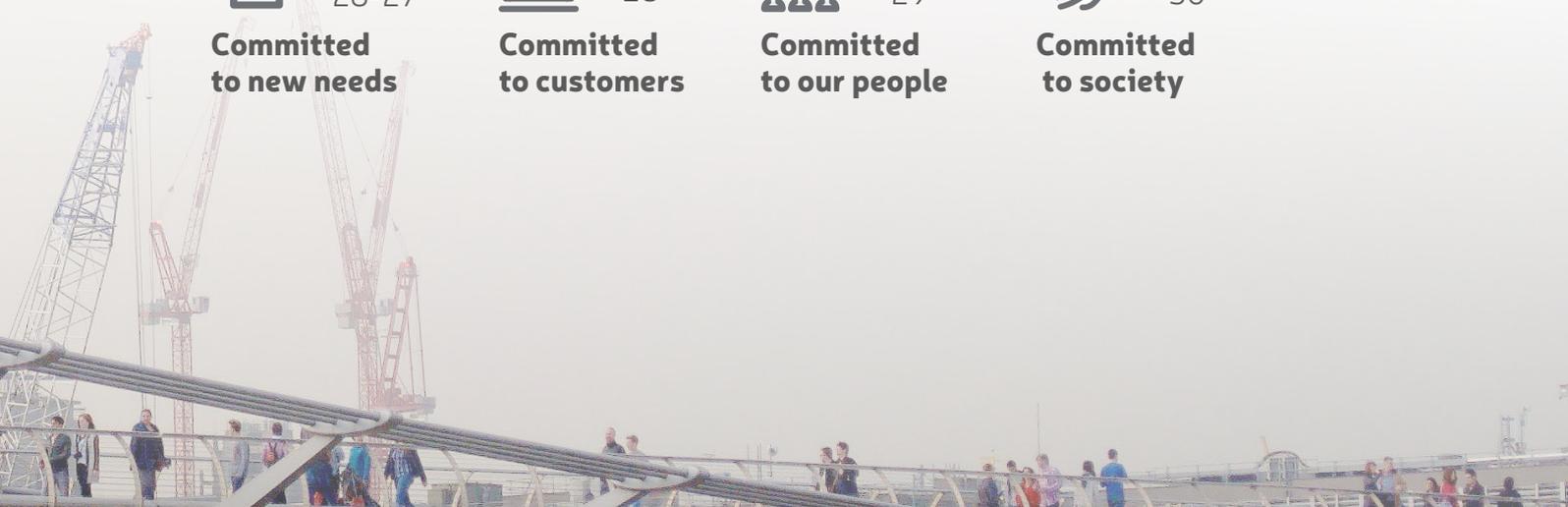
29

Committed to our people



30

Committed to society



1. Message from the Chairman

On 8 July 2016 we celebrate our three hundredth anniversary as a state-owned postal company, serving the public and social, economic and technological progress in Spain. We celebrate 300 years of history, 300 years of innovation, at the forefront of changes in society and supporting its evolution.

This important date will also coincide with the final stage of our Action Plan 100-300-1,500, launched in December 2012, which has enabled us to drive the Group's digital transformation, change our corporate culture, focus more on customers and their needs, and overhaul our business model to offer a broader range of products and services.

Over the four years of the Plan's implementation, we have set ambitious strategic goals that have been crystallised as innovation and operational and technological enhancements to our business systems, distribution networks and offices, and more efficient processes in the Company. In business year 2015 alone, almost 76 million euros were devoted to investment, allowing us, among other things, to become the first operator in the world to equip its entire delivery staff with intelligent mobile devices (PDA) to provide our customers with services in real time.

Thanks to all of this, Correos is now a leading company in parcel services and e-commerce, with initiatives such as the installation of automated terminals to collect and drop off parcels 'CityPaq' and 'HomePaq' – a concept we were first in the world to pioneer; the launch of the new 'Comandia Shop' and 'Comandia Express' options to facilitate online sales to companies and the self-employed and thus boost the digital transformation of Spain's

SMEs; introducing the 'Correos Prepago' card for secure payments in shops and online; logistical support for online sales platforms like 'Alimentos Auténticos'; or the introduction of a new delivery cart and specially adapted vehicles for parcel deliveries.

We are working to increase the service options available to customers so they can receive parcels easily and at their convenience and to meet the new logistical needs of e-commerce with our comprehensive range of services, our highly professional teams and our nationwide network. We are also improving and digitising the customer experience at our post offices by rolling out our 'Tu Correos' customer service model across Spain, and in the next few months we will also launch a new range of cloud services called 'eCorreos', which will transfer our renowned values of security and trust to the digital world.

The company has underpinned this transformation with specialised training focused on satisfying customers' expectations; increasing services to provide employees with more and better information by bringing in additional internal communication channels to share projects and promote participation and continuous improvement; and by committing to the safety, well-being and health of our employees. All of this has made Correos the first state-owned company in Spain to receive the *Empresa Saludable* certificate.

Thus, we continue to take decisive steps towards our strategic goal of **turning Correos into the best provider of physical and digital communication and parcel services in the Spanish market**. To that end, we have also made progress on transforming the Group's subsidiaries which, in 2015, launched a number of innovative services such as the Correos Express 'Advanced Digital Signature' to certify, with full legal effect, remotely signed contracts; the 'Nexo' technological platform set up by Nexea for the comprehensive and personalised management of major companies' telegraph mail items; and the new Correos Telecom business line for pay-per-use of optic fibre infrastructure.

Moreover, as a reflection of our commitment to being an environmentally sustainable company, in 2015 we reduced our CO₂ emissions by 23%, prioritising the purchase of green energy, which now accounts for 66% of all the electricity we use. Correos also has one of the sector's largest fleets of electric vehicles, with almost 200 units, to which it added 25 vans and 100 motorcycles in 2016.

I would like to congratulate all of those who made it possible for Correos to reach its 300th anniversary as a communications facilitator for companies, citizens and government. We aim to continue making history and enjoying the support, recognition and trust of our customers, providing solutions that make their lives easier, give impetus to their businesses and improve their communications experience.

Finally, I would like to offer my heartfelt thanks to all those who, over many years, and in particular in recent times, have worked to make the evolution possible and to ensure it provides excellent quality services, always placing the customer ahead of personal interest. Thanks also go to the trade union organisations who, through their actions, have cooperated effectively with Correos's daily work and generated the climate of understanding necessary to facilitate the evolution of the company.



Javier Cuesta Nuin



2. Company introduction: The Correos Group



Correos is the leading operator in physical and digital communication and parcel services, which has proved during the past 300 years of history its capacity to transform to reach its clients and markets' needs. It is also the company designated to provide the Universal Postal Service in Spain, with criteria of efficiency, quality and sustainability.



Correos Express is the Correos Group's subsidiary specialised in urgent parcel delivery and documentation, which thanks to its operating centres, its huge network of transport and the implementation of the cutting-edge technologies in their processes, became one of the main company of its sector.



Nexea provides multichannel and personalised communications between companies and clients, processing them in all media and formats with digital and innovative solutions. These characteristics make the company specialist in comprehensive management of mass communications.



Correos Telecom is the company focused on the technology services management and on the telecommunication network of the Group. Likewise, it also sells the excess capacity in its telecommunications infrastructures and provides high-capacity connectivity services to clients.

The strategic purpose of the Correos Group is to be the best service provider of physical and digital communication and parcel services based on Correos' recognised values of security, proximity and trust.

3. Main figures of Correos Group

Correos Group



1,765.7

Net turnover
(Million of euros)



51,383

Average staff
(FTE)



75.9

Investments
(Million of euros)

Correos



2,383

Post
offices



6,563

Rural
services



8,946

Total services
points



50,153

Average staff
(FTE)



2,936

Postal items
(in millions)



18

Automated postal
and parcel processing
centres



1,815

Delivery
units



13,398

Vehicles



100

Special
service units

Correos Express



1,040

Average staff
(FTE)



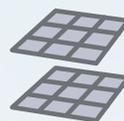
52

Operating
centres



2,094

Distribution and
hauling routes



96,372

Operating
area (m²)

Correos Nexea



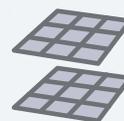
142

Average staff
(FTE)



2

Centres



5,000

Operating
area (m²)

Correos Telecom



49

Average staff
(FTE)



1,059

Marketed
infrastructure
(thousands of metres)



95

Marketed
sites

4. 2015 Highlights



4.1 Committed to new needs

CORREOSPaq

Implementation of almost 400 automated devices for parcel collection, for private access in resident's associations, 'HomePaq' and for public access in crowded areas such as train stations or business areas, 'CityPaq'"



Opening of the first 70 'Tu Correos' post offices throughout Spain, the new attention concept where the client is the main point with personalised services, more streamlined processes and a wider and innovative product range.



Launch of the 'Correos Prepago' prepayment card which facilitates secure payment at any physical and electronic sales point.



Incorporation of 5,000 units of the new delivery cart model, adapted to the combined distribution of mail and small packages.

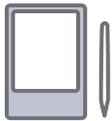


'Comandia', the global e-commerce solution which has been tested by more than 5,600 SMEs, launched new 'Comandia Shop' and 'Comandia Express' options to facilitate online sales.





Marketing of the '*Entrega con recogida*' service, which allows users to simultaneously send any type of document or goods on receiving a delivery.



Provision of intelligent mobile devices (PDA) to all Correos' urban and rural delivery employees and Correos Express' delivery employees, making Correos the first postal operator to equip its entire delivery staff with this devices.



Incorporation of the Correos Express '*Advanced Digital Signature*' service to remotely certify the signature of a contract with legal effect. It is the only service in the market based on signature biometric data.



Increased investment in automation for parcel's sorting with new machines, able to sort 6,000 parcels per hour, in the centres of Madrid, Granada, Málaga, Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria and Valencia.



4. 2015 Highlights



4.2 Committed to customers



82% of customers are satisfied with Correos, placing particular value on the post office network service, the post office network, the logistics capacity and prices.



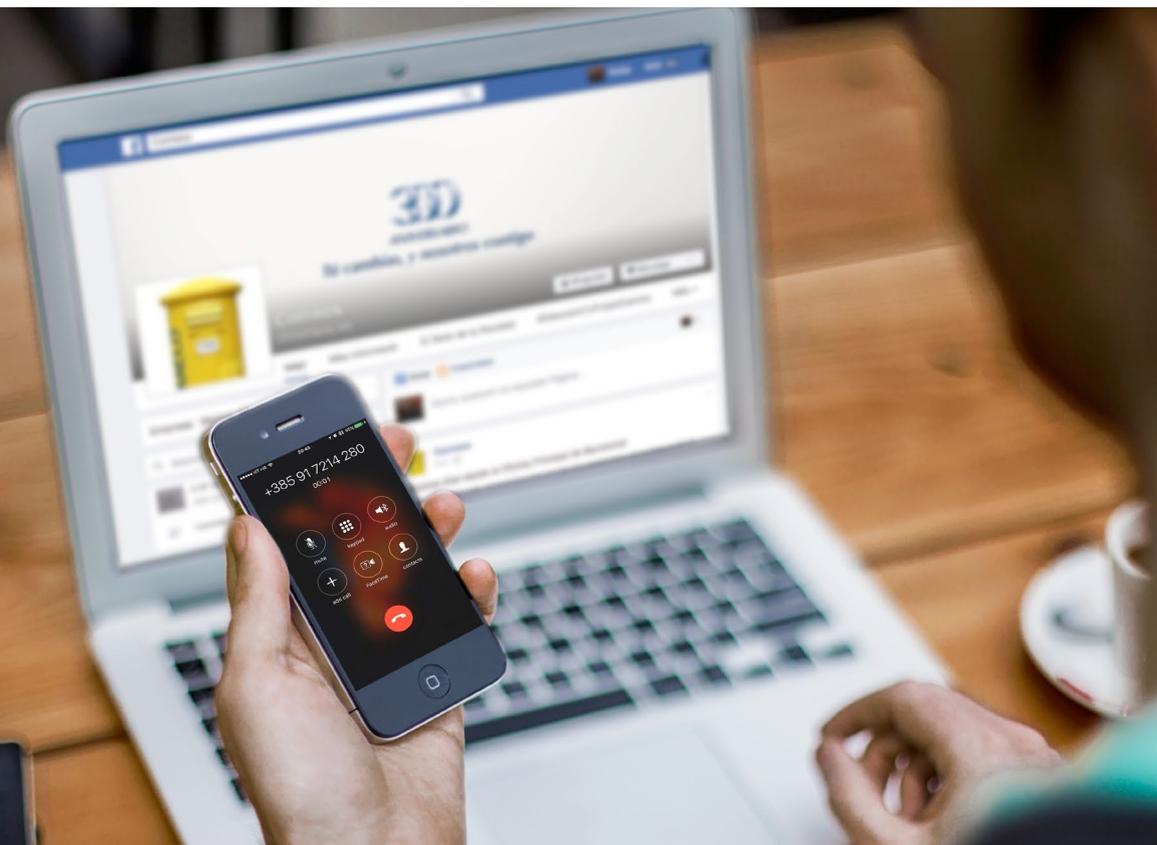
Social media is Correos' customers' favourite channel, valued at 8.1 out of 10, amounting 114,694 users in the Correos' corporate profiles.



Attention received has improved significantly for telephone channels (4.9%) with a score of 7.9 out of 10 and the after-sales channel (11.2%) with a rating of 7.5 out of 10.



Correos obtained a score of 7.5 out of 10 in the consumer satisfaction index.





4.3 Committed to our people



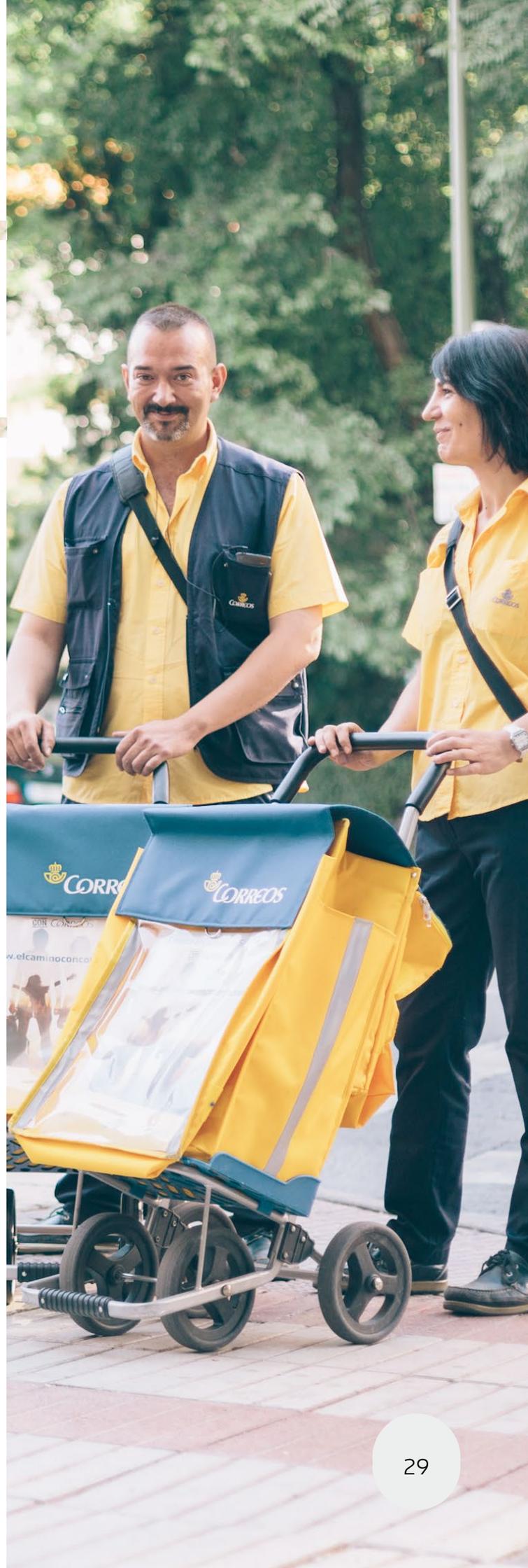
Correos the first state-owned company in Spain to receive the *Empresa Saludable* certificate for its commitment to security, welfare and health of its employees. Among the initiatives included are *Canal bienestar*, which offers all kinds of advice to workers on health, social and legal matters, and the *Crea Salud* health project for advice on healthy cardiovascular habits.



Incorporation of new internal communication channels, more accessible and intuitive integrated into the operating software that can be checked at work or in appropriate applications.



Correos' commitment to raising awareness and the labour integration of gender violence victims was awarded with the recognition from the Ministry of Health, Social Services and Equality's Government Office for Gender Violence.



4. 2015 Highlights



4.4 Committed to society



In 2015 66% of electric energy consumed was 100% renewable.



CO₂ emissions were reduced 23%.



World Mail Award 2015 was given to Correos for the carbon footprint calculator developed by the Company to reduce the CO₂ generation.



Correos joined several environmental commitmentg such as '*Un millón de compromisos con el clima*' and the Register of Carbon Footprints, Offsetting and Carbon Dioxide Absorption Projects, both created by the Spanish Ministry of Agriculture, Food and Environment.



Start of the events for commemorating the 300th anniversary of the Company, with the celebration of the first Correos film festival, unique in Spain.



300th
ANNIVERSARY

Tú cambias, y nosotros contigo
Changing Along With You

grupo **Correos**



Correos
Express

Correos
Nexea

Correos
Telecom