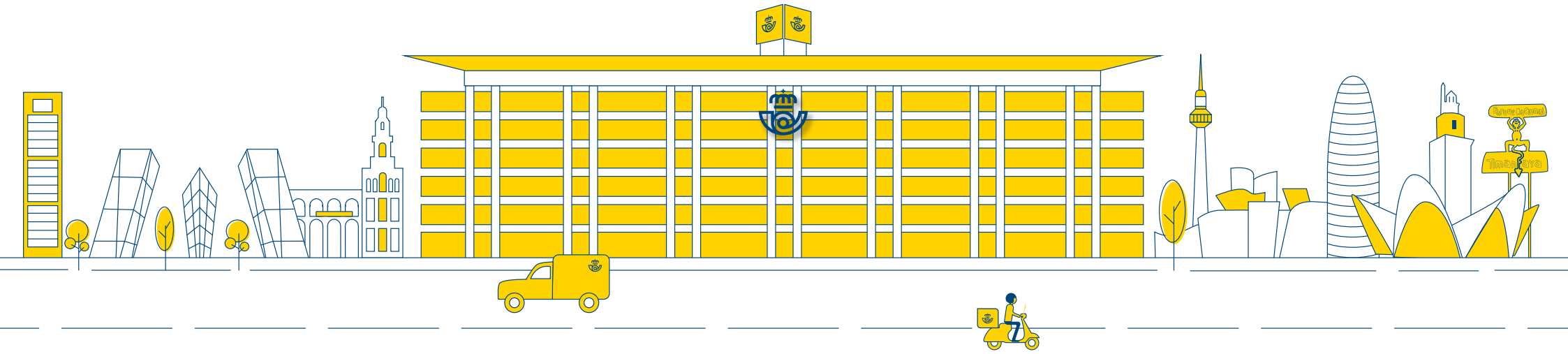
grupoCorreos

Informe Anual Integrado

2018



grupoCorreos

ÍNDICE

Informe Anual Integrado 2018 del Grupo Correos

Este Informe Anual Integrado ha sido elaborado conforme a las directrices del marco conceptual para la preparación de informes integrados del International Integrated Reporting Council (IIRC). Sus contenidos engloban la información económica, de sostenibilidad y de desempeño más relevante del Grupo Correos en el ejercicio 2018.

1 El Grupo Correos

- Mensaje del Presidente
- Hitos
- Reconocimientos
- Cifras clave
- Modelo de negocio
- Entorno de negocio
- Objetivos y estrategia
- Tendencias futuras

2 Información no financiera

- Materialidad y relaciones con los grupos de interés
- Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos
- Soluciones para los clientes
- Equipo humano
- Excelencia en la operativa
- Innovación
- Sostenibilidad medioambiental
- Comprometidos con la sociedad

3 Gobierno corporativo y cumplimiento ético

- Estructura y organización del Grupo Correos
- Órganos sociales de Correos
- Órganos sociales de las filiales
- El Comité de Dirección del Grupo Correos
- Marco legal de las actividades
- Transparencia y compromiso ético
- La aplicación de los procedimientos de auditoría interna
- Contratación responsable
- La seguridad operativa y de nuestros clientes

4 Cuentas consolidadas del Grupo Correos

- Informe de auditoría
- Balance consolidado
- Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada
- Estado de flujos de efectivo consolidado
- Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado
- Memoria de las cuentas consolidadas
- Informe de gestión
- Estado de información no financiera
- Declaración del Consejo de Administración

5 Acerca de este Informe

- Marcos de reporte
- Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS
- Verificación externa del estado de información no financiera
- Contacto

Referencias internas en este Informe Anual Integrado para facilitar la conectividad de la información

Referencia interna a otros contenidos del Informe

Contenido ampliado en el estado de información no financiera del Informe de gestión

Vínculo a contenido web relacionado

Vínculo a contenido audiovisual relacionado

Indicador reportado según GRI 2016

Contribución a los ODS



1. El Grupo Correos

Mensaje del Presidente
Hitos
Reconocimientos
Cifras clave
Modelo de negocio
Entorno de negocio
Objetivos y estrategia
Tendencias futuras

Mensaje del Presidente

(GRI 102-14)



El futuro ha llegado y ha revolucionado nuestra forma de vivir, de comunicarnos y de relacionarnos. Los ciudadanos buscan **nuevas soluciones diseñadas a su medida** y respuestas inmediatas a sus necesidades, al tiempo que las empresas tratan de redefinir su modelo de negocio para adaptarse al nuevo contexto económico y social.

Desde Correos somos conscientes de esta revolución global y de la incertidumbre que plantea. Pero, al mismo tiempo, nuestros más de 300 años de historia nos han enseñado que **detrás de los grandes cambios, hay grandes oportunidades** que debemos aprovechar.

Adaptarnos al escenario nunca fue una opción, sino un compromiso con la sociedad, de modo que hemos apostado por acompañar a las personas y a las empresas en este viaje al futuro. Porque estamos convencidos de que ***los nuevos tiempos llegan por Correos***.

En el marco de nuestra transformación, hemos diseñado una cartera de productos y servicios a la altura de las expectativas de nuestros clientes, desarrollando soluciones específicas para **apoyar a las empresas en sus procesos de digitalización y venta *online***. Todo ello acompañado de la necesaria renovación de los procesos logísticos y de la continua mejora en la automatización de nuestros centros de tratamiento, **buscando la mayor eficiencia** para garantizar la calidad de nuestros servicios.

Pero, sin lugar a dudas, la protagonista indiscutible de este nuevo momento es la **paquetería**. El Grupo Correos, que ha gestionado **volúmenes récord en 2018**, está dispuesto a aprovechar las sinergias que ofrece este mercado para convertirse en el operador logístico de referencia de particulares y empresas. En esta línea, hemos suscrito **acuerdos comerciales de gran trascendencia** con "gigantes" del comercio electrónico como el grupo Alibaba o Amazon, lo que nos permite continuar

trabajando para consolidar nuestra posición en el mercado de paquetería.

Creemos que la **apertura al exterior** es imprescindible para seguir avanzando en ese objetivo y por ello, por primera vez, hemos iniciado la expansión internacional de nuestros servicios. En el último trimestre de 2018 emprendimos un proyecto para desplegar **nuestra presencia en Portugal** y desarrollar una nueva oferta unificada de paquetería urgente en la Península Ibérica. Hoy ya es una realidad. Y este es solo el principio de un ambicioso plan de internacionalización con el que esperamos ampliar nuestra cobertura global y oportunidades de negocio en el Sudeste asiático.

No conviene perder de vista, sin embargo, la responsabilidad que entraña el carácter público de Correos, lo cual nos exige centrar nuestros esfuerzos en la **mejora de los resultados económicos** de la compañía a través del incremento sustancial de los ingresos. Esta es, y debe ser, la meta final del proyecto de futuro que hemos diseñado para el Grupo.

Una meta que alcanzaremos con la **valiosa contribución de las filiales** Correos Express, Correos Nexea y Correos Telecom, cuyas cifras de negocio han aumentado significativamente en el último año gracias a la diversificación de productos y servicios, así como a la inversión en tecnologías y la optimización de los procesos.

La innovación y la modernidad, por supuesto, nunca han estado reñidas con nuestra **vocación de servicio público** y con los valores que históricamente ha abanderado nuestra compañía. Nuestra imagen se actualiza, nuestros servicios evolucionan, nuestros horizontes se amplían… pero el cartero sigue llamando cada día a las puertas de millones de hogares y empresas.

Asimismo, consideramos fundamental que **nuestra actividad se lleve a cabo de la forma más respetuosa con el planeta.** Con ese fin, realizamos una permanente revisión de nuestros procesos logísticos, investigando e implantando medidas que minimicen la huella ecológica generada. Como muestra de nuestra implicación con el medio ambiente, el 100% de la energía adquirida por Correos tiene origen totalmente renovable.

Estamos convencidos, además, de que podemos aportar un valor añadido a la sociedad mediante fórmulas innovadoras, poniendo a disposición de la ciudadanía nuestros cerca de 8.600 puntos de atención y más de 5.000 dispositivos de paquetería *Citypaq*, para **garantizar el acceso a diferentes servicios, especialmente en el mundo rural**. Iniciativas exitosas recientes, como los servicios financieros *Correos Cash* o la solución de registro electrónico para la Administración ORVE, demuestran que tenemos capacidad y nos animan a seguir explorando mecanismos de colaboración con la sociedad. Esto nos permitirá, además, potenciar nuestras líneas de acción en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, recientemente identificadas con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**.

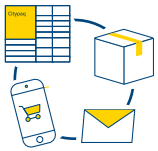
No podemos perder de vista que el motor de todos estos proyectos son los profesionales de nuestra casa. El Grupo Correos cuenta con una plantilla de trabajadores amplia, diversa y cualificada, que día a día se esfuerzan por contribuir a **garantizar el mejor servicio de comunicaciones y paquetería a la ciudadanía**.

Gracias a ellos, el Grupo Correos tiene un futuro prometedor. Con el empeño, profesionalidad e implicación de todos, vamos a llevarlo más lejos que nunca.



Juan Manuel Serrano Quintana

Hitos



Avanzamos en la diversificación de nuestro negocio

- Los clientes del Grupo Correos le confían **más de 125 millones de paquetes** en 2018, lo que representa un incremento anual del 61%.

- La compañía cuenta con **más de 5.000 dispositivos** de entrega automática ***CityPaq*** en todo el país, **renovando también la aplicación móvil** para los usuarios.

- Las oficinas y la tienda *online* de Correos comercializan **más de un millón de distintivos medioambientales de la Dirección General de Tráfico**.

- El nuevo servicio ***Correos Cash*** permite a los clientes de diversas entidades bancarias **retirar o ingresar efectivo en la red de oficinas**.

- **Las oficinas de Correos** comercializan **servicios de telefonía y fibra** de nuevos clientes.

- El nuevo servicio ***Correos Sampling*** permite **recibir en el buzón promociones, descuentos exclusivos y muestras** de productos de reconocidas empresas de consumo.

- La **tarjeta *Correos prepago*** **incorpora** la opción de **pago mediante dispositivo móvil**.

- **Correos Express** estrena **servicios de paquetería especialmente adaptados a las necesidades del sector dental**.

- El servicio ***Nexo*** facilita a los clientes del sector eléctrico gestionar de manera óptima las **notificaciones a sus clientes**.

- **Correos Telecom invierte 1,7 millones de euros** en la renovación y despliegue de líneas de **fibra óptica** para sus clientes.



Potenciamos la eficiencia y la innovación

- Correos y Correos Express incorporan **ocho nuevos equipos de clasificación automatizada** de paquetería, mejorando la calidad de entrega y la eficiencia.

- **Correos Express amplía sus instalaciones** en Salamanca, Málaga, Vitoria, Tarragona y Murcia, para aumentar su capacidad productiva.

- **CorreosLabs**, el centro de innovación de Correos, ayuda a cinco emprendedores en el desarrollo de sus ideas innovadoras de negocio, a través del **segundo** "**Reto Lehnica**".

- Correos impulsa **proyectos innovadores de movilidad sostenible o seguridad de las comunicaciones digitales**, junto a emprendedores, grandes empresas y Administraciones Públicas.



Mejoramos el empleo y apostamos por la diversidad

- Correos suscribe un **nuevo acuerdo plurianual 2018-2020 para la mejora del empleo y las condiciones salariales y de trabajo**, con la mayor parte de las organizaciones sindicales.

- La compañía diseña un **Plan de diversidad e inclusión**, orientado a favorecer la pluralidad de ideas, experiencias y perspectivas.

- El Grupo Correos **amplía su plantilla un 2%** para dar respuesta a las **nuevas necesidades derivadas del incremento de la paquetería**.

- El programa "Jóvenes talentos" de prácticas laborales incorpora a **86 estudiantes, de 14 nacionalidades diferentes**.

- Correos **renueva su certificación como empresa saludable**, como parte de su política de prevención de riesgos laborales y salud laboral.



Contribuimos a regenerar la calidad del aire de las ciudades

- El Grupo Correos promueve una política de **compra sostenible**, especialmente para los suministros de **energía y transporte**.

- El **100% de la electricidad adquirida** por Correos tiene un origen 100% **renovable**.

- Correos prueba **nuevos prototipos de vehículos eléctricos y de combustibles más ecológicos**, para el reparto en diferentes núcleos urbanos del país.

- Correos Express extiende el programa de "**Medios Alternativos de Reparto Ecológicos y Sostenibles" (MARES)** a 34 delegaciones.

- Correos Nexea **renueva sus certificados medioambientales** UNE-EN ISO 14001:2015, PEFC y FSC.



Impulsamos una gestión responsable y comprometida con la sociedad

- El Grupo Correos estrena un **nuevo plan de responsabilidad social corporativa** para impulsar el diálogo con los grupos de interés y promover la gestión responsable.

- Correos define su contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de Naciones Unidas, favoreciendo el progreso, la protección del medioambiente y la integración social.

- Correos promueve diversas acciones de sensibilización como parte de su **compromiso con una sociedad libre de violencia de género**.

- **Más de 50.000 profesionales** reciben **formación sobre el compromiso ético** y sobre el nuevo reglamento europeo de **protección de datos personales**.

Reconocimientos

A nuestra transformación digital

Comandia, mejor plataforma para el comercio electrónico

Premio *eAward* Madrid, en la categoría bronce, a Comandia, como "Mejor plataforma *software* para el *e-commerce"*.

Correos Tmall, mejor iniciativa de crecimiento internacional

Premio *World Post & Parcel Award*, en la categoría de "Crecimiento de volúmenes transfronterizos", a la tienda de Correos en la plataforma de comercio electrónico Tmall. Finalista en la categoría de "*E-commerce*".

Mejor CIO (Director de tecnologías de la información) europeo del sector público

Premio de la asociación europea CIONET, al "Mejor CIO europeo del sector público", por la gestión estratégica de las tecnologías de la información y la comunicación en Correos.

Mayor transformación cultural y digital

Premio *ComputerWorld Workplace Transformation* a Correos, por su destacado impulso al nuevo escenario digital, y diversos reconocimientos en los Premios Ejecutivos de Extremadura, Galicia, Comunidad Valenciana y Andalucía, por las soluciones de entrega para paquetería y el nuevo modelo comercial de las oficinas de Correos.



A nuestra gestión del talento y la diversidad

Mayor innovación en la gestión del talento

Premio de Innovación de la Fundación SEPI al programa "Clic" para la gestión del talento de Correos, como iniciativa más innovadora en el ámbito de la organización, los recursos humanos, la sostenibilidad o la identidad corporativa.

Empresa logística más atractiva para trabajar en españa

Por tercer año consecutivo, Correos fue "la empresa logística más atractiva para trabajar en España" según la consultora Randstad.

Mayor impulso a la innovación digital

Premio a la Innovación Digital, otorgado por el Observatorio Mundial de Innovación Digital, patrocinado por la Unesco, por el programa formativo "Soy Digital".

Empresa con mejores prácticas en diversidad

Correos fue incluida entre las empresas que integran el TOP 10 *DIVERSITY COMPANY*, en los premios Intrama a la Diversidad e Igualdad. Asimismo, el Plan de diversidad fue seleccionado como finalista en los Premios *World Post & Parcel Awards*, en la categoría de "Gestión de personas".

Empresa saludable

La política de gestión de la salud de Correos fue finalista en los Premios Prevencionar España, en la categoría E-saludable (Gran empresa). Mención especial en el estudio "*Universum: Spain most attractive Employers Industry best by humanities student 2018 and Industry Top 3*" y en los reconocimientos en prevención de riesgos laborales de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid.



A nuestro compromiso social

Mejor campaña de responsabilidad social corporativa

La acción de sensibilización "#NOESNORMAL" fue premiada por el Observatorio de la Comunicación y la Acción de Responsabilidad Empresarial (OCARE) como "Mejor campaña de comunicación de RSC de contenido social". Finalista en los Premios Fundación Corresponsables.

Mejor contribución a la sensibilización sobre la salud mental

Sello solidario otorgado por la Fundación Manantial por la colaboración de Correos con la salud mental.

Medalla a los carteros rurales gallegos

La labor de los más de 1.000 carteros rurales gallegos fue reconocida por la Xunta de Galicia con la Medalla Castelao.

Compromiso con el deporte español

El Comité Olímpico Español distinguió a Correos con la Insignia Olímpica por su implicación con el balonmano.

Politica de movilidad sostenible

Premio de la Semana Española de la Movilidad Sostenible, en la categoría plata, por la apuesta de Correos por una flota eléctrica, en especial en la última milla, y por el elevado impacto ambiental de sus medidas.

Liderazgo en sostenibilidad

Premio Cambio 16, en la categoría de "Sostenibilidad", por el liderazgo de Correos en la transformación de la sociedad y su compromiso con la construcción de un mundo más eficiente y sostenible.



A nuestra atención al cliente

Mejor acción promocional: “Departamento de envíos extraordinarios”

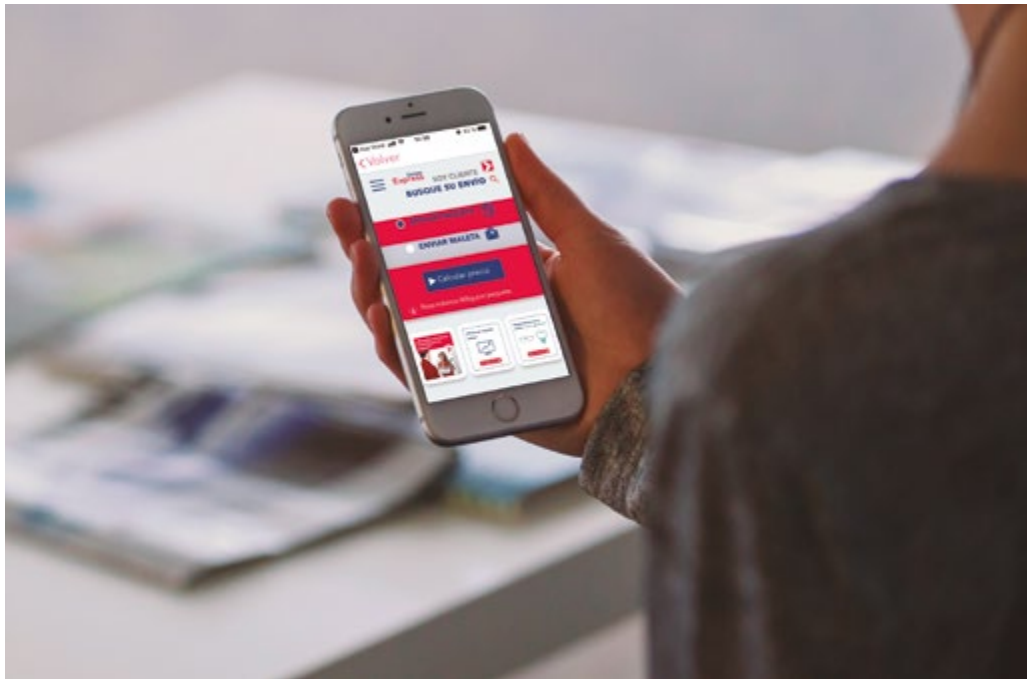
La campaña navideña “Departamento de envíos extraordinarios” fue galardonada por segundo año consecutivo con la plata en los Premios Eventoplus, en la categoría de “Mejor Animación/ Espectáculo”, y con el premio El Chupete 2018, como “Mejor evento dirigido a niños”.

Mejor campaña de marca

La campaña “Algo muy nuestro” recibió el bronce en los Premios Eficacia de publicidad de la Asociación Española de Anunciantes (AEA), en la categoría de “Campaña integrada”.

Correos Express, servicio de atención al cliente del año

Por tercer año consecutivo, Correos Express fue el “Servicio de atención al cliente del año” según la consultora Sotto Tempo ADvertising.



Cifras clave

Principales magnitudes del Grupo Correos

(GRI 102-7)

Grupo Correos	2017	2018
Cifra de negocios (miles de euros)	1.859.465	2.035.632
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	(187.877)	(167.955)
Resultado después de impuestos (miles de euros)	(146.966)	(152.960)
Inversiones (miles de euros)	85.951	77.200
Empleados (FTE)	52.476	53.605
Emisiones (alcance 1/2/3) (tCO_2)	175.124	169.983
Consumo de energía (Gj)	507.382	503.461
Electricidad consumida con certificado de origen renovable (%)	81	100



Principales cifras de 2018

52.259
Efectivos medios (FTE)

2.700
Envíos admitidos (millones)

1.739
Unidades de reparto

97
Unidades de servicios especiales

18
Centros de tratamiento automatizado

14.291
Vehículos

5.152
Dispositivos de entrega automática de paquetería *Citypaq*

6.185
Servicios rurales

+

2.396
Oficinas

=

8.581
Puntos de atención

Principales cifras de 2018

Correos Express



1.108
Efectivos medios (FTE)



54
Delegaciones



3.700
Rutas de distribución y arrastre



133.152
Superficie operativa (m²)

Correos Nexea



193
Efectivos medios (FTE)



2
Centros

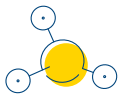


13.288
Superficie operativa (m²)

Correos Telecom



45
Efectivos medios (FTE)



1,6
Redes de fibra óptica (millones de metros)



193
Emplazamientos de telecomunicaciones comercializados

Modelo de negocio

El Grupo Correos opera en los sectores de las comunicaciones y de la paquetería, liderando el segmento de transporte no urgente y siendo un referente para las compañías de comercio electrónico.



Correos es la principal empresa del mercado postal español y una de las más relevantes en el de paquetería, por la excelencia y fiabilidad de su servicio. Es también el operador designado por ley para prestar el Servicio Postal Universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad, contribuyendo a la sostenibilidad de las comunicaciones postales para todos los ciudadanos.

La compañía cuenta con la mayor red de centros logísticos y de distribución y con los equipamientos más avanzados para el tratamiento automatizado y seguimiento de los envíos hasta su entrega final. Esto, unido a la experiencia, seguridad y adaptabilidad de sus soluciones logísticas, permite a Correos satisfacer las principales necesidades de comunicación y de negocio de las empresas españolas.

Correos Express



Correos Express, dedicada a la **entrega urgente de paquetería** para los segmentos *B2B* (empresa a empresa) y *B2C* (empresa a particular).

La empresa cuenta con un amplio portafolio de 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.

Correos Nexea



Correos Nexea, especializada en **soluciones multicanal para las comunicaciones masivas**, físicas y digitales, de las empresas.

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, encargada de la **gestión y comercialización de infraestructuras de telecomunicación**, así como de dar soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo.

La empresa 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.

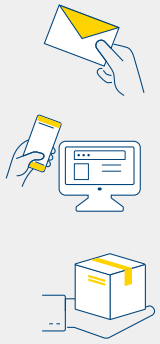
Modelo de negocio del Grupo Correos

VISIÓN, VALORES Y ESTRATEGIA

El Grupo Correos opera a través de...

- Infraestructuras físicas y digitales
- Excelencia y vocación social
- Innovación
- Cercanía y confianza
- Una plantilla de más de 53.000 efectivos

Y con su modelo de negocio...



Crea valor...

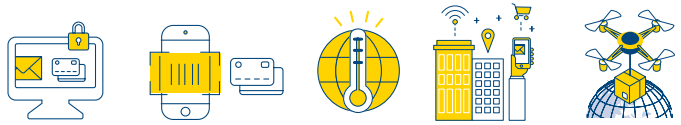


En beneficio de la sociedad...



ODS

TENDENCIAS FUTURAS



EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Entorno de negocio

(GRI 102-6) (GRI 102-15)

Mercado de paquetería

En 2018 la paquetería fue uno de los segmentos de negocio con mayor dinamismo, gracias a la **expansión del comercio electrónico, cuya facturación crece** anualmente en España **a tasas cercanas al 30%**. Estas compras *online* generaron un envío en 9 de cada 10 transacciones[1], contribuyendo al aumento significativo del sector de la distribución e impulsando también la actividad de Correos y Correos Express, que finalizaron el ejercicio con crecimientos récord en los envíos de paquetería gestionados.

El **incremento de los volúmenes** fue paralelo al aumento de la complejidad de la demanda. Los clientes solicitaron **plazos de entrega cada vez más cortos** -la distribución en 24 horas es ya el estándar- y **opciones más personalizadas y flexibles**[2], en un entorno de omnicanalidad de las relaciones comerciales.

Asimismo, la **estacionalidad de la actividad**, con picos de demanda muy pronunciados en periodos concretos del año, continuó condicionando la operativa del sector. Esta concentración exige aumentar de manera temporal la capacidad productiva y disponer de la máxima capilaridad para asegurar una respuesta ágil. Sin embargo, la aparición de rendimientos marginales decrecientes lleva a las compañías presentes en el mercado, al mismo tiempo, a adoptar medidas de eficiencia.

En los últimos años han surgido también **nuevos tipos de competidores,** cuyo denominador común es el **uso intensivo de la tecnología**. Sus modelos de negocio se basan en la colaboración directa con las empresas de venta *online* a través de aplicaciones móviles, la especialización en determinados nichos de entregas o la creación de plataformas de economía colaborativa.



[1] Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2018). *Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2018. Sector Postal*.

[2] ONTSI (2018). *Estudio sobre comercio electrónico B2C 2017*.



44%

de los internautas compran *online*



49%

de los envíos de comercio electrónico entregados por el Grupo Correos



62%

de los clientes particulares eligen al Grupo Correos para enviar sus paquetes[3]

Además de la creciente competencia, la existencia de clientes con gran poder negociador contribuyó nuevamente a aumentar la presión sobre los precios y los márgenes. Estas características propias del mercado reforzaron la **necesidad de generar sinergias y reducir costes**, así como de incorporar nuevas tecnologías (robótica, inteligencia artificial, *Big Data*…) para **optimizar los procesos y mejorar la experiencia del cliente**.

En 2018 se intensificaron también los retos para la distribución en la última milla, no solo por la **necesidad de aumentar la efectividad en el primer intento de entrega**, sino también por la progresiva implantación de **restricciones medioambientales en las principales ciudades españolas**. Esto, unido al aumento de la demanda de entregas domiciliarias, impulsó a las compañías del sector a ampliar su flota de **vehículos propulsados con energías alternativas** y a invertir en nuevas infraestructuras, para la **consolidación de envíos dentro de los núcleos urbanos**.

Mercado postal

En el mercado postal los volúmenes de envíos continuaron descendiendo, fundamentalmente por la sustitución electrónica de nuevas formas de comunicación. En los próximos años se estima que este mercado maduro siga en retroceso, tanto en ingresos como en volúmenes.

Sin embargo, durante el primer semestre del año, con motivo de la **entrada en vigor del nuevo reglamento europeo de protección de datos**[4], las empresas de los sectores de servicios y banca **incrementaron sus campañas de comunicación postal** a clientes, con un relevante impacto sobre el número de envíos, reduciendo el ritmo de decrecimiento.

Asimismo, pese a la menor actividad, los clientes siguieron demandando **servicios postales más complejos y con mayores valores añadidos**. La evolución del negocio continuó tendiendo a la rápida digitalización de servicios y procesos, por lo que Correos y Correos Nexea se orientaron a ofrecer **servicios multicanal** que combinaran de forma óptima comunicaciones en diferentes formatos, sistemas y soportes.

Correos, líder del sector postal, continuó además desempeñando un importante rol social como operador designado por ley para prestar el **Servicio Postal Universal**. Esta obligación supone ofrecer cobertura en todo el territorio nacional, cumpliendo determinados requisitos de calidad, asequibilidad y accesibilidad, **asegurando así la cohesión territorial y la igualdad de oportunidades**.

La prestación del Servicio Postal Universal, que implica disponer de una amplia red humana y de infraestructuras, requiere de una financiación suficiente y regular. Con el fin de definir adecuadamente la dotación de los recursos necesarios y los niveles de servicio requeridos, el Ministerio de Fomento impulsó la elaboración del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, previsto para 2019.

[3] Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2018). *Op. cit*.

[4] Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Mercado de las telecomunicaciones y servicios digitales

En el ámbito de las telecomunicaciones, el nuevo entorno 5G, el paulatino desarrollo del Internet de las Cosas o la computación en la nube hicieron necesaria una mayor disponibilidad de nuevas infraestructuras, **para dar servicio a los millones de dispositivos conectados** y a las ingentes cantidades de tráfico de datos que generan. Esta circunstancia propició nuevas oportunidades para rentabilizar las **redes de fibra óptica, despliegues FTTH, conductos e instalaciones que oferta Correos Telecom** a las grandes empresas del sector.

La imparable digitalización de la sociedad, por otra parte, continuó impulsando la mayor **demanda de servicios de gestión y autenticación de identidades en el entorno *online***, de buzones electrónicos seguros o de soluciones digitales para la ejecución de trámites públicos o privados, **a la que responde la nueva oferta de servicios de Correos**.



Retos futuros

El avance de innovaciones como la realidad aumentada, los drones, los vehículos autónomos, el *blockchain*, la robótica o la inteligencia artificial, está contribuyendo también a **transformar los modelos de negocio en casi todos los sectores**, favoreciendo la mayor eficiencia y calidad del servicio al cliente.

El Grupo Correos desarrolla su actividad en este dinámico entorno de negocio, en el que la adecuada gestión del cambio es una prioridad, por lo que es esencial disponer de profesionales capacitados y orientados al cliente, **anticiparse a las nuevas demandas y acelerar el desarrollo tecnológico** que requiere un mundo interconectado.

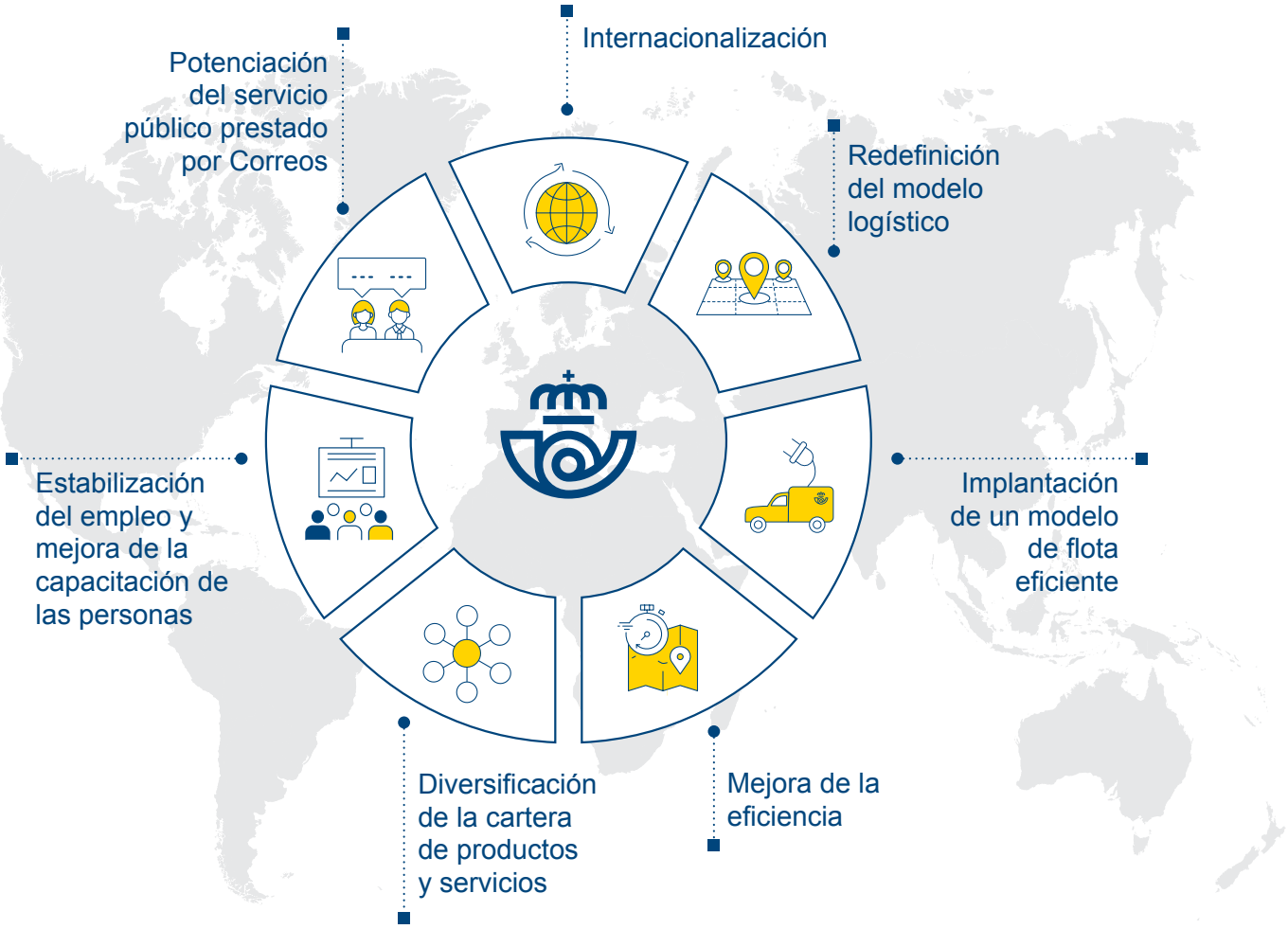
Objetivos y estrategia

(GRI 103-2) (GRI 203-2)

El Grupo Correos cuenta con un modelo de negocio cimentado sobre la excelencia en la prestación del servicio público, la sostenibilidad empresarial a largo plazo y la orientación al cliente, con la finalidad última de **generar valor para el accionista, los clientes, los empleados y la sociedad en su conjunto**.

Los principios sobre los que se sustenta la estrategia del Grupo Correos son **el fortalecimiento del servicio público; la diversificación**, fundamentalmente a través de la paquetería, los servicios digitales y el negocio *retail*; y la **expansión internacional**, especialmente en los mercados de Portugal, Asia y Latinoamérica.

La consecución de esos objetivos se articula a través de las siguientes líneas estratégicas:



Tendencias futuras

(GRI 102-15)

El Grupo Correos identifica diversos factores con impacto potencial a corto, medio o largo plazo sobre los mercados en los que opera. Estas tendencias, suponen tanto un reto como una oportunidad, en función de la respuesta que proporcione el Grupo Correos.

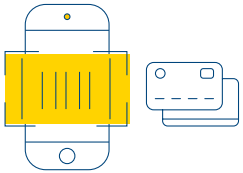
SUSTITUCIÓN ELECTRÓNICA

- Progresiva reducción de las comunicaciones postales
- Desarrollo de la Administración electrónica
- Aumento de los retos para la prestación eficiente del servicio público encomendado
- Creciente digitalización de la economía y la sociedad, que exige nuevos mecanismos para garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas



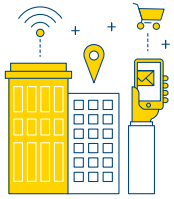
NUEVOS HÁBITOS DE CONSUMO

- Desarrollo del comercio electrónico
- Aumento del pago a través del móvil
- Expansión de la economía colaborativa
- Mayor demanda social de políticas de diversidad, inclusión y sostenibilidad por parte de las empresas



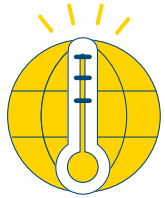
NUEVAS TENDENCIAS DEMOGRÁFICAS

- Envejecimiento de la población
- Aumento de la población urbana
- Despoblamiento y desaparición de servicios en entornos rurales
- Demanda de nuevos servicios para las *smartcities*



CAMBIO CLIMÁTICO

- Necesidad de una logística urbana eficiente
- Impulso de un nuevo marco energético y economía circular
- Repercusión creciente sobre la economía, la movilidad, la contratación pública o la calidad de vida de los ciudadanos



CRECIENTE COMPETITIVIDAD DE LOS MERCADOS

- Rápidos cambios en la demanda de empresas y ciudadanos
- Irrupción de nuevas tecnologías que mejoran la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la oferta de productos y servicios
- Transformación del escenario geopolítico mundial y los tráficos de comercio internacional
- Importancia de la retención del talento y de la innovación
- Evolución del marco normativo europeo y español



2. Información no financiera

Materialidad y relaciones con los grupos de interés
Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos
Soluciones para los clientes
Equipo humano
Excelencia en la operativa
Innovación
Sostenibilidad medioambiental
Comprometidos con la sociedad



Materialidad y relaciones con los grupos de interés

Determinación del contenido y alcance

(GRI 102-40) (GRI 102-42)
(GRI 102-43) (GRI 102-44)
(GRI 102-46) (GRI 102-47)

La determinación del contenido, estructura y alcance de este Informe Anual Integrado se ha realizado a través de un **proceso de reflexión interno y externo**, que ha permitido identificar y priorizar las cuestiones con mayor impacto o importancia para el negocio y/o nuestros grupos de interés.

El análisis de materialidad se ha basado asimismo en:

- Los resultados del **estudio de situación y diagnóstico de la diversidad** en Correos.
- Los trabajos preparatorios del **plan de responsabilidad social corporativa** del Grupo Correos.
- Las informaciones sobre la compañía en **prensa y redes sociales**.
- Las **entrevistas y consultas a directivos y expertos internos**, tanto de Correos como sus empresas filiales, así como a representantes del accionista, clientes, empleados, asociaciones y entidades sectoriales, proveedores, prescriptores de consumo y otras empresas de los mercados en los que opera el Grupo Correos.
- Los **requerimientos de información no financiera de la Ley 11/2018**, referidos a cuestiones medioambientales, sociales, respeto de los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno, igualdad, no discriminación e inclusión de personas con discapacidad y accesibilidad universal.

De la evaluación conjunta de las materias críticas para cada grupo de interés y de los aspectos más significativos para la actividad empresarial, se han extraído aquellas materias con mayor influencia para la compañía. **Estos asuntos han sido incorporados**, en mayor o menor medida, **en los contenidos del Informe Anual Integrado 2018**.

Las cuestiones e indicadores referidos al cumplimiento de los requisitos de información no financiera de la Ley 11/2018, incluidos en el Estado de información no financiera del Informe de gestión, de las Cuentas anuales consolidadas del Grupo Correos, son complementadas y ampliadas con los restantes contenidos de este Informe Anual Integrado 2018, en la medida en que responden a los resultados del análisis de materialidad realizado de acuerdo con los **Estándares GRI** para la elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión de 2016.

Matriz de materialidad



Asuntos relevantes	Información
Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades	Soluciones para los clientes. Excelencia en la operativa
Innovación y nuevas tecnologías	Soluciones para los clientes. Excelencia en la operativa. Innovación
Emisiones y cambio climático	Sostenibilidad medioambiental
Sostenibilidad empresarial	El Grupo Correos. Soluciones para los clientes. Excelencia en la operativa
Diversificación	El Grupo Correos. Soluciones para los clientes
Transparencia y buen gobierno	Gobierno corporativo y cumplimiento ético
Formación y desarrollo	Equipo humano
Control de riesgos	Gobierno corporativo y cumplimiento ético
Seguridad, salud y bienestar	Equipo humano
Diversidad e inclusión	Equipo humano. Comprometidos con la sociedad
Seguridad y ciberseguridad	Gobierno corporativo y cumplimiento ético
Marco jurídico y cambios regulatorios	Gobierno corporativo y cumplimiento ético
Orgullo de pertenencia	Equipo humano
Alianzas estratégicas y participación internacional	Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos. Comprometidos con la sociedad. Innovación
Compra verde	Sostenibilidad medioambiental
Eficiencia energética	Sostenibilidad medioambiental
Contribución a la economía local	Sostenibilidad medioambiental. Comprometidos con la sociedad
Proyectos colaborativos	Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos. Comprometidos con la sociedad
Apoyo a colectivos vulnerables y cohesión social	Comprometidos con la sociedad
Productos eco y economía circular	Sostenibilidad medioambiental
Promoción del arte, la cultura y el deporte	Comprometidos con la sociedad

Relaciones con los grupos de interés





Canales de comunicación

- Junta General de Accionistas
- Consejo de Administración
- Informe Anual Integrado
- Plan operativo anual y plan a medio plazo

Asuntos relevantes

- Gestión eficiente, competitividad y sostenibilidad empresarial
- Transparencia y buen gobierno
- Control de riesgos
- Diversificación

Canales de comunicación

- Intranet/Web corporativa
- Correo electrónico
- Mensajes SMS
- Cartas personalizadas
- Notas internas informativas
- Revista interna Conectad@s
- Reuniones
- Encuentros informales
- Acciones formativas
- Boletines y encuestas
- Programas de participación
- Redes sociales
- Comités de representación

Asuntos relevantes

- Formación y desarrollo
- Seguridad, salud y bienestar
- Diversidad e inclusión
- Orgullo de pertenencia

Canales de comunicación

- Canales y puntos de atención
- Web corporativa
- Redes sociales
- Encuestas de satisfacción
- Reuniones
- Ferias, foros y otros encuentros
- Campañas de publicidad
- Revista “Más Cerca”

Asuntos relevantes

- Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades
- Innovación y nuevas tecnologías
- Seguridad y ciberseguridad
- Alianzas estratégicas y participación internacional

Canales de comunicación

- Participación en asociaciones y proyectos nacionales e internacionales
- Encuentros y foros
- Web corporativa
- Informe Anual Integrado
- Portal de transparencia
- Notas de prensa
- Redes sociales
- Campañas de publicidad
- Control institucional (Parlamento, Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas)

Asuntos relevantes

- Proyectos colaborativos
- Contribución a la economía local
- Apoyo a colectivos vulnerables y cohesión social
- Sostenibilidad medioambiental



Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos

(GRI 102-12) (GRI 102-13)

Las empresas del Grupo Correos participaron el pasado ejercicio en las siguientes asociaciones:

Empresariales

- Fundación Consejo España China
- AESPLA (Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral)
- PRL Innovación
- AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información)
- Ametic (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales)
- Cloud Community Europe – EuroCloud España (asociación de empresas que ofrecen productos y servicios sobre tecnología *Cloud Computing* y transformación digital)
- @asLAN (asociación de empresas del sector TIC)
- Silicon Alley Madrid (asociación de empresas del sector TIC)
- CEUSS (Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios)
- AEA (Asociación Española de Anunciantes)
- AUTOCONTROL
- UNE (Asociación Española de Normalización)
- DMAB (Direct Marketing Advisory Board)
- Foro de Comunicación Interna
- DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente)
- UNO (Organización Empresarial de Logística y Transporte)
- CEOE (no vigente en 2019)
- Círculo de Empresarios (no vigente en 2019)

Internacionales

- UPU (Unión Postal Universal). Correos pertenece al Consejo de Explotación Postal, ostentando la presidencia del Grupo PPS*Clearing y del de Integración de la Remuneración, así como la vicepresidencia del Grupo sobre la Sostenibilidad del Sistema de Pensiones de la UPU. También es miembro de los Comités de Dirección del Foro para el Desarrollo del Marketing Directo y del Grupo .post

- IPC (International Post Corporation). Correos forma parte de su Consejo de Administración desde noviembre de 2017

- UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal). Correos copreside el Grupo de Trabajo de Filatelia. Además, España ha renovado su participación en el Comité de Gestión como primer vicepresidente hasta 2021

- PostEurop. La compañía preside el Comité de Asuntos Europeos

- PuMed (Unión Postal del Mediterráneo). Asociación de operadores postales de países del Mediterráneo

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

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

Responsabilidad social corporativa y buen gobierno

- "Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género", del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

- Red Española del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas

- Forética

- Instituto de Auditores Internos

- AEDIVE (Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico)

- GASNAM (Asociación Ibérica del Gas Natural para la Movilidad)

- Club de Excelencia en Sostenibilidad

Soluciones para los clientes

(GRI 102-2) (GRI 102-6)
(GRI 203-2)

La cartera de productos y servicios del Grupo Correos comprende soluciones integrales de comunicación y paquetería, diseñadas para satisfacer las necesidades de los distintos tipos de clientes y segmentos de negocio.



Venta *retail* y servicios en oficinas
- Productos postales, de paquetería y embalajes prepago
- Servicios financieros y pago de recibos
- Comercialización de entradas
- *Merchandising* y artículos filatélicos y de conveniencia
- Venta de distintivos ambientales de la DGT
- Productos de telecomunicaciones

Soluciones de comunicación físicas
- Correspondencia y productos registrados
- Burofax
- Soluciones integrales de marketing directo

Paquetería
- Paquetería nacional
- Paquetería internacional
- Red de terminales *Citypaq*
- Soluciones de logística inversa
- Paquetería urgente y servicios a medida para empresas
- *Firma Digital Avanzada*

Soluciones de comunicación digitales y para el comercio electrónico
- Servicios digitales de comunicación
- Soluciones integrales para el *e-commerce*: *Comandia*
- Tienda *online* de Correos
- Tarjetas *Correos Prepago* y *Correos Regalo*
- Plataforma de comunicación multicanal *Nexo*
- Servicios de telecomunicaciones

Servicios de paquetería globales

Correos y su filial Correos Express constituyen un **referente en el mercado de la paquetería** y especialmente en el segmento de los servicios para el comercio electrónico. Su catálogo de productos proporciona a los clientes **total flexibilidad** para gestionar sus envíos, **la mayor capilaridad y los mejores ratios de entrega efectiva**, ya sea a domicilio, en oficinas o a través de la red de terminales automatizados *Citypaq*.

Las soluciones de paquetería del Grupo Correos, tanto nacionales como internacionales, abarcan desde la máxima urgencia (entrega en el mismo día) hasta las opciones más personalizadas (logística inversa, transporte de equipaje, servicios a medida para empresas o entrega flexible).

Así, la **oferta nacional de Correos** incluye productos y servicios adaptados a todo tipo de requerimientos:

- **Diversidad en los plazos de entrega**, con ***Paq Estándar***, para envíos más económicos con entrega en 48/72 horas; ***Paq Premium***, especialmente adecuado para el sector del comercio electrónico, con entrega en 24/48 horas y mayores valores añadidos; o ***Paq Today***, con recogida y entrega en el mismo día dentro de la misma provincia.

- **Opciones ágiles de logística inversa** para las devoluciones, principalmente de los volúmenes de comercio electrónico, con ***Paq Retorno*** y ***Paq Retorno Premium***, que ofrecen a las empresas una solución óptima para recuperar mercancías de sus clientes, sin coste adicional para ellos.

- **Respuesta a necesidades específicas**, por ejemplo, con los servicios a los peregrinos del Camino de Santiago (***Paq Mochila***, ***Paq Bicicleta*** y ***Paq Peregrino***), que facilitan el traslado de su equipaje o bicicletas en el trayecto.

Esta cartera comercial se complementa con valores añadidos que proporcionan una mayor información, seguridad y flexibilidad, como la **prueba de entrega electrónica**, generada y transmitida por los dispositivos informáticos inteligentes (PDA) utilizados por todos los empleados de reparto.

Otros atributos disponibles incluyen la selección de franja horaria, del número de intentos de entrega o de la permanencia en oficina, a los que en 2018 se sumó la opción de **gestión en la entrega o en la admisión**, con la que los clientes pueden solicitar la realización de servicios adicionales en el momento de recibir o depositar su envío.



Oferta internacional para un contexto global

En un contexto de continuo crecimiento de los envíos transfronterizos, en gran parte impulsado por la expansión del comercio electrónico global, Correos da respuesta a las demandas específicas de este segmento de negocio a través de:

- **Servicios de entrega preferente**, como *Paq Premium Internacional*, para los envíos más urgentes, y *Paq Standard* Internacional, con entrega a domicilio y firma del destinatario.

- Soluciones para la **logística inversa transfronteriza**.

- **Servicios económicos**, como ***Paq Light Internacional***, para envíos ligeros que no requieran firma, con total trazabilidad y a precios muy competitivos.

Este último servicio continuó siendo el más demandado, registrando el pasado año un **crecimiento del 112% en el número de envíos admitidos**.

En 2018 **se ampliaron también los valores añadidos asociados a la paquetería internacional**, extendiendo la cobertura del seguro opcional a un mayor número de países, mejorando la trazabilidad de los envíos con el retorno de información internacional e incorporando la opción de peso volumétrico parametrizable.

De igual modo, se actualizaron los plazos de entrega comprometidos y las condiciones contractuales de *Paq Premium Internacional*, para satisfacer las nuevas demandas de los clientes.



Servicios urgentes de Correos Express

Correos Express ofrece soluciones a medida para las entregas urgentes, que responden a las demandas de inmediatez, flexibilidad, omnicanalidad e integración en la cadena de valor de sus clientes. La empresa cuenta con una cartera comercial, dirigida tanto a los segmentos *B2B* como *B2C*, que incluye:

- Los servicios más urgentes, con entrega en hora garantizada, ***Paq 10***, ***Paq 14*** y ***Paq 24***.
- Las soluciones a medida ***Paq Empresa14***, para clientes empresariales, con entrega garantizada antes de las 14 horas; ***ePaq24***, especialmente adaptada a la distribución del comercio *online* a particulares; o ***EquiPaq 24***, para la recogida, transporte y reparto urgente de equipajes de hasta 25 kg.
- Los ***servicios transfronterizos*** *Internacional Express*, para la distribución aérea urgente a cualquier país; e *Internacional Estándar*, para envíos menos urgentes dirigidos a Europa; así como los productos específicos para las Islas Canarias y Baleares.
- Las opciones más especializadas para segmentos de negocio específicos, como el ***óptico***, al que ofrece *OptiBox10* y *Optibag15*, y el ***bucodental***, que dispone de *Valija Dental12*, *Paq Dental10*, *Paq Dental14* y *Paq Dental24*. A ellos se sumó ***Dentabox10***, nuevo producto prepagado de 10 envíos, con peso de hasta 2 kg y entrega en 24 horas.

En 2018 Correos Express **extendió además su oferta para el sector del comercio electrónico**, mediante nuevos acuerdos con plataformas de venta *online* y servicios específicos, como la nueva web para la gestión de la logística inversa, con la que el destinatario puede solicitar fácilmente la recogida de devoluciones.

Asimismo, la filial desarrolló una **nueva aplicación móvil para clientes** que facilita la interactividad y la gestión de los envíos. Con esta *app* los clientes se benefician de la seguridad y comodidad de disponer, a través de cualquier dispositivo informático, de toda la información relativa a la recogida, transporte y entrega de su mercancía, gracias a un **sofisticado sistema de trazabilidad**.

A estos desarrollos tecnológicos se suma el servicio de ***Entrega Flexible***, que permite a **los destinatarios consultar el estado de sus envíos** y, si lo desean, modificar y seleccionar una nueva fecha, franja horaria o dirección de entrega, incluyendo las cerca de 2.400 oficinas de Correos.

La compañía cuenta también con un sistema de *localización inmediata del destinatario* en caso de ausencia, *gestión proactiva de incidencias*, o el servicio ***Firma Digital Avanzada***, para los clientes que necesitan la validación de documentos electrónicos con valor legal.



La conveniencia de la entrega con *Citypaq*

La entrega es uno de los eslabones más importantes de la cadena de valor del comercio electrónico. Por ello, la **red de casilleros automatizados para la entrega de paquetería *Citypaq***, no ha dejado de crecer, para ofrecer la mayor conveniencia a compradores y vendedores *online* y, en particular, a los clientes de paquetería del Grupo Correos.

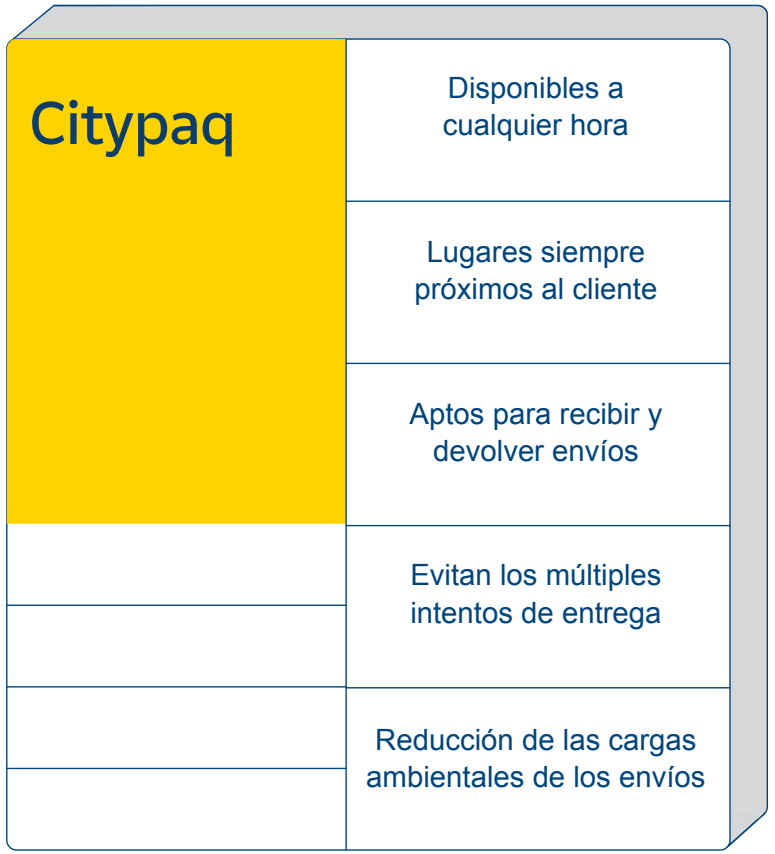
Al cierre de 2018 Correos contaba con **más de 103.000 usuarios registrados en el servicio *Citypaq* y 5.152 terminales instalados en todo el territorio**, localizados en diversos tipos de emplazamiento, desde comunidades de vecinos, centros empresariales, aparcamientos, gasolineras o estaciones de transporte público, hasta supermercados, mercados municipales o asociaciones.

En 2018 la evolución de *Citypaq* se focalizó en cuatro objetivos:

- El análisis de terminales activos, para evaluar la necesidad de reubicación en localizaciones aún más accesibles.
- Los **acuerdos para la instalación de terminales en nuevas ubicaciones públicas** con empresas del sector de la distribución alimentaria y gran consumo; con compañías de venta al por mayor y por menor de productos de bricolaje, ferretería y construcción; tiendas de venta al por menor de artículos deportivos; centros de enseñanza superior públicos y privados; o centros empresariales de diferentes sectores (telecomunicaciones, financieros, medios de comunicación, energéticos, industriales…).
- La realización de promociones y descuentos para los usuarios, en colaboración con importantes empresas de comercio electrónico y grupos editoriales.
- La integración de sistemas con empresas líderes de los sectores de distribución alimentaria, moda y comercio electrónico, para **mejorar los procesos relacionados con la entrega en dispositivos *Citypaq***.

Por último, en 2018 la **aplicación de *Citypaq* estrenó un nuevo diseño**, un renovado mapa de geolocalización de dispositivos y mejoras en las **funcionalidades y servicios**, para ofrecer un uso más sencillo e intuitivo.

Ventajas de *Citypaq*



Soluciones para el comercio electrónico

En los últimos años, las empresas que venden *online* han externalizado gran parte de los servicios relacionados con la logística de los productos que comercializan. Estas compañías requieren un socio estratégico, que no solo realice la entrega de la última milla a sus compradores, sino que también se encargue del almacenamiento de los productos y la preparación de sus pedidos.

Para atender esta demanda, Correos cuenta con una **cartera global de servicios para el comercio electrónico**, que incluye desde la oferta *online* de productos y la gestión de pedidos, hasta los medios de pago o el marketing digital, además de la logística.

Servicios *end to end* para el *e-commerce*

El 70% de las medianas empresas españolas aún no venden en Internet[1]. Por ello, la plataforma ***Comandia*** engloba diferentes soluciones para facilitar el *e-commerce* de las pymes.

Para completar su gama de servicios, en 2018 incorporó ***Crea tu web***, con el objetivo de facilitar el impulso y desarrollo de sus proyectos y negocios.

Esta opción ofrece a los clientes que quieran dar a conocer su marca en Internet, una herramienta sencilla e intuitiva para el diseño de su web, con asesoramiento personal y formación.

Crea tu web se suma así a las soluciones *Crea tu tienda online*, para diseñar la web de venta, asegurando la mejor experiencia de compra para el usuario; *Crea tu App*; con la que gestionar negocios *online* desde cualquier dispositivo móvil; y *Vende en marketplaces*, para publicar y gestionar productos en las principales plataformas de venta *online*, nacionales e internacionales, desde una única herramienta. En el ámbito de este último servicio, Correos amplió además los acuerdos comerciales con los principales *marketplaces* globales, con el objetivo de facilitar la exportación de las pymes españolas.

Desde 2018 los clientes de *Comandia* disponen también de **nuevas opciones de marketing**, como redacción de contenidos, gestión de *social media*, diseño de embalajes, servicios de *fullfilment*, fotografía o asesoramiento legal. De esta forma, crece el ecosistema de *Comandia*, con un servicio *end to end* para vender en Internet, que permite realizar **todo el proceso con Correos como único proveedor**.

Gracias a esta evolución, la **facturación agrupada de las soluciones Comandia creció un 161%** el pasado ejercicio.

Medios de pago seguros

Correos cuenta con tarjetas prepago que posibilitan el abono seguro de las compras realizadas tanto en comercios físicos como digitales. Así, la tarjeta ***Correos Prepago*** permite realizar pagos y retirar efectivo en cualquier cajero de las principales redes y en oficinas de Correos, sin necesidad de vinculación a ninguna entidad bancaria.

Correos Prepago es la primera tarjeta de su tipo en España compatible con el pago móvil

[1] Instituto Nacional de Estadística (2018). *Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas 2017-2018*.

Esta tarjeta dispone desde el pasado año de una **versión exclusiva para los peregrinos que realizan el Camino de Santiago**, con el fin de que puedan disfrutar de la experiencia sin preocupaciones.

De igual modo, la tarjeta ***Correos Regalo*** puede ser obsequiada con un importe cargado previamente, para su uso en cualquier tienda física o digital asociada a la Red Mastercard. En 2018 se lanzó también una **edición especial, en colaboración con el vendedor de comercio electrónico AliExpress**, permitiendo a sus clientes comprar *online* con mayor seguridad.

Por último, respondiendo a las últimas tendencias en el sector de los servicios financieros, la tarjeta *Correos prepago* **incorporó la opción de pago mediante dispositivo móvil**, integrándose en la plataforma de Google Pay.

Tienda *online* de Correos

En el segundo semestre de 2018 Correos lanzó la **nueva versión de su tienda web,** con el objetivo de potenciar el canal online y ofrecer más servicios a los ciudadanos. La nueva tienda, oferta una amplia variedad de embalajes, *merchandising*, artículos filatélicos y de coleccionismo, que pueden ser entregados en 48/72 horas en el domicilio, oficina de Correos o punto *Citypaq*.

Asimismo, la tienda *online* incorporó a su oferta el **distintivo ambiental** de la Dirección General de Tráfico, que registró una elevada demanda, **superando el millón de unidades vendidas** entre los canales de venta *online* y física.

Su relanzamiento incluyó un nuevo diseño y mejor usabilidad (especialmente en dispositivos móviles), con una imagen más dinámica y visual.

Con estas mejoras, el número de visitas en el último trimestre de 2018 superó la cifra total de 2017 y los **ingresos generados se quintuplicaron** con respecto al mismo periodo del año anterior.

Tienda de Correos en Tmall Global

La compañía también ayuda a las empresas a comercializar sus productos en el exterior, mediante acuerdos con grandes *marketplaces*. La **tienda de Correos en Tmall Global**, la plataforma de comercio electrónico del grupo Alibaba, facilita la venta y entrega de productos de las pymes españolas en China.

En 2018 Correos inició además la prestación de servicios logísticos desde una zona franca en ese país asiático, reduciendo así los tiempos de entrega y costes de envío. Con la realización de los trámites de importación comercial en destino, facilitó también a sus clientes el pago de impuestos en China.



Servicios de comunicación

Con una experiencia de más de 300 años, **Correos provee servicios postales a la sociedad española**, asegurando la mayor eficiencia y calidad en su prestación. Su catálogo de soluciones físicas de comunicación incluye envíos de correspondencia, productos registrados y burofax, distribución de libros y publicaciones, así como marketing directo.

Correos Directo, la solución integral de **marketing directo** para las comunicaciones promocionales de las empresas, permite segmentar, personalizar y optimizar las campañas de información, captación y fidelización de clientes.

Como complemento, el nuevo servicio ***Correos Sampling***, desarrollado a finales de 2018, permite a las marcas de consumo hacer llegar promociones, descuentos exclusivos y muestras de sus productos a potenciales clientes que los demandan, en función de sus preferencias, y que reciben en el buzón de su domicilio. Estos envíos cuentan con una imagen identificativa, que permite al receptor reconocer su procedencia, garantizándole de esta forma el uso correcto de sus datos personales por terceros.

La compañía desarrolló además una **nueva plataforma de recogida de información**, a través de los dispositivos informáticos inteligentes (PDA) utilizados por los empleados de reparto, que posibilita la captura de datos relevantes para los clientes durante las rutas habituales de entrega. El pasado año se inició un programa piloto con una empresa de distribución de comida a domicilio, auditando sus establecimientos en Madrid, mediante el control y fotografiado de fachadas.

En el ámbito de las **comunicaciones electrónicas**, servicios como *Correos ID* simplifican la gestión de la identidad digital de los ciudadanos, mientras que otros como *Mis notificaciones* facilitan la recepción de notificaciones provenientes de las Administraciones Públicas, con plena adaptación a los requisitos de la Ley 39/2015. En 2018 el servicio *Mi Buzón* incorporó además nuevas funcionalidades, entre ellas “acuse de recibo”, “notificación de recepción” o “acuse de envío”.

La compañía comenzó a prestar también el servicio de ***Sellado de Tiempo***, que permite acreditar la fehaciencia e integridad de un documento en una fecha determinada, con la garantía y firma electrónica de la Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA) de Correos, en su condición de Prestador de Servicios de Confianza cualificado.

Correos también ofrece la aplicación *Mi Postal*, renovada en 2018, que permite personalizar los envíos postales tradicionales con fotografías, contenidos audiovisuales y realidad aumentada mediante etiquetas QR.

La nueva solución ***Buzón Connect***, que utiliza igualmente tecnología QR y NFC, posibilita que los destinatarios reciban digitalmente en su teléfono móvil los avisos de llegada, con los que poder recoger sus envíos en las oficinas, permitiéndoles así personalizar la entrega.

Asimismo, con la entrada en vigor del reglamento europeo de protección de datos, se creó un portafolio de herramientas multicanal para las empresas, destinadas a la recogida del consentimiento explícito, de manera informada e inequívoca, de sus clientes para el tratamiento de sus datos y a la gestión centralizada de los derechos de los usuarios. Esta plataforma facilita la trazabilidad de los procesos, canales, fechas y destinatarios, así como el almacenamiento y custodia de las evidencias electrónicas generadas.

Correos Sampling fue utilizado por más de 19.600 usuarios en el primer mes desde su lanzamiento



Nexea, la unión de lo físico y lo digital

Correos Nexea desarrolla **soluciones tecnológicas a medida para la gestión integral de las comunicaciones** masivas de las empresas, mediante un modelo multicanal, en todo tipo de soportes y formatos.

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

La oferta de servicios de Correos Nexea abarca todas las fases del ciclo documental, desde la consultoría, diseño e ingeniería de documentos, digitalización, transmisión de datos y composición hasta la impresión, ensobrado de comunicaciones físicas para su distribución postal, gestión de devoluciones, digitalización o destrucción certificada de documentos.

Correos Nexea ofrece un sistema de gestión omnicanal para la generación, envío y archivo de documentos físicos y electrónicos, a través de la **plataforma unificada *Nexo***, con la que es posible consultar en todo momento la trazabilidad del documento, garantizando su custodia digital durante un plazo de cinco años. *Nexo* permite **mejorar notablemente la eficiencia de los clientes en la gestión del ciclo comercial y la integración de procesos**.

Respecto al nuevo marco legal derivado del Real Decreto 897/2017[2], que regula la figura del consumidor vulnerable, bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, el servicio conjunto de Correos Nexea y Correos, a través de la plataforma *Nexo*, ofrece una solución integral para este sector, dando respuesta a los requerimientos relativos a plazos de notificación, contenidos y fehaciencia de las comunicaciones a sus clientes.

Servicios demandados por los clientes en *Nexo*

	Sector empresarial	Tipo de comunicación	Producto de *Nexo*
1	Banca	• Reclamación de impagados • Comunicaciones de oficinas • Campañas productos bancarios	• Burofax • Telegrama • Certificado • SMS Certificado
2	Seguros	• Finalización Póliza • Siniestros • Bajas laborales	• Burofax • Telegrama • SMS Certificado • Email Certificado
3	Institucional	• Tributos • Expedientes • Notificaciones	• Notificaciones • Burofax • Telegrama
4	*Utilities*	• Avisos de Corte • Notificaciones impagados • Facturas	• Carta • Burofax • Certificados • SMS Certificado

[2] Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

Oferta de infraestructuras de telecomunicaciones

Correos Telecom comercializa la capacidad excedentaria de la red de telecomunicaciones del Grupo Correos, mediante el alquiler de conectividad de alta capacidad; infraestructuras para el tendido de cable; coubicación para emisiones radioeléctricas (red móvil, radio, TDT); alquiler de direccionamiento IPV4 y provisión de servicios propios de acceso a Internet.

Con el fin de potenciar y poner en valor los activos de telecomunicaciones del Grupo, Correos Telecom abordó el **despliegue y mejora de las líneas de fibra óptica** en los tramos Parla- Madrid, Murcia-Puerto Lumbreras y Valencia-Alzira, para su alquiler mediante derechos irrevocables de uso (IRU) a largo plazo, a las principales compañías del mercado español de telecomunicaciones.

Asimismo, la filial comenzó a prestar servicios de alquiler de fibra óptica mediante derechos irrevocables de uso a un nuevo cliente internacional, para asegurar la conexión entre sus centros, uno de ellos el principal Centro de Procesamiento de Datos en Madrid.

Por otra parte, la implantación de la tecnología 5G en España hace necesario proveer de fibra óptica a las actuales torres de telefonía móvil en todo el territorio, por lo que Correos Telecom está trabajando en una oferta de servicios de alquiler, que responda a esta nueva necesidad del resto de operadores de telecomunicaciones.

En 2018 la filial comenzó también a **comercializar espacios en oficinas de Correos**, para la instalación de los nodos cabecera de **despliegues FTTH**, necesarios para que las empresas del sector puedan llevar servicios de Internet con fibra hasta los hogares. La amplia capilaridad de la red de oficinas facilita a dichos operadores el despliegue de estos servicios, especialmente en pequeñas poblaciones, lo que se tradujo en 94 nuevos contratos.

++

Los ingresos por alquiler de infraestructuras de telecomunicaciones crecieron un 16%



Filatelia, innovación y creatividad

En 2018 se emitieron 104 sellos, apostando por la innovación y por nuevos formatos y materiales. Ejemplos de ellos son el sello dedicado a los “200 años del nacimiento de Cosme García Sáez”, impreso en caucho, como homenaje al inventor del matasellos, el realizado en acetato como parte de la serie “Oficios antiguos” o el sello de la serie “Descubridores de Oceanía”, fabricado en madera.

Otras **técnicas innovadoras aplicadas a la fabricación de sellos**, tarjetas enteropostales o sobres de primer día incluyeron la incorporación de olores (a eucalipto, azahar o a jamón con Denominaciones de Origen Protegidas), de tinta invisible, termocrómica o fotoluminiscente; de barnices 3D; o de texturas, como arena o piedra.

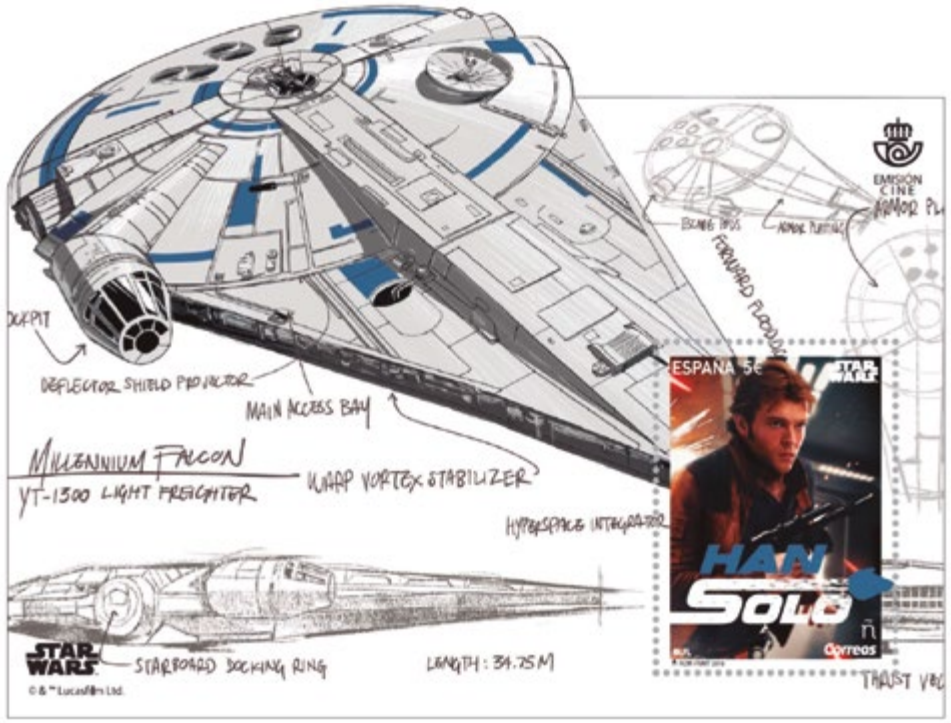
Durante 2018 Correos realizó también libros filatélicos, con títulos como “Destinos con sello. El turismo mundial en los sellos” o “Historia de España según Gallego y Rey”; grabados dedicados a “Los mejores sellos calcográficos premiados en la filatelia internacional”; o artículos numismáticos conmemorativos del 50 Aniversario de S.M. el Rey Don Felipe VI o de Santiago de Compostela como ciudad integrante del Patrimonio Mundial.

Además, se pusieron a la venta otros **conjuntos filatélicos** como los dedicados a los “Premios Nobel en la Filatelia Española”, los “Primeros sellos de la filatelia” (que incluía el primer efecto postal emitido en España) o “Península Ibérica”, realizado conjuntamente con Portugal, con emisiones representativas de la cultura de ambos países. De temática postal, destacó también el sello “25 aniversario de la última expedición ambulante de Correos”, cuyo troquelado reproducía el exterior e interior de un vagón postal.

A través del **servicio digital *TuSello***, que permite transformar imágenes y vídeos en sellos reales de Correos, se elaboraron más de 21.800 pliegos con motivos personalizados.

Para el acercamiento al público más joven, se comercializaron productos filatélicos dedicados a las conocidas sagas cinematográficas de Harry Potter y Star Wars. Asimismo, Correos continuó convocando el concurso Disello y apoyando la organización de exposiciones escolares, celebradas en 23 centros educativos, en colaboración con la Federación Española de Sociedades Filatélicas (FESOFI). Como en ocasiones anteriores, Correos participó también en citas como la Feria Nacional del Sello, en su 50ª edición, o Exfilna/ECC2018.

En 2018 el **Museo Postal y Telegráfico** de Correos, que expone piezas únicas de la historia de las telecomunicaciones, recibió más de 10.000 visitantes. De igual modo, las rutas divulgativas guiadas sobre historia postal y telegráfica, en las ciudades de Madrid y Barcelona, contaron con gran aceptación.



Venta *retail* y servicios en oficinas

La red de oficinas de Correos proporciona una **amplia cobertura territorial**, brindando una **atención personalizada y una gran variedad de productos y servicios**, para atender todo tipo de necesidades de comunicación y gestión empresarial.

En ellas los clientes encuentran una extensa oferta que comprende desde servicios postales y de paquetería, embalajes prepagados y productos filatélicos y de coleccionismo, hasta servicios financieros, cobro de recibos de más de 50 empresas y entidades, artículos de conveniencia y *merchandising*, venta de entradas para espectáculos (disponibles también en www.entradascorreos.com), *Verificación de identidad presencial* para las transacciones digitales o servicios para la Administración.

Entre estos últimos, se encuentra el **servicio ORVE**, que permite a los ciudadanos el registro y envío de documentos digitalizados a las Administraciones Públicas desde las oficinas de Correos y que ya está disponible en toda la red.

Asimismo, en 2018 se pusieron a la venta, tanto en oficinas físicas como en la tienda *online* de Correos, los **distintivos medioambientales** de la Dirección General de Tráfico.

Durante el pasado año, se incorporaron mejoras en el servicio de *Verificación de identidad presencial* para clientes del sector bancario y de telecomunicaciones, llevando a cabo una validación más exhaustiva del documento de identidad presentado en forma física. Adicionalmente, para este último sector se desarrolló una opción específica de **envío a oficinas de teléfonos móviles**, cuya entrega al cliente solamente se realiza tras confirmarse la portabilidad del operador.

Correos alcanzó también un **nuevo acuerdo para la comercialización** en la red de los **servicios de telefonía y fibra** del operador O2.

La oferta de soluciones financieras se completó además con el nuevo servicio ***Correos Cash***, con el que los clientes de diversas entidades financieras, como Evo Banco, Banco Mediolanum o Triodos Bank, pueden **realizar sus gestiones bancarias** (ingresos, reintegros, transferencias, pagos) **en la red de oficinas**.

Por último, el nuevo formato de oficinas *Tu Correos*, implantado progresivamente desde 2015, ha contribuido a mejorar la experiencia de los clientes, con una mayor oferta comercial, asesoramiento personalizado y una admisión más ágil, mediante el uso de dispositivos digitales o la venta en autoservicio.



Equipo humano

Gestión integral de las personas

El Grupo Correos, **uno de los grupos públicos con mayores dimensiones y plantilla**, asume la gestión de las personas como uno de los elementos esenciales de su estrategia.

En 2018 el **Grupo Correos empleó a 53.605 efectivos medios** (*full-time equivalents*). La mayor proporción correspondió a Correos, que contaba con 52.259 profesionales, de los que el 80% eran trabajadores en régimen laboral y el 20%, personal funcionario.

Impactos laborales del Grupo Correos



Calidad y estabilidad del empleo

(GRI 102-8) (GRI 203-2)

En 2018 **Correos amplió su plantilla un 2,1%** (un 2,2% en el Grupo), de acuerdo a las condiciones y límites fijados como empresa pública. Estas incorporaciones respondieron a **las nuevas necesidades derivadas del notable incremento en los volúmenes de paquetería** y de la mayor actividad en el sector postal tradicional, por la concentración del mercado.

En 2018 Correos aumentó la plantilla en 1.129 efectivos

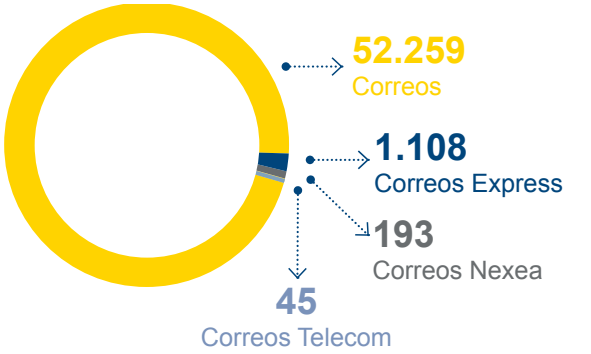
Consolidación en 2018: 2.295 puestos indefinidos

Con el objetivo de aumentar la estabilidad del empleo, se desarrolló un proceso para cubrir **2.295 puestos de personal laboral fijo, en reparto urbano y rural, clasificación y atención al cliente**, al que se presentaron 116.699 personas.

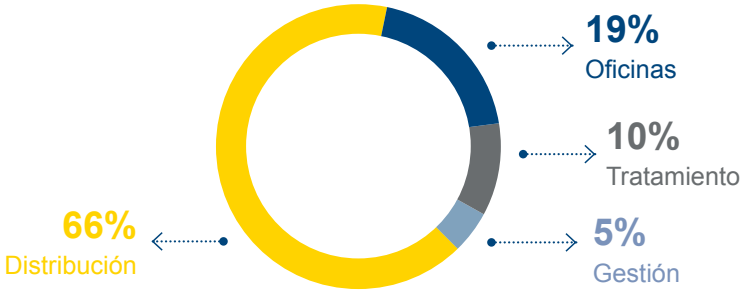
Las pruebas de ingreso se desarrollaron mediante convocatorias provinciales, de forma simultánea en 30 ciudades, con la colaboración de cerca de 3.000 profesionales de Correos. **La incorporación de los seleccionados concluyó el 1 de marzo de 2019**.

En el marco de este proceso de consolidación de empleo, la compañía llevó a cabo un programa de **formación operativa para personal temporal**, del que se impartieron 556.905 horas lectivas a un total de **20.500 participantes**.

Efectivos medios del Grupo Correos



Efectivos de Correos por actividad



Nuevo acuerdo plurianual 2018-2020

En diciembre de 2018 Correos y las organizaciones sindicales CCOO, UGT, CSIF y Sindicato Libre (que ostentan más del 80% de la representación sindical en la compañía) suscribieron **un nuevo acuerdo plurianual 2018-2020 para la mejora del empleo y las condiciones salariales y de trabajo**.

El compromiso se enmarcó dentro del "II Acuerdo para la mejora del empleo público y de las condiciones de trabajo", firmado por el Gobierno y los sindicatos CCOO, UGT y CSIF el 9 de marzo de 2018. Este acuerdo fija las bases de las relaciones laborales hasta 2020 y posibilitará a Correos dotarse de los recursos necesarios para afrontar los retos estratégicos del futuro.

Consolidación en 2019: 4.055 puestos indefinidos

En aplicación del acuerdo, a finales del ejercicio se publicaron las bases generales para la **cobertura como personal laboral fijo de 4.055 puestos operativos**, cuyas pruebas selectivas se desarrollarán **durante 2019**. Esta convocatoria integra la cobertura de las tasas de reposición de 2017 y 2018, así como los puestos incluidos para esos años en el plan de estabilización de empleo.

Principales puntos del acuerdo plurianual 2018-2020

Incrementos salariales

- En el marco establecido por el Acuerdo Gobierno-sindicatos y las Leyes de Presupuestos.
- Los incrementos retributivos fijados para 2018 fueron del 1,95%.

Calidad del empleo

- Estabilización y reposición de 11.200 puestos de trabajo (cobertura de la tasa de reposición del periodo 2017-2020, junto a la consolidación de 4.574 puestos adicionales).
- Reducción de la temporalidad.
- Mejora en la gestión del ciclo del empleo.
- Promoción interna del personal funcionario (395 puestos).

Mejora de las condiciones laborales

- Jornada laboral.
- Jubilación parcial.
- Nuevo plan de igualdad y diversidad
- Programa integral sobre gestión del absentismo

Fomento del talento y el desarrollo profesional

(GRI 404-3)

Correos dispone de un programa de gestión de talento cuya finalidad es identificar a aquellas personas con capacidad y potencial para asumir determinadas posiciones requeridas en la compañía, **contribuyendo a su desarrollo y crecimiento personal y profesional, en línea con los objetivos empresariales**.

Gestión del talento



Programa "Clic"

Dirigido a un colectivo de cerca de 400 profesionales de Correos. Sus líneas de actuación durante el ejercicio incluyeron la ejecución de planes de acción individualizados para potenciar cada uno de los perfiles profesionales o el desarrollo de actividades formativas y talleres sobre habilidades, con un total de 15.200 horas lectivas.



Sistema de evaluación del desempeño

Permite una mayor alineación del rendimiento individual con los objetivos corporativos, facilitando además la mayor efectividad de los planes de selección, promoción, formación y desarrollo profesional.

En 2018 este programa integraba en Correos a 1.598 profesionales, un 3,1% del total, incluyendo a la totalidad de los directivos, técnicos y mandos intermedios.

Las principales mejoras introducidas se orientaron a proporcionar mayor capacitación y herramientas de autovaloración a los responsables de equipos.



El programa "Jóvenes talentos".

Dirigido a estudiantes universitarios que deseen complementar su formación académica con una experiencia práctica laboral, aumentando así su empleabilidad y permitiendo a la compañía enriquecerse con nuevos conocimientos e ideas.

En 2018 este proyecto reforzó su presencia en redes sociales y plataformas digitales, contando con 86 estudiantes, de 14 nacionalidades diferentes, procedentes de diversas universidades y de la Fundación SEPI.

Promoción interna

Los planes de **desarrollo profesional** de la compañía contemplan la promoción interna como el principal componente para impulsar y retener el talento, introduciéndose en 2018 **nuevos mecanismos para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades** de los candidatos, independientemente de su edad, nacionalidad o género (en ese ejercicio, por ejemplo, el 56% de los candidatos seleccionados fueron mujeres).

Correos puso a disposición del p**ersonal temporal o de nuevo ingreso la plataforma Colearning,** un entorno *online* con información sobre los procesos y aplicaciones relacionados con puestos operativos, para acompañarles en sus primeros meses de adaptación y atender sus necesidades de desarrollo. Durante el ejercicio 8.500 profesionales accedieron a este espacio.

Asimismo, **el programa de acogida y seguimiento**, destinado a formar a los trabajadores que se incorporan o cambian de puesto dentro de la compañía, contó con la participación de 955 empleados.

Procesos de selección interna y movilidad laboral desarrollados

- Provisión de 1.548 puestos de jefaturas de equipo en oficinas, distribución y logística, con 40.200 horas formativas sobre esos puestos a 2.600 trabajadores.
- Programa de sustitutos: 1.763 profesionales de puestos operativos participaron para desempeñar provisionalmente posiciones de jefatura de equipo en oficinas, distribución y logística no cubiertas.
- Promoción interna de 487 profesionales
- Cobertura de mandos intermedios, con un incremento del 7,5% en el número de mujeres seleccionadas
- Concurso de traslados, para atender las expectativas de movilidad funcional o geográfica de los empleados en distribución, tratamiento y oficinas. Las adjudicaciones de 2018 beneficiaron a 2.029 profesionales.

Formación innovadora para la transformación

La política formativa de Correos se orienta a dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y de desarrollo profesional de sus empleados, con el objetivo de prestar un servicio excelente y respaldar la oferta de nuevos productos y servicios.

En 2018 la compañía realizó 486 acciones formativas, impartidas en su mayoría por más de 770 formadores internos. El ratio de horas lectivas por empleado se situó en 28.

El 43% de los profesionales formados utilizó la modalidad *online*, a través de la **plataforma de *e-learning* Campus virtual, que facilita la conciliación laboral.** El 57% restante recibió formación presencial, a distancia y en puesto de trabajo.

Durante el pasado ejercicio, Correos ofertó más de 100.000 plazas para cinco acciones formativas *online* relacionadas con el ámbito comercial y la digitalización, impartiendo más de 986.000 horas.

Asimismo, el sistema de evaluación del desempeño comprende un programa formativo específico, compuesto por itinerarios de habilidades (orientación a la excelencia, a objetivos, trabajo en equipo o innovación) y conocimientos (productos y servicios, sector y regulación), que se impartió a 1.039 profesionales, con 9.938 horas lectivas.

La compañía continuó organizando el programa de conferencias mensuales "Aprendiendo juntos con Correos" sobre materias de interés para los empleados ("Por una sociedad libre de violencia de género", "Agenda 2030: Un cambio en las personas y el planeta", por citar algunos). Estas sesiones divulgativas, a las que acudieron presencialmente más de 700 personas, se difundieron también en vídeo a través de diversos canales (el Campus virtual, la intranet y las redes sociales corporativas).

Correos impartió 486 acciones formativas, un 26% más que en 2017



Entornos didácticos especializados

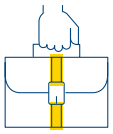
Escuela de Productos

Espacio de autoaprendizaje virtual, mediante itinerarios sobre la oferta comercial de Correos

20.775 participantes en 2018

Escuela Comercial

Focalizada en la capacitación de gestores comerciales



Programa de acompañamiento en oficinas

Impulsa la adopción de mejores prácticas en la gestión, para directores de oficinas.



Proyecto “Soy Digital”

Itinerarios de autoaprendizaje para el desarrollo de mayores competencias digitales.

10.810 participantes en 2018

Escuela de Liderazgo

En 2018 impartió el programa “Cuatro pasos para liderar” a 885 responsables de equipos y a participantes del programa de talento “Clic”.



Entorno directivo

Plataforma con contenidos académicos sobre gestión, desarrollo personal, competencias y estrategia, disponible para el personal directivo y participantes del programa de talento “Clic”.





Mejora de la comunicación interna

La intranet corporativa, Conecta, es el canal de comunicación de referencia para los empleados, donde pueden consultar y compartir información relevante sobre la gestión de la compañía, el modelo empresarial, los nuevos planes y proyectos y los valores corporativos.

En 2018 este canal publicó 276 noticias de empresa nacionales y 237 zonales o de carácter local, que también se difundieron en los tablones de anuncios de todos los centros operativos.

La revista interna (que el pasado ejercicio adoptó un nuevo formato digital interactivo y **cambió su nombre por Conectad@s, tras una votación entre los empleados)** fue otro de los canales con mayor aceptación. Mensualmente se incluyeron también diversas comunicaciones sobre temas relacionados con las personas y el negocio en el reverso de las nóminas.

La compañía organizó ocho "**Encuentros con el Presidente**", reuniones en las que los empleados tienen la oportunidad de compartir sus sugerencias e inquietudes con el Presidente. A estas sesiones asistieron cerca de 200 profesionales, de todas las zonas y de distintos ámbitos de trabajo (distribución, tratamiento, oficinas, innovación y atención y experiencia de cliente).

Por último, durante el ejercicio la compañía impulsó **diversas iniciativas para la participación de los empleados** como:

- La campaña "Mi Postal a China" y el certamen mensual de fotografía "Ayúdales a conocernos" que promovieron, en redes sociales chinas, la cultura y los productos españoles, así como los servicios de la tienda *online* de Correos en el *marketplace* Tmall Global.

- El "IV Concurso de Cortometrajes Postales", en el marco del Festival Internacional de Cine de Almería (FICAL).

Jornada anual de reconocimiento



Más de 230 empleados se reunieron bajo el lema "Nuestro éxito, nuestro equipo". En este evento se otorgaron los premios a los ganadores y finalistas de los programas de reconocimiento y mejora continua:

- "Premio nacional a la excelencia"
- "Premio Atenea" a las personas y sus mejores prácticas.
- "Premio al compromiso ambiental"
- Desde 2019: Premio "Repartiendo solidaridad", para valorar la colaboración de los empleados con la sociedad.
- "Premio Artemisa" a la mejor gestión comercial



Diversidad e inclusión para una sociedad diversa

Correos, como empresa española pionera y referente en la equiparación efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, mantiene en los últimos años una situación de paridad entre ambos colectivos.

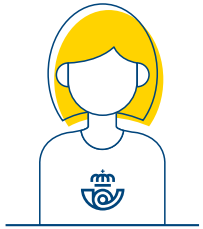
La compañía cuenta con un **Plan de igualdad** que, entre sus contenidos, incluye:

- **Un Protocolo contra el acoso sexual, laboral o moral**, con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.

- **Políticas para la ayuda y protección de las víctimas de violencia de género**, favoreciendo un tratamiento ágil y que garantice la confidencialidad, con medidas como la reducción de jornada y especial consideración de las faltas de asistencia de la víctima; la excedencia por violencia de género o la garantía de traslado laboral.

Medidas de conciliación

La empresa favorece la conciliación familiar, personal y profesional, mediante acciones de formación y sensibilización, así como a través de medidas incluidas en su regulación interna. Estas últimas, aplicables a la totalidad de los empleados, contemplan en muchos casos **mejoras respecto a la legislación laboral vigente** (como la ampliación de periodos de excedencia, días de permiso y reducciones de jornada).



52%
de mujeres
en Correos



51%
de mujeres en
el Grupo Correos

Desde 2012 participamos en la "Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género"

Adicionalmente, en la medida en que la organización del trabajo y las obligaciones de prestación del servicio público lo permiten, Correos posibilita la realización de la jornada laboral de manera continuada, de lunes a viernes en turnos de mañana, tarde o noche, siendo este tipo de jornada el desarrollado por la mayor parte de los profesionales.

La compañía procura asegurar la **igualdad** de oportunidades tanto en la retribución y el acceso a la promoción interna, como **para el disfrute de las medidas de conciliación laboral.**

Política de diversidad

Correos aspira a potenciar entre sus profesionales un modelo de gestión y un estilo de liderazgo que favorezca la **pluralidad de ideas, experiencias y perspectivas**, para responder a las necesidades de una sociedad también diversa.

Para ello, fomenta la **igualdad de oportunidades en el trabajo**, atendiendo especialmente al género, la integración de personas en riesgo de exclusión social o con cualquier tipo de discapacidad, así como la convivencia enriquecedora de las distintas generaciones y culturas.

Además de las medidas recogidas en el convenio colectivo, el Acuerdo general de personal funcionario y el Plan de igualdad de la compañía, en 2018 Correos diseñó un **Plan de diversidad e inclusión**.

El punto de partida de este programa fue un estudio de diagnóstico de diversidad e inclusión, que incluyó la identificación de buenas prácticas, la realización de consultas a más de 500 empleados de diferentes perfiles y la celebración de sesiones de trabajo con 12 grupos de todas las zonas, que aportaron propuestas de mejora para una mayor eficiencia en la gestión de la diversidad.



Plan de diversidad e inclusión

7 ejes de actuación

- Promoción y selección
- Cultura empresarial
- Comunicación y sensibilización
- Empresa saludable
- Talento
- Formación
- Responsabilidad social corporativa

3 áreas prioritarias

Diversidad de género

- Plan de igualdad
- Planes de carrera femeninos
- Visibilización del talento femenino
- Formación y sensibilización
- Protocolo contra el acoso sexual, laboral y moral

Diversidad funcional

- Integración en la plantilla de personas con discapacidad física o intelectual
- Colaboración con Fundaciones, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales

Diversidad generacional

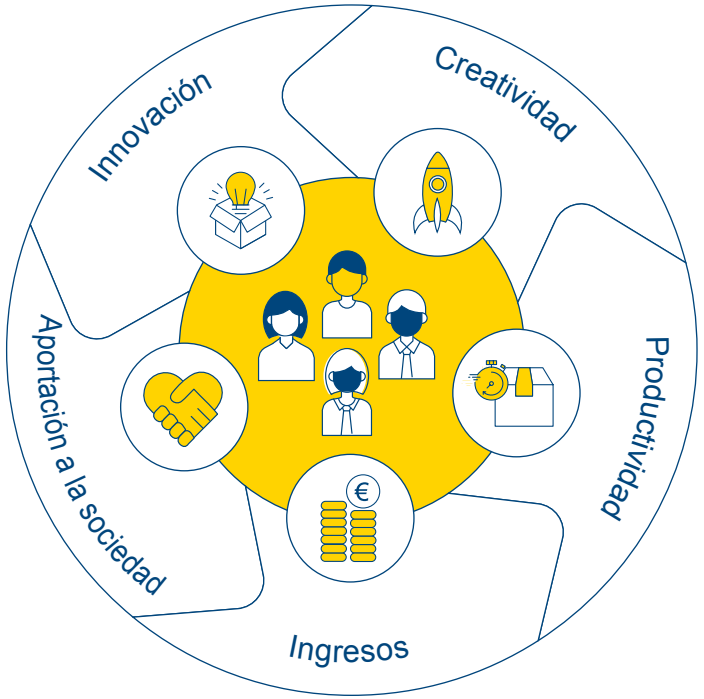
- *Mentoring* inverso
- Trabajo colaborativo, mediante el “Proyecto comparte”
- Liderazgo para conseguir modelos de gestión inclusivos y transformadores

Las actuaciones desarrolladas **permitieron a la compañía ser reconocida en el "II Índice de la gestión de la diversidad y la inclusión**" de la Red Acoge, obteniendo la novena posición entre una selección de 36 empresas, por su buen desempeño en todas las categorías evaluadas (política corporativa, medidas internas y externas y mapa de la diversidad).

La empresa también forma parte de los **grupos de expertos en diversidad generacional**, Observatorio 50+ y Generacciona y fue escogida en la edición 2018 del "Informe VariableD: Las TOP30 Empresas en España con mejores prácticas en diversidad e igualdad" de la consultora Intrama.

Por último, **cuatro buenas prácticas de Correos** en el ámbito de la gestión del talento, la formación, la promoción de la salud y el *mentoring* inverso fueron **publicadas en el "Estudio de los trabajadores *senior* en la empresa española**: realidades y retos" del Observatorio de Demografía y Diversidad Generacional del Instituto de Empresa.

Beneficios de la diversidad



Durante el ejercicio se realizaron también diversas **acciones de sensibilización** con motivo de los días internacionales de la mujer y para la eliminación de la violencia contra la mujer o el día europeo de la solidaridad y cooperación entre generaciones.

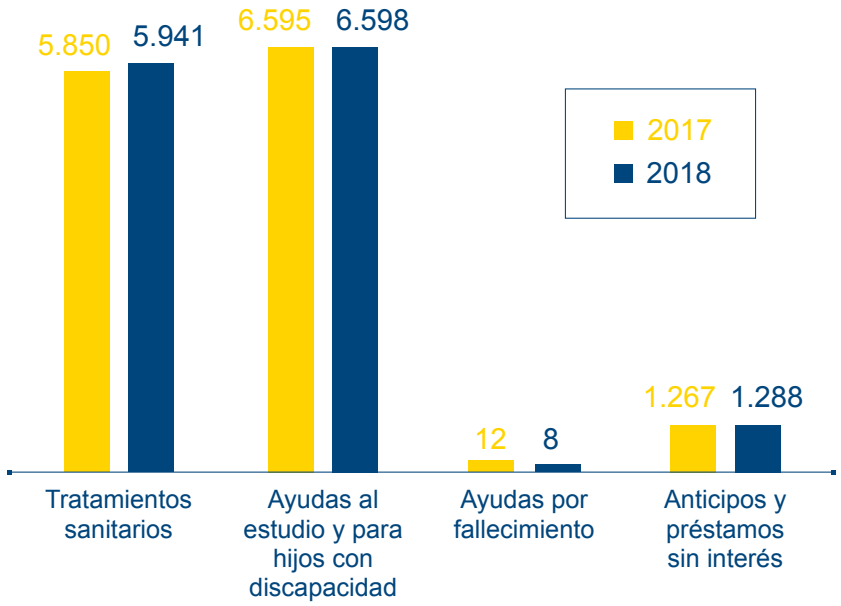
Mayores beneficios sociales para los empleados

(GRI 401-2)

El programa de acción social de Correos contribuye a aumentar el bienestar sociolaboral de sus profesionales y a facilitar la conciliación personal. En 2018 **los trabajadores y sus familias pudieron acceder a cerca de 14.000 ayudas** para tratamientos sanitarios, estudios universitarios, educación infantil, atención a hijos con discapacidad o por fallecimiento. El personal fijo dispuso además de anticipos y préstamos sin interés.

Asimismo, se mejoró la **oferta preferente de pólizas de seguros** de vida y accidentes para los empleados y la **plataforma web de promociones y descuentos** para empleados incorporó nuevos productos y servicios de ocio, cultura, salud, material deportivo y bienes de consumo. En 2018 más de 30.000 trabajadores estaban inscritos en esta plataforma.

Ayudas sociales concedidas a empleados



Entorno de trabajo seguro y saludable

La prevención de riesgos laborales y la salud laboral constituyen un elemento fundamental de la política corporativa de gestión de riesgos, priorizando la integración de un **modelo de cultura preventiva en todos los niveles de la organización**, mediante la información, formación y capacitación permanente de los profesionales.

De este modo, la compañía contribuye a la salud laboral desde un **enfoque integral**, que contempla, no solo la disposición de un entorno de trabajo sano y seguro, sino también todos los aspectos relacionados con el bienestar global, a través de tres líneas de actuación: **bienestar físico, bienestar emocional y seguridad y salud de los trabajadores**.

Correos aplica una política de gestión preventiva eminentemente interna, contando con un servicio de prevención propio de riesgos laborales con más de 90 miembros, dotado de una estructura central y periférica, en cada una de las zonas de Correos.

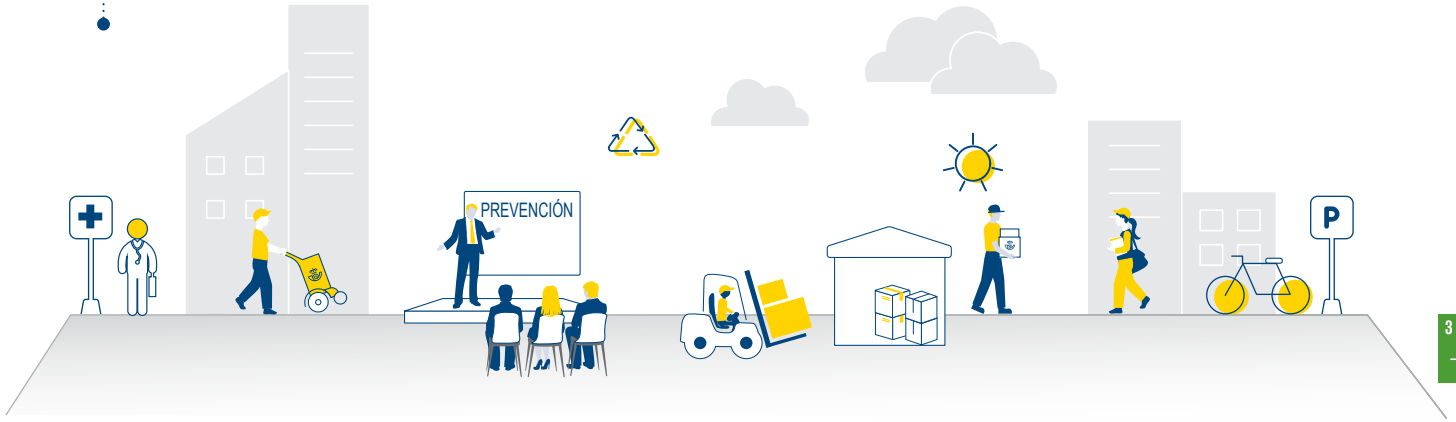
Seguridad y salud en el trabajo

Empresa saludable
- Disminución del riesgo cardiovascular
- Prevención del cáncer de colon
- Campaña de vacunación
- Salud de la mujer

Bienestar físico
- Alimentación saludable
- Actividad física
- Higiene postural

Prevención de riesgos laborables
- Seguridad y salud laboral
- Formación, comunicación y sensibilización
- Gestión preventiva
- Evaluación de riesgos

Bienestar emocional
- Actitud positiva
- Autoconocimiento
- Gestión positiva del cambio
- Manejo de las emociones



Empresa saludable

Dentro del **proyecto "Empresa saludable"**, Correos **promueve hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud** de sus profesionales, desde una perspectiva multidisciplinar. Como parte de esta iniciativa, en 2018 el programa de disminución de factores de riesgo cardiovascular se extendió a las provincias de León y Baleares, tras probarse con éxito en Alicante y Granada. Esta acción para la concienciación y motivación sobre prácticas saludables contó con la participación voluntaria de 270 trabajadores.

Asimismo, la compañía desarrolló la campaña sobre alimentación saludable y el programa de fomento de la actividad física, mediante la difusión de infografías de sensibilización, a través de la intranet corporativa y de carteles informativos en los centros.

Además, el programa de bienestar emocional ofreció a los trabajadores, a través de talleres y conferencias, herramientas para el autoconocimiento, el manejo de las emociones, la motivación y la gestión positiva del cambio.

Correos también se sumó a diversas **campañas de concienciación** con motivo de los días mundiales sobre:

- El Ictus. La compañía incluyó mensajes de concienciación en más de 2.500 carros de reparto, distribuyó trípticos informativos e impartió una charla en la sede de Correos en Madrid.

- El cáncer de mama. La empresa difundió la campaña en las redes sociales, la web e intranet corporativas y vistió el acceso a su sede en Madrid con un lazo rosa de grandes dimensiones.

Gestión preventiva eficiente

Las principales actuaciones realizadas para la adecuada identificación y prevención de los riesgos laborales incluyeron:

- La aprobación del reglamento de funcionamiento de la comisión estatal de salud laboral.



- La **actualización de procedimientos y protocolos** del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, como el de empleados especialmente sensibles o trabajadoras en situación de embarazo, lactancia o parto reciente.

- La elaboración de 521 estudios técnicos generales y 76 específicos sobre riesgos en centros, así como 783 planes de emergencia. La ejecución de 10 **evaluaciones de riesgos** por potencial exposición a atmósferas explosivas y 9 de equipos de trabajo.

- La **formación en prevención**, con 46.573 participantes y 162.264 horas lectivas. La entrega de 76.179 fichas de seguridad y salud a empleados.

- La elaboración de materiales audiovisuales formativos para trabajadores de reparto en moto, dentro del programa de seguridad vial.

- La realización de 16.151 **reconocimientos médicos preventivos**, el desarrollo de la campaña de vacunación antigripal y la extensión del proyecto para la detección precoz de cáncer de colon a toda la empresa.

- La **instalación de desfibriladores** externos semiautomáticos en 13 centros de trabajo y la capacitación de más de 100 trabajadores en su manejo.

- La realización de campañas de concienciación e información a empleados.

- La dotación de **nuevos uniformes de reparto**, para la mayor seguridad y comodidad en los distintos puestos de trabajo.

El compromiso con la seguridad y salud de los trabajadores fue reconocido con la **renovación de la certificación como empresa saludable**. Correos, que fue la primera empresa pública en contar con este reconocimiento, obtuvo una puntuación de 82,9 sobre 100, superando en un 12% el resultado de la anterior auditoría externa.



Indicadores laborales del Grupo Correos

En efectivos (*full-time equivalents*). (La suma de decimales puede alterar las sumas totales)

(GRI 102-8) (GRI 102-41) (GRI 401-3) (GRI 403-2) (GRI 404-1) (GRI 405-1)

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Efectivos totales	**51.205**	**52.259**	**1.047**	**1.108**	**179**	**193**	**46**	**45**
Efectivos por sexo								
Mujeres	26.084	26.918	309	320	76	80	9	10
Hombres	25.121	25.341	738	788	103	113	37	36
Efectivos por nacionalidad								
Española	51.093	52.113	1.022	1.076	179	193	46	45
No española	112	146	25	32	Nd	Nd	0	0
Efectivos por categoría profesional								
Directores/subdirectores	42	45	14	15	5	5	1	1
Técnicos y mandos intermedios	6.391	6.545	193	184	16	21	44	43
Administrativos	1.150	1.195	279	296	15	16	1	1
Operativos	43.623	44.474	561	612	143	151	0	0
Efectivos por edad								
Hasta 35	6.264	6.550	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd
De 36 a 45	11.684	12.307	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd
De 46 a 60	30.924	30.830	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd
Más de 61	2.333	2.572	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd

continúa...

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Efectivos por tipo de contrato y sexo								
Personal indefinido								
Mujeres	17.695	17.574	267	261	52	51	8	8
Hombres	18.226	17.417	657	646	72	70	32	29
Personal eventual								
Mujeres	8.389	9.344	42	58	23	29	1	1
Hombres	6.895	7.924	82	142	31	43	4	7
Efectivos por tipo de jornada y sexo								
Jornada completa								
Mujeres	23.559	24.157	234	239	75	79	9	10
Hombres	23.165	23.234	693	728	103	107	37	36
Jornada parcial								
Mujeres	2.526	2.761	74	81	1	1	0	0
Hombres	1.956	2.107	45	60	0	6	0	0

continúa...

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Efectivos por tipo de contrato y categoría profesional								
Personal indefinido								
Directores/subdirectores	41	43	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Técnicos y mandos intermedios	6.180	6.411	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Administrativos	1.123	1.123	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Operativos	28.577	27.413	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Personal eventual								
Directores/subdirectores	1	2	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Técnicos y mandos intermedios	171	134	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Administrativos	77	72	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Operativos	15.035	17.061	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Efectivos por tipo de jornada y categoría profesional								
Jornada completa								
Directores/subdirectores	42	45	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Técnicos y mandos intermedios	6.349	6.543	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Administrativos	1.199	1.192	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Operativos	39.135	39.610	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Jornada parcial			**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**
Directores/subdirectores	0	0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Técnicos y mandos intermedios	2	2	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Administrativos	1	3	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Operativos	4.478	4.863	ND	ND	ND	ND	ND	ND

continúa...

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Efectivos por tipo de contrato y edad								
Personal indefinido								
hasta 35	1.655	1.504	ND	ND	ND	ND	ND	ND
de 36 a 45	6.799	6.675	ND	ND	ND	ND	ND	ND
de 46 a 60	25.472	24.595	ND	ND	ND	ND	ND	ND
más de 61	1.994	2.217	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Personal eventual			**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**
hasta 35	4.609	5.046	ND	ND	ND	ND	ND	ND
de 36 a 45	4.885	5.632	ND	ND	ND	ND	ND	ND
de 46 a 60	5.451	6.235	ND	ND	ND	ND	ND	ND
más de 61	339	355	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Efectivos por tipo de jornada y edad								
Jornada completa								
hasta 35	4.603	4.796	ND	ND	ND	ND	ND	ND
de 36 a 45	10.397	10.874	ND	ND	ND	ND	ND	ND
de 46 a 60	29.504	29.269	ND	ND	ND	ND	ND	ND
más de 61	2.220	2.452	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Jornada parcial			**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**
hasta 35	1.661	1.755	ND	ND	ND	ND	ND	ND
de 36 a 45	1.287	1.433	ND	ND	ND	ND	ND	ND
de 46 a 60	1.419	1.561	ND	ND	ND	ND	ND	ND
más de 61	114	120	ND	ND	ND	ND	ND	ND

	Correos	Correos Express	Correos Nexea	Correos Telecom
Asistencias a formación	**322.576**	**4.132**	**105**	**134**
Promedio de horas formativas por empleado	**27,7**	**17,6**	**1,7**	**32,1**
Promedio de horas formativas por sexo				
Mujeres	30,1	19,23	1,28	30,33
Hombres	25,1	16,94	2,08	32,60
Horas formativas totales por categoría profesional				
Directores/subdirectores	1.419	ND	ND	ND
Técnicos y mandos intermedios	435.529	ND	ND	ND
Administrativos	16.713	ND	ND	ND
Operativos	1.434.747	ND	ND	ND
Satisfacción con la formación (%)	**82**	**95**	**70**	**ND**

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Permisos por nacimiento de hijo por sexo								
Mujeres	248	289	11	10	1	1	1	1
Hombres	453	482	11	20	2	2	1	0

El 100% de empleados que se acogieron a un permiso por paternidad/maternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo a su finalización. Los datos de hombres incluyen tanto bajas paternales como cesión de bajas maternales, reformulándose los datos de 2017 conforme a este criterio.

	Correos	Correos Express	Correos Nexea	Correos Telecom
Efectivos* cubiertos con convenio colectivo (%)	**79**	**100**	**97**	**NA**

* Personal laboral. El personal funcionario cuenta con su propia regulación legal.

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Indice de frecuencia de la siniestralidad laboral	**30,37**	**29,76**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**
Indice de gravedad de la siniestralidad laboral	**1,12**	**1,28**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**
Absentismo (miles de jornadas)	**932,3**	**1.051,4**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**
Horas formativas en prevención de riesgos laborales	**166.524**	**162.264**	**2.041**	**3.284**	**181**	**198**	**0**	**94**
Siniestralidad laboral por sexo								
Mujeres								
Víctimas mortales	0	1	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes graves	3	1	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	2.011	2.032	2	9	6	6	0	0
Accidentes con baja	2.014	2.034	2	9	6	6	0	0
Hombres								
Víctimas mortales	2	2	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes graves	8	7	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	1.774	1.769	25	33	11	7	0	0
Accidentes con baja	1.784	1.778	25	33	11	7	0	0

En Correos: fallecimientos en 2018 por accidente de tráfico *in itinere* y en el puesto de trabajo y en 2017 por accidente de tráfico *in itinere* y por causa natural en el puesto de trabajo.

Excelencia en la operativa

Logística adaptada a la evolución de la demanda

La amplia capilaridad de las redes de centros, oficinas y distribución del Grupo Correos y su eficiencia operativa, basada en la optimización de procesos y recursos, así como en la aplicación de las tecnologías más avanzadas, le han permitido posicionarse como uno de los principales operadores del mercado de las comunicaciones y la paquetería.

En este sentido, Correos ha abordado la adaptación de su modelo productivo a la expansión de la paquetería nacional e internacional, potenciando el incremento del tratamiento automatizado de paquetes, la integración operativa y tecnológica con los grandes clientes y la consolidación del sistema de distribución por formatos en unidades de reparto ordinario y de servicios especiales.

grupoCorreos

Tecnologías para la eficiencia en el tratamiento

Correos cuenta con **18 centros de tratamiento automatizado**, dotados con 92 equipamientos, para la clasificación por medios mecanizados de la paquetería y la correspondencia. Las inversiones realizadas en estas infraestructuras tienen como finalidad incrementar la automatización de los envíos, para mejorar la eficiencia, aumentar la calidad de entrega y satisfacer el crecimiento de la demanda de paquetería.

Así, en 2018 la compañía instaló una línea de alta producción, para la **clasificación automatizada de envíos de paquetería de formato pequeño, en el centro logístico integrado (CLI) de Barcelona**, con capacidad para procesar 8.000 paquetes por hora. En este mismo centro, así como en el de admisión masiva (CAM1) de Madrid, se pusieron en funcionamiento además **dos equipos de control y admisión de paquetería,** para agilizar el procesamiento de los envíos que, por sus características (forma o dimensiones), no son susceptibles de una clasificación automatizada.

Adicionalmente, se implantó un equipamiento de altas prestaciones y otro de producción media **en el centro de tratamiento automatizado de Valencia y de Oviedo**, respectivamente, para la **clasificación de paquetería de formato grande**.

El centro logístico integrado (CLI) de Barcelona incorporó además **tecnología de radiofrecuencia (RFID)**, que permitirá un mejor control y seguimiento de la calidad en plazo de los envíos gestionados, al igual que en el resto de centros de tratamiento.

Estas actuaciones se complementaron con la **adquisición de nuevos equipamientos logísticos** para dar soporte a las actividades desarrolladas en centros, oficinas y distribución. Así, los centros de tratamiento automatizado incorporaron 40.000 bandejas y 1.500 contenedores plegables para la contenerización de los pequeños paquetes, 702 carros transportadores, 1.716 jaulas y 55 carretillas, apiladores y transpaletas eléctricas.

Del mismo modo, **las unidades de reparto fueron dotadas** con 2.500 carros de reparto específicamente diseñados para el reparto de la paquetería, 2.300 carros para apoyar la clasificación de paquetes y 300 cofres para motocicletas.

Correos dispone en sus centros de 92 equipos para la clasificación automatizada de envíos

La renovación de elementos operativos incluyó además 4.794 nuevos buzones de admisión y 2.900 balanzas para oficinas.

La compañía continuó avanzando además en el proceso de concentración de los procesos manuales de clasificación en los centros de tratamiento automatizado. En 2018 se completó el traslado de las operaciones de las instalaciones de Toledo a la red de centros de Madrid, adecuando para ello las rutas de transporte locales, provinciales e inter-centros, así como las de recogida de buzones.

Presencia territorial del Grupo Correos

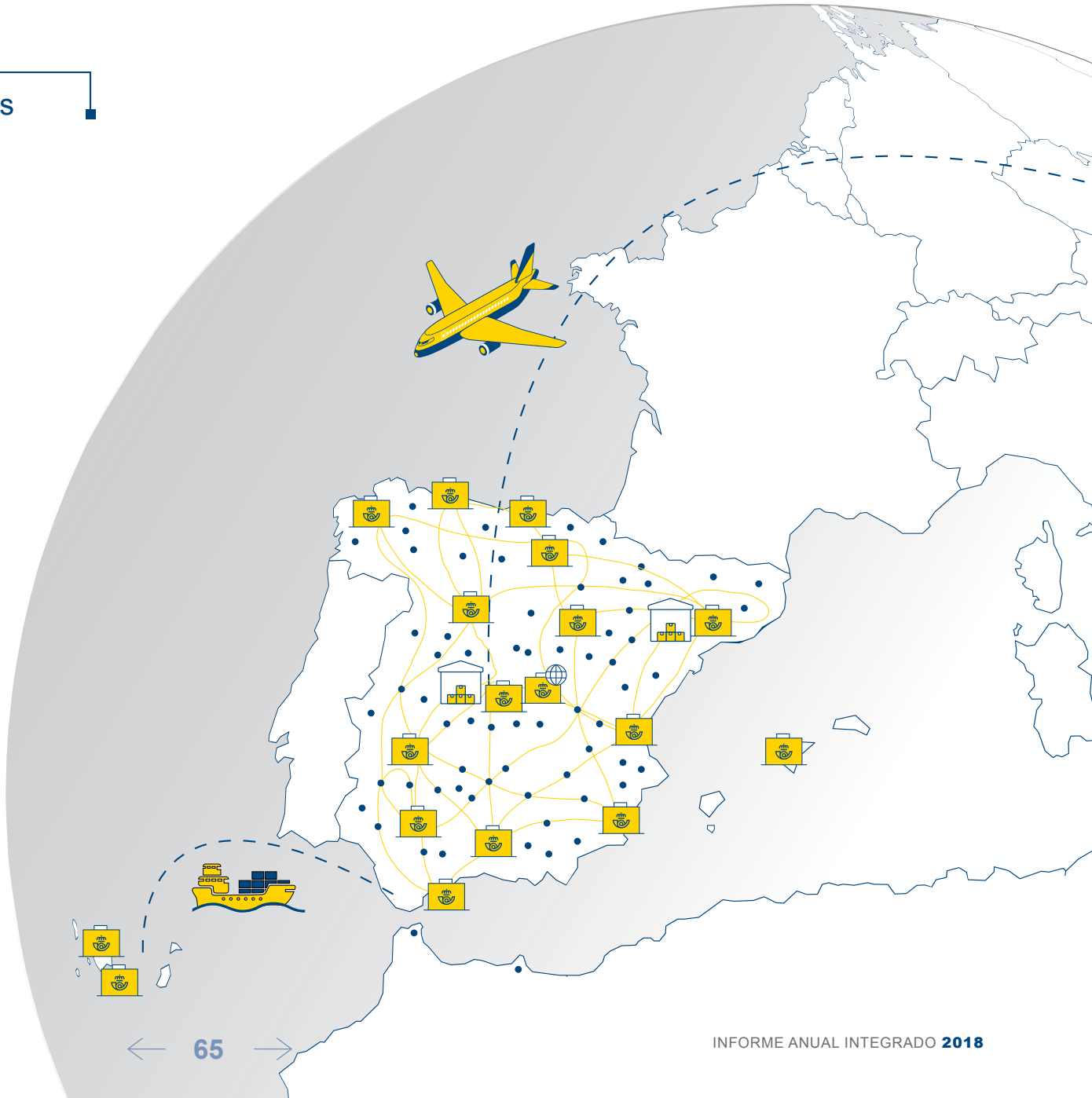
- **18** centros de tratamiento automatizado
- **3** centros de tratamiento internacional
- **4** centros de admisión masiva
- **8.581** puntos de atención
- **1.739** unidades de reparto
- **97** unidades de servicios especiales

Presencia internacional:
Oficinas de cambio extraterritorial en Reino Unido y Holanda

Correos Express — **54** delegaciones

Correos Nexea — **2** centros operativos

Correos Telecom — **1,6** millones de metros de infraestructuras de telecomunicación



Modelo de distribución adaptado a la paquetería

Correos dispone de una **red de transporte** integrada por 13.323 vehículos propios y 968 medios ajenos, con la que conecta todo el territorio, recorriendo diariamente más de 560.000 kilómetros.

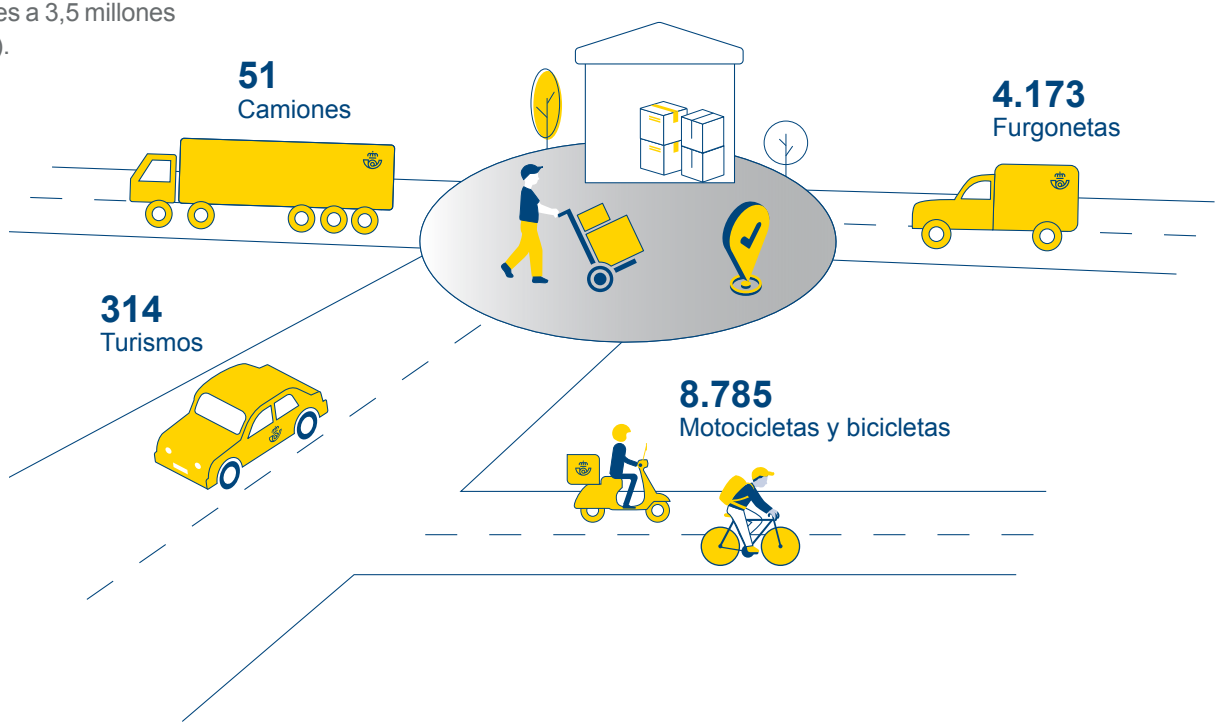
La adaptación al nuevo contexto de mercado, en el que la paquetería presenta un crecimiento continuado, ha supuesto la transformación del modelo de distribución hacia un sistema mixto que prima, cada vez más, **la especialización de las redes de reparto por formatos**, en lugar de por plazos de entrega.

De este modo, las unidades de distribución ordinaria realizan la entrega de productos postales y de pequeña paquetería, mientras que las unidades de servicios especiales se encargan de los paquetes de mayor tamaño.

Los nuevos hábitos sociales y demandas del mercado generan oportunidades para el desarrollo de líneas de negocio adicionales en el ámbito de la distribución, que aprovechen estas nuevas capacidades. Una muestra son, por ejemplo, los **dos proyectos piloto** desarrollados **en Madrid y Zaragoza**, para el **reparto de compra en supermercados y mercados tradicionales**.

A finales de 2018 Correos implantó un **nuevo sistema de seguimiento para la paquetería**, que permite **conocer la situación de cada envío casi en tiempo real** e incorporar nuevos niveles de información, para detectar y resolver de forma eficaz cualquier tipo de incidencia. Con esta herramienta fue posible monitorizar, durante la pasada campaña navideña, **más de 700.000 envíos al día** (equivalentes a 3,5 millones de transacciones diarias).

Flota de vehículos propios de Correos



Conectividad para procesos más eficientes

Los profesionales dedicados a la distribución (urbana y rural) disponen de **terminales informáticos inteligentes (PDA)**, que les permiten gestionar la entrega de manera digital y **prestar un número cada vez mayor de servicios**.

Gracias a las nuevas funcionalidades incorporadas en los últimos años, estas herramientas posibilitan también la optimización de los procesos realizados en los diferentes puntos de la cadena logística:

- **Centros de admisión masiva**: Los dispositivos capturan los códigos de los envíos paletizados o en carros, evitando el movimiento de cargas y agilizando la admisión. Asimismo, con la integración de tecnología RFID, facilitan el control de diferentes elementos logísticos.

- **Red de oficinas**: Los terminales hacen posible, mediante su conectividad wifi, la admisión y entrega de diferentes productos sin necesidad de que el empleado permanezca en un puesto fijo de atención al público. Esta opción resulta especialmente útil para dinamizar la atención en oficinas en épocas de gran afluencia, como durante los procesos electorales.

- **Distribución**: Además de ofrecer rapidez y seguridad en la entrega, los terminales permiten ofrecer servicios adicionales, como la captura y transferencia de cualquier tipo de información durante las rutas de distribución.

Asimismo, con la opción de **transmisión de eventos de reparto en tiempo real**, es posible notificar a los grandes emisores de envíos del momento preciso y del resultado del intento de entrega a sus clientes, agilizando así sus procesos de venta.

La nueva herramienta integrada en estos dispositivos para la ordenación del reparto con criterios geográficos, generando una ruta óptima sobre un mapa, contribuye también a la optimización de la distribución.

En 2018 Correos inició la renovación total del parque de terminales del personal de reparto rural, para incorporar las nuevas funcionalidades disponibles, que permitirán prestar servicios adicionales en estos ámbitos geográficos.

Al cierre del ejercicio, la compañía contaba con **27.907 terminales informáticos inteligentes (PDA)**, de los que 100 estaban operativos en oficinas, 50 en centros y el resto en distribución.

Correos cuenta con cerca de 28.000 terminales informáticos inteligentes que ahora permiten optimizar nuevos procesos operativos



Presencia dentro y fuera de nuestras fronteras

El pasado ejercicio Correos continuó experimentando un **notable aumento de su actividad internacional**, tanto a través del canal postal como de inyección directa, por el impulso de los volúmenes procedentes en su mayor parte de Europa y de la región de Asia-Pacífico. La tendencia de crecimiento de la pequeña paquetería internacional, vinculada al comercio electrónico, siguió consolidándose, tanto en importación como en exportación.

En el ámbito de la **importación**, las instalaciones anexas al centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas (CI3) incrementaron su capacidad de procesamiento de pequeños paquetes y certificados de importación procedentes de China y Singapur, aumentando la eficiencia en la gestión de este tipo de envíos. Como resultado, la compañía cerró **20 nuevos acuerdos con grandes empresas**, fundamentalmente del sector del e-*commerce*, para convertirse en su socio logístico en España.

Correos también incrementó la **captación de volúmenes de paquetería de exportación** de grandes clientes, especialmente a través del producto *Paq Light Internacional*. Por ello, se **aumentó la capacidad productiva de la Oficina de Cambio de Madrid-Barajas** (punto de entrada y salida de los envíos internaciones), dando respuesta al reto que supone la creciente importancia del avance electrónico de datos sobre envíos (mensajería EDI) en el tratamiento automatizado de la paquetería de exportación y la gestión aduanera.

Los clientes internacionales, fundamentalmente plataformas de comercio electrónico, grandes *retailers* y consolidadores, demandan cada vez más soluciones transfronterizas a la medida de sus negocios. Correos satisface sus requerimientos mediante una **amplia cobertura internacional**. Así, no solo cuenta con oficinas extraterritoriales en Reino Unido y Holanda, que favorecen la presencia exterior y la captación de negocio en los mercados europeo, asiático y latinoamericano, sino también un gran número de alianzas.

En Europa, colabora con International Post Corporation en diversos programas, entre los que destaca el proyecto ***Interconnect***, dirigido a prestar servicios postales internacionales especialmente orientados al comercio electrónico.

Asimismo, la compañía forma parte de la red **Kahala Post Group**, alianza de diez operadores postales líderes en Europa, Asia, América y Oceanía, para impulsar el intercambio de paquetería urgente internacional. En 2018 los miembros de este grupo colaboraron en el desarrollo de un producto específico de paquetería ligera, para adaptar la red Kahala a las actuales demandas del sector *e-commerce*.



Tecnología innovadora para la entrega urgente

En 2018 la filial de paquetería urgente Correos Express renovó y amplió sus instalaciones en Salamanca, Málaga, Vitoria, Tarragona y Murcia, dotándolas de **mayor capacidad de procesamiento y maquinaria de última generación**, con el fin de **responder al aumento de la demanda**, especialmente del sector del comercio electrónico.

Asimismo, incorporó **nuevos equipamientos** para la contenerización y clasificación automatizada de envíos en los centros de Valencia, Alicante, Sevilla, Granada, Málaga y Vigo, así como sistemas de pesaje dinámico en las delegaciones de Vitoria, Tarragona, Valladolid y Murcia.

A finales del ejercicio la compañía desarrolló un **sistema propio de gestión dinámica del reparto**, para mejorar el control de los envíos y su trazabilidad, desde la recepción y clasificación hasta su entrega. Esta herramienta está **basada en inteligencia artificial**, tecnología de movilidad, algoritmos de geoposicionamiento de envíos, cartografías digitales y en la experiencia en la gestión de rutas de Correos Express.

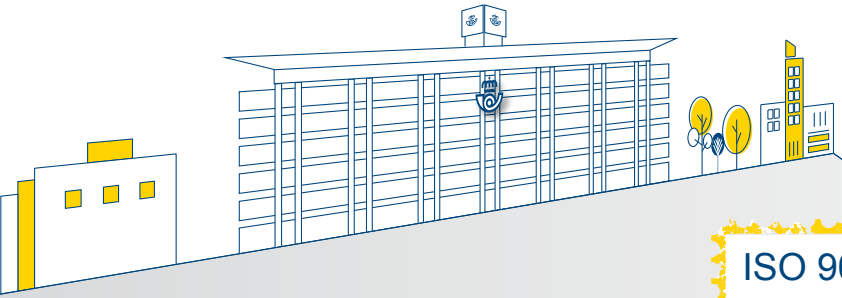
De este modo, los conductores pueden optimizar sus rutas mediante un sistema integrado de navegación, se reducen los tiempos de carga en nave y se mejora la productividad, **maximizando así la capacidad total de reparto**.

En su compromiso con los **clientes del sector farmacéutico**, Correos Express implementó también en su delegación de Cáceres un sistema de calidad en **buenas prácticas de distribución (BPD) de medicamentos para uso humano**, basado en las Directrices 2013/C68/01[1]. En ese mismo centro inició un programa piloto para evaluar un nuevo modelo de contenedor refrigerado, para el transporte en frío de mercancías, que asegure tanto el control de temperatura como la trazabilidad de los envíos.

Correos Express incorporó un nuevo sistema de gestión dinámica del reparto, basado en inteligencia artificial y geoposicionamiento

[1] Directrices de 7 de marzo de 2013 sobre prácticas correctas de distribución de medicamentos para uso humano.

Certificaciones del Grupo Correos



ISO 14001
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

- Atención al cliente
- **18** centros de tratamiento automatizado y centro logístico integrado (CLI) de Barcelona
  1 centro de admisión masiva
  2 centros de tratamiento internacional
- **16** oficinas principales
- **3** delegaciones de Correos Express
- **2** centros de Correos Nexea

ISO 9001
GESTIÓN DE CALIDAD

- Atención al cliente
- **18** centros de tratamiento automatizado y centro logístico integrado (CLI) de Barcelona
  1 centro de admisión masiva
  3 centros de tratamiento internacional
- **2.156** oficinas
- **54** delegaciones de Correos Express
- **2** centros de Correos Nexea
- Gestión integral de la red de telecomunicaciones de Correos Telecom

CERTIFICACIONES
CONSUMO RESPONSABLE

- **FSC y PEFC de Correos Nexea**

Modelo de gestión de la excelencia

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

Desde 2009 Correos emplea además la **Liga de la Excelencia** como herramienta fundamental para evaluar la contribución de las unidades operativas a la mejora de la calidad y al logro de los objetivos empresariales. El seguimiento que realiza se focaliza en el empleo eficiente de recursos, la utilización adecuada de la información y la correcta ejecución de los procesos. Sus resultados permiten también reconocer anualmente a aquellas oficinas, centros y unidades de distribución con mejor rendimiento.

Asimismo, la compañía aplica el **sistema de mejora continua LEAN**, destinado a alcanzar la mayor eficiencia en los procesos, para aportar el máximo valor a los clientes. En 2018 los centros de tratamiento automatizado incorporaron esta metodología específicamente a la gestión del tratamiento mecanizado de la paquetería.

Canales de relación con los clientes

Las empresas del Grupo Correos ofrecen un **asesoramiento comercial y una atención especializada a través de diferentes canales**, que incluyen las redes comerciales y de postventa, el canal telefónico, las aplicaciones móviles para clientes, las redes sociales o la web corporativa.

Asimismo, la red de oficinas de Correos pone a disposición de los usuarios, además de sus formularios electrónicos para la atención al cliente, las hojas de quejas y reclamaciones oficiales en materia de consumo de las respectivas Comunidades Autónomas.

El **sistema de atención al cliente** de Correos distingue entre:

- Reclamaciones de servicio, que incluyen consultas de información y quejas relacionadas con el reparto o la atención en oficinas.
- Reclamaciones de producto, relativas a retrasos, deterioros, extravíos u otras incidencias sobre cualquier producto, que son susceptibles de indemnización.

Durante el pasado ejercicio Correos recibió y gestionó 93.174 reclamaciones de servicio y 232.521 reclamaciones de producto. De estas últimas, el 27% se resolvieron con indemnización.

Las filiales del Grupo disponen de sus propios sistemas de atención al cliente y procedimientos de quejas y reclamaciones. Así, por ejemplo, Correos Nexea clasifica las incidencias, quejas y reclamaciones recibidas según su gravedad e impacto sobre la continuidad del servicio, resolviendo las más graves en un plazo inferior a 24 horas.

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
QUEJAS Y RECLAMACIONES	**292.850**	**325.695**	**248.642**	**265.797**	**116**	**235**	**ND**	**4**
Quejas (Reclamaciones de servicio)	79.613	93.174	1.250	1.170	110	227	ND	4
Reclamaciones (Reclamaciones de producto)	213.237	232.521	247.392	264.627	5	8	ND	0
Reclamaciones resueltas con indemnización	ND	27%	ND	9%	ND	63%	ND	0%

Nuevas herramientas para la atención comercial

En 2018 **la web www.correos.es recibió cerca de 383 millones de visitas**. A través de esta vía se gestionaron 455.817 peticiones de información, un 28% más que en el ejercicio anterior.

A pesar de este notable incremento, que también se produjo en el número de consultas realizadas a través de las redes sociales, Correos **mejoró los tiempos de respuesta en estos canales un 50%** (con un tiempo medio de 5 minutos).

Adicionalmente, la compañía aumentó la agilidad de los restantes canales de atención, con medidas como el uso de tecnología de optimización semántica en las respuestas por correo electrónico o la creación de un equipo específico para gestionar y resolver, en tiempo real, las incidencias en los casilleros automatizados *Citypaq*.

La filial Correos Express, a su vez, desarrolló **una nueva aplicación móvil para clientes**, dotada de un sofisticado sistema de trazabilidad, mientras que Correos Telecom implantó una **herramienta que facilita la monitorización en tiempo real del servicio** prestado en toda la red de telecomunicaciones.

La renovación de la confianza de los clientes

Correos elabora anualmente el **Índice de Recomendación Neto**, estudio de satisfacción que permite conocer en qué medida los clientes estarían dispuestos a recomendar a la compañía y sus servicios.

El estudio realizado en 2018 concluyó que la **proporción de clientes "prescriptores"** (aquellos que otorgan a la empresa una valoración de entre 9 y 10) **creció hasta el 37%**. De forma global, la compañía obtuvo un Índice de Recomendación Neto (la diferencia entre prescriptores y detractores) de 22 puntos, con más de un 84% de clientes satisfechos.

El pasado año la muestra incluyó además nuevas tipologías de clientes, consultando a empresas con y sin contrato, usuarios de oficinas y destinatarios de envíos en domicilio, oficina o casillero *Citypaq*. La valoración de estos dos últimos segmentos de clientes (clientes de oficinas y destinatarios) mejoró con respecto al año anterior en más de 10 y 30 puntos, respectivamente. De igual modo, la puntuación otorgada por los clientes con contrato a los productos de paquetería aumentó en 5 puntos respecto a 2017, igualando la valoración de los productos postales.

Como parte de este estudio, la compañía inició la implantación de algunas medidas orientadas a mejorar aquellos "momentos" de la experiencia del cliente menos valorados, entre ellas, aumentar la coordinación comercial entre Correos y la filial Correos Express o ampliar el horario de recogidas, para facilitar la entrega en 24 horas en toda la Península Ibérica.

Asimismo, se implantó una **nueva herramienta** de análisis de texto (*Text Analitycs*) **para mejorar la gestión de la "voz del cliente".** Esta aplicación facilita el análisis y procesamiento masivo de la información aportada por los clientes, en cada una de las interacciones con la compañía, con el fin de identificar las áreas de mejora en su experiencia global.

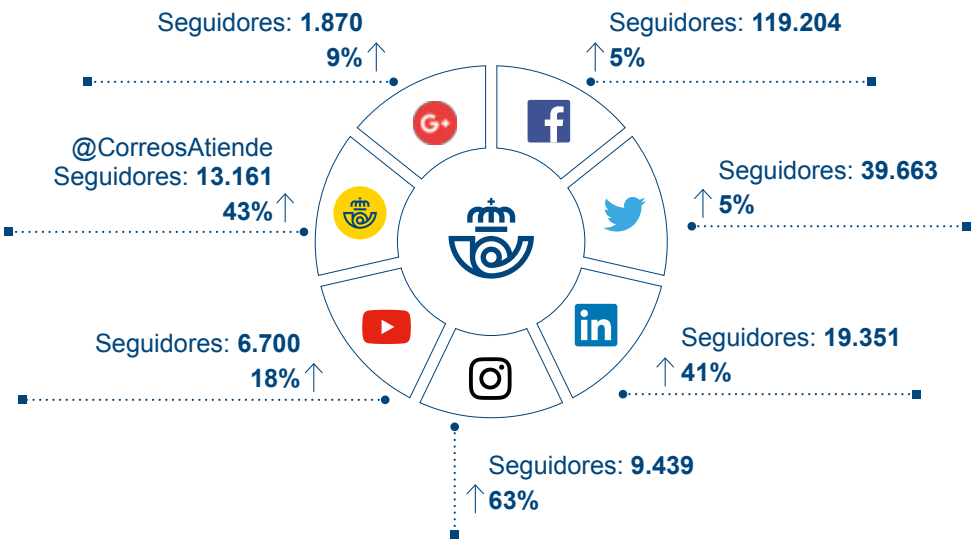
Las filiales del Grupo también mejoraron los resultados obtenidos en sus respectivas encuestas de satisfacción del cliente. Correos Express alcanzó una valoración de 7,2 sobre 10, respaldando su percepción de empresa fiable, con una adecuada relación calidad/precio y una amplia gama de servicios. Por su parte, Correos Nexea obtuvo un 4,1 sobre 5 y Correos Telecom un 39,4 sobre 40.

Comunicación cercana a los clientes

La **presencia de Correos en medios de comunicación** durante 2018 se concretó en 6.990 informaciones, con un aumento de la visibilidad en todos los canales del 33,8%. De ellas, el 73% presentó un tono positivo, con especial énfasis en aquellas relacionadas con el negocio de paquetería, el *e-commerce*, los nuevos servicios en oficinas, el empleo, la innovación y la sostenibilidad.

De igual modo, la actividad en las **redes sociales de la compañía** continúo mostrando una evolución positiva. **El número de seguidores aumentó un 12%, hasta 209.388**, en el conjunto de los perfiles corporativos. El crecimiento fue particularmente evidente en Instagram, LinkedIn y el perfil de atención al cliente en Twitter **@CorreosAtiende**. Este último se consolidó como **canal de referencia del servicio de atención al cliente en redes sociales**, dando respuesta a las demandas de consulta e información de los usuarios.

Redes sociales de Correos



Los seguidores en redes sociales de Correos valoraron especialmente los siguientes contenidos:

- La acción navideña “Departamento de Envíos Extraordinarios”.
- Los eventos promocionales vinculados a las sagas cinematográficas de Harry Potter y StarWars.
- La campaña promocional de *Citypaq*, asociada a Jesús Calleja y su participación en el Rally Dakar 2019.
- Los servicios para los peregrinos del Camino de Santiago y sus experiencias.

En consonancia con el creciente interés por la **oferta de Correos para los peregrinos del Camino de Santiago**, en 2018 siguió creciendo la comunidad de seguidores en los perfiles corporativos específicos en Facebook (9.885), Twitter (1.984) e Instagram (3.598).

Correos ya cuenta con más de 209.000 seguidores en redes sociales

Innovación

(GRI 203-2)

CorreosLabs, punto de encuentro para la innovación interna y externa

La compañía fomenta la **cultura de la innovación** entre sus profesionales, como el mecanismo idóneo para identificar nuevas líneas de negocio, incorporar los últimos avances tecnológicos y metodológicos a sus procesos y, en definitiva, aportar **mayor valor a los clientes y fortalecer la competitividad empresarial**.

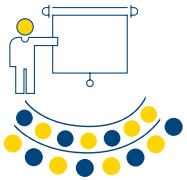
Desde su apertura en 2017, CorreosLabs, el **centro de innovación de Correos**, se ha consolidado como un referente para el desarrollo de modelos de negocio alternativos, nacidos del **emprendimiento interno y externo**. Este espacio multidisciplinar permite fomentar el intercambio de conocimientos entre los empleados de Correos y el entorno innovador, facilitando la materialización de proyectos con gran potencial.

CorreosLabs



Experimentamos en nuestro “garaje”

CorreosLabs ofrece a los emprendedores internos y externos un lugar para realizar pruebas, experimentar prototipos y concebir las ideas del futuro.



Compartimos conocimientos en nuestro auditorio

El auditorio de CorreosLabs es el espacio ideal para acoger la celebración de seminarios y conferencias de reconocidos profesionales, de interés para toda la comunidad innovadora.



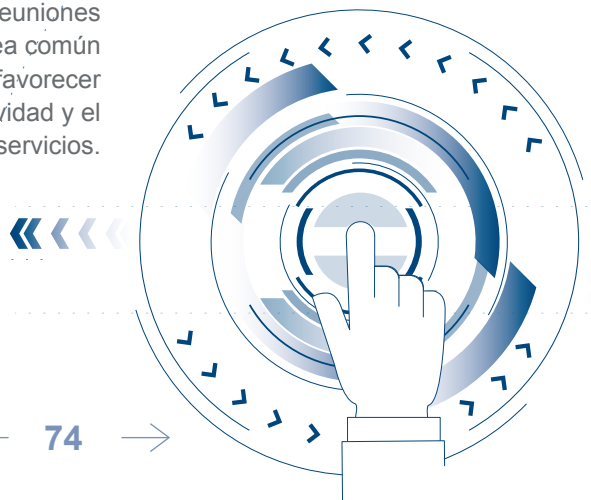
Impulsamos la creatividad con espacios colaborativos

CorreosLabs dispone de puestos de trabajo ergonómicos, salas de reuniones acondicionadas y un área común específicamente diseñados para favorecer el intercambio de ideas, la creatividad y el diseño de nuevos productos y servicios.



Innovamos hasta en los momentos de descanso

Como las ideas surgen también en la “cantina”, los usuarios de CorreosLabs tienen a su disposición un área para reponer fuerzas al tiempo que compartir experiencias.



CorreosLabs: Potenciando la generación de ideas y la cocreación

Sesiones divulgativas y de trabajo

En 2018 CorreosLabs acogió 16 eventos, sobre diversas temáticas.

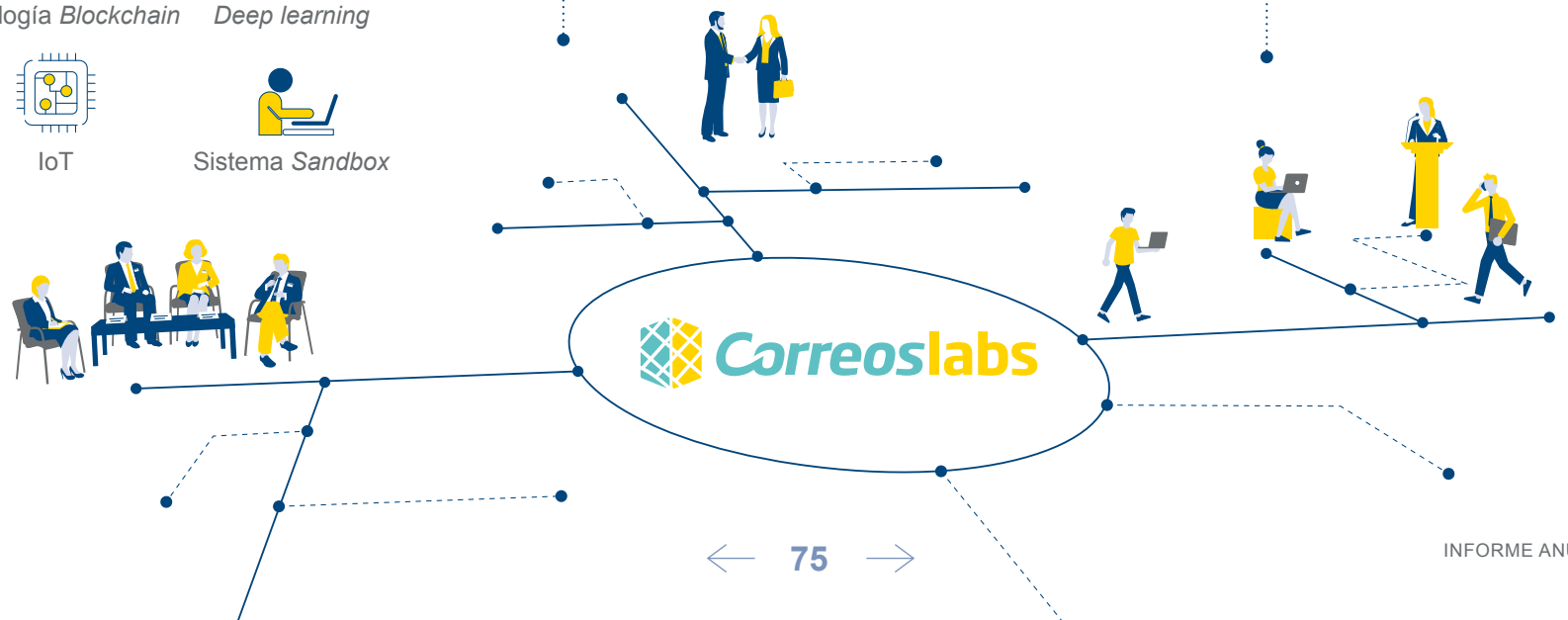
- Programación de aplicaciones
- Inteligencia artificial
- Maduración de *startups*
- Metodologías *Agile*
- Tecnología *Blockchain*
- *Deep learning*
- IoT
- Sistema *Sandbox*

Acuerdos colaborativos

La comunidad de colaboradores de CorreosLabs sigue creciendo y reúne a grandes empresas tecnológicas y emergentes, para impulsar nuevos proyectos.

Eventos internacionales

Los proyectos de CorreosLabs estuvieron presentes en las principales plataformas globales de innovación y eventos europeos de tecnología empresarial.



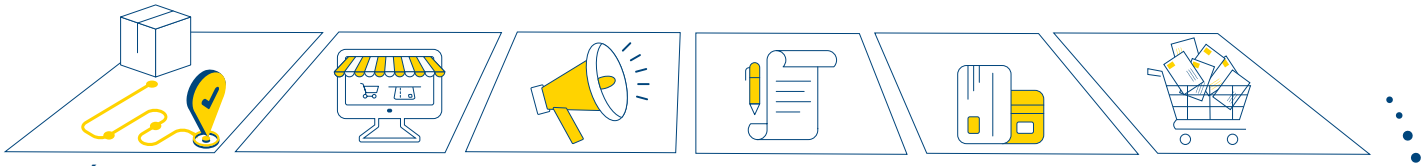
Nuevos participantes del “Reto Lehnica”

Correos siguió apostando por la innovación abierta y la colaboración con los talentos emergentes. En 2018 se convocó la segunda edición del “**Reto Lehnica**”, el **programa de aceleración de proyectos de emprendimiento de Correos**, desarrollado a través de CorreosLabs.

El objetivo del “Reto Lehnica” es identificar e impulsar las mejores propuestas empresariales, que presenten potenciales sinergias con la actividad de la compañía en las siguientes áreas:

- **Logística**: trazabilidad, nuevos modelos de entrega, logística urbana y economía circular.
- **Digitalización**: *blockchain*, inteligencia artificial, *big data*, fabricación aditiva y realidad virtual.
- **Social**: participación ciudadana, desarrollo económico, medio ambiente, derechos humanos, educación y salud.

Apoyo a los ganadores del “Reto Lehnica”



#1 año
Para desarrollar y validar el modelo de negocio con la ayuda de Correos.

#Financiación
Que permite potenciar aún más el modelo de negocio.

#Innovación
Con todo el apoyo de Correos, tanto en medios materiales como en capital humano.

#elespacio
Comodidad, recursos y herramientas en un entorno de trabajo exclusivo, donde intercambiar conocimientos y compartir ideas con otros emprendedores.

#Mentoring
Tutorías individuales y personalizadas, acompañamiento en el avance del proyecto, durante todo el periodo de aceleración.

#Conexiones
Con otros actores del ecosistema emprendedor para desarrollar una adecuada red de contactos.

Las cinco propuestas ganadoras de esta convocatoria, que ya forman parte del programa de emprendimiento que se desarrolla en CorreosLabs, fueron:

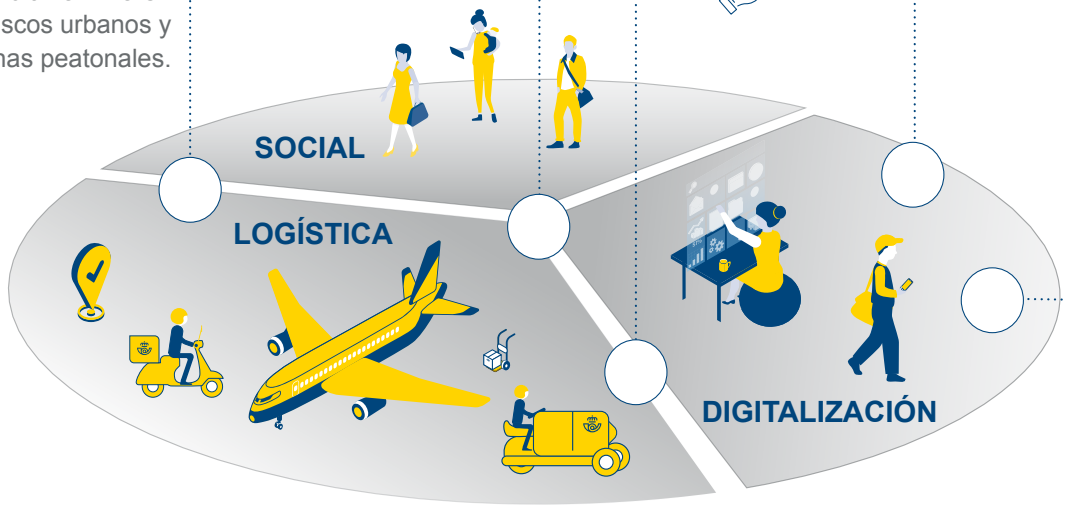
Los cinco proyectos ganadores de la segunda edición del “Reto Lenhica”

SCOOBIC
Diseño de un vehículo eléctrico, ágil y con gran capacidad de carga, especialmente apto para la distribución en la última milla en cascos urbanos y zonas peatonales.

PLENEAT
Entrega eficiente de menús caseros y productos ecológicos en domicilios y oficinas.

DOTGIS
Análisis geoespacial de grandes cantidades de datos, para el cálculo de las rutas e itinerarios más eficientes hasta el destinatario.

BACAN
Entrega y recogida de prendas de ropa, a través de una plataforma de compra personalizada, que aúna la inteligencia artificial con un equipo de estilistas profesionales, para proporcionar la mejor experiencia.



RECOGNAI
Solución de inteligencia artificial, multicanal y multiidioma, para gestionar el *Big data* de las organizaciones.

Paralelamente, los cinco proyectos seleccionados en la primera edición del “Reto Lehnica” finalizaron con éxito su proceso de aceleración. Tras un año en el programa de mentorización de Correos, pudieron **impulsar el desarrollo de su actividad y validar o reorientar su modelo de negocio**.

Como muestra de los logros alcanzados por estos emprendedores, DelSúper desarrolló su nueva marca Super Technologies y un servicio conjunto con Correos de reparto de comida en Madrid, para una reconocida cadena de supermercados. Por su parte, Homyhub probó con éxito en la localidad de Rivas–Vaciamadrid (Madrid) las primeras entregas seguras de paquetería en garajes particulares.

Colaboración con el ecosistema innovador

Correos es un referente en el sector público por su gestión de la innovación. Desde hace años cuenta con un **programa de intraemprendimiento**, en el que profesionales de todas las áreas de actividad, integrados en "Equipos de innovación", participan en proyectos trasversales de creatividad y transformación digital, a través de técnicas de pensamiento disruptivo.

En 2018 más de treinta integrantes de estos equipos participaron en una sesión con el Presidente de Correos, en la que intercambiaron ideas para mejorar productos, servicios y procesos.

De igual modo, la compañía colabora en proyectos de I+D+i, junto a emprendedores, *startups* y Administraciones Públicas, tanto en el ámbito nacional e internacional, focalizados en materias como la movilidad sostenible o la seguridad de las comunicaciones digitales.

Movilidad sostenible

Correos es una de las 17 empresas que forman parte del **Consorcio Domus**, propuesta seleccionada por la Unión Europea para realizar en España la demostración más avanzada de operación U-space: el sistema de gestión de tráfico de drones, al que se encomendará el cometido de integrarlos con las operaciones de las aeronaves tripuladas y el acceso al espacio aéreo. Este proyecto culminará con una demostración en el verano de 2019, consistente en ejercicios de vuelo conjunto de drones y aviación tripulada.

Correos exploró **las posibilidades que ofrecen los drones para el reparto postal y de paquetería**, desarrollando una prueba junto a la empresa FuVeX, vinculada a la Universidad Pública de Navarra (UPNA), y participante también del Consorcio Domus. Este piloto, ejecutado en las



instalaciones del Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial (INTA) en Castro de Rey (Lugo), evaluó el **uso de un dron de tecnología híbrida** (que combina dos alas fijas y cuatro rotores), capaz de despegar y aterrizar en vertical y de volar como un avión, para llegar a zonas rurales de difícil acceso o aisladas por inclemencias meteorológicas.

En 2018 la compañía inició también su colaboración, junto a la Universidad Politécnica de Madrid, en el **proyecto de conducción eficiente y gestión del tráfico urbano ECOTRAFFIC**, incluido en Plan Estatal de I+D+i de la convocatoria Retos, financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad.

Iniciativas empresariales innovadoras

Por último, Correos renovó su participación en la sexta convocatoria de "Impulso Emprendedor", el programa de aceleración que promueve el Gobierno de Navarra, a través de la sociedad pública Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra (CEIN), para favorecer la creación de empresas innovadoras.



Sostenibilidad medioambiental

Política medioambiental de Correos

(GRI 203-2)

La Unión Europea ha asumido el compromiso de conseguir una economía baja en carbono para 2050. Este objetivo implica abordar una ambiciosa reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, con metas específicas para cada sector.

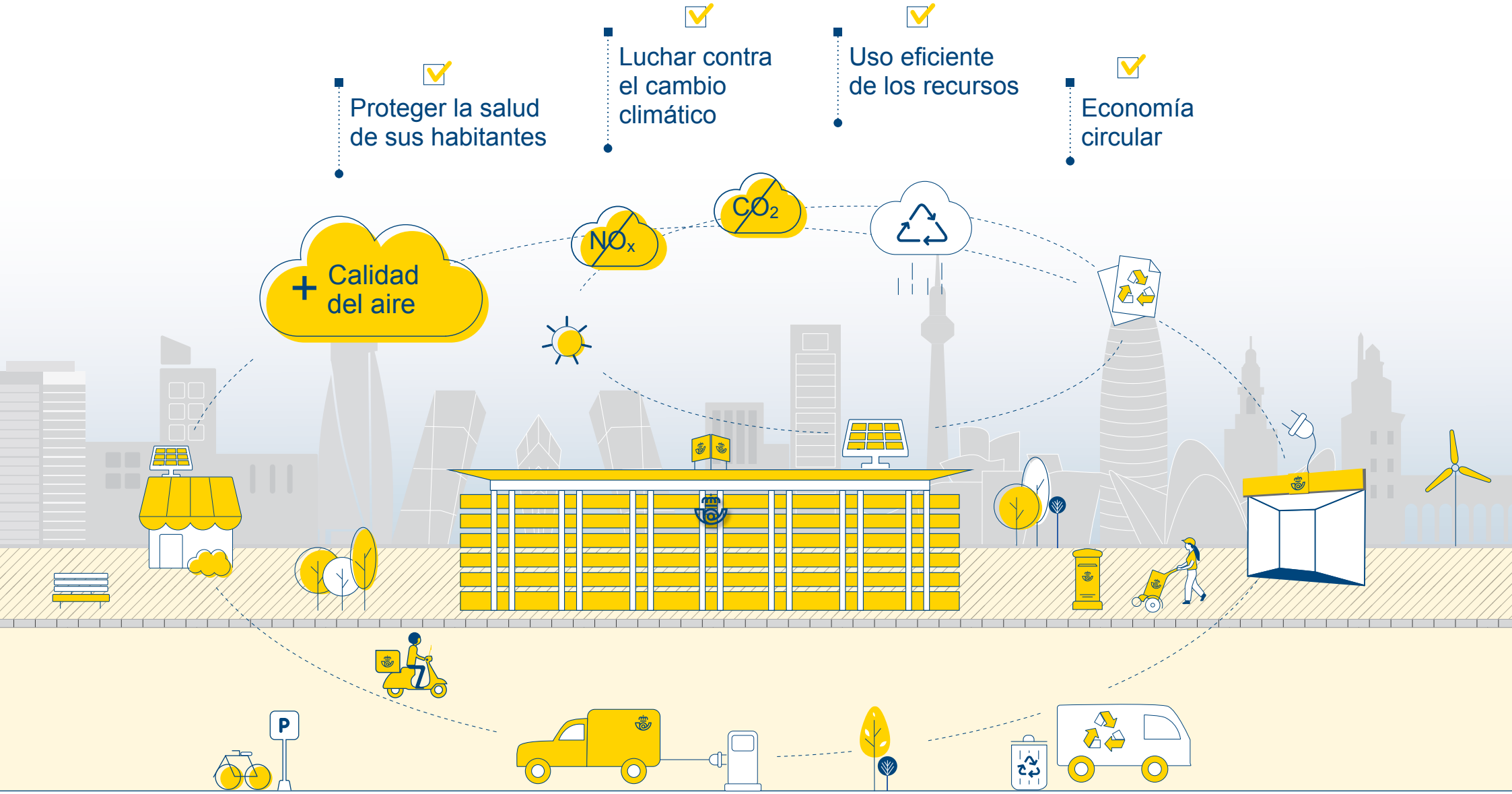
Las **emisiones procedentes del transporte** (que representan una quinta parte del total) deberían **reducirse más del 60%**, mediante la progresiva sustitución del parque de vehículos por alternativas híbridas, eléctricas o propulsadas por biocombustibles. De igual modo, las procedentes de los edificios podrían reducirse un 90% con la mejora de la eficiencia energética y el uso de sistemas de climatización que utilicen energías renovables.

Por otra parte, la Estrategia Española de Economía Circular, en fase de elaboración, pretende impulsar la transición hacia este nuevo modelo económico mediante acciones como el **fomento de la compra pública verde** o el desarrollo del "ecodiseño", entre otras, para maximizar el uso de los materiales y reducir la generación de residuos.

Correos persigue contribuir de forma activa a dichos objetivos y reducir su impacto medioambiental, desarrollando políticas de actuación que permitan:

- Mejorar la **calidad del aire de las ciudades** (recortando las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y partículas PM10), ayudando así a proteger la salud de sus habitantes
- Luchar contra el **cambio climático** (minorando las emisiones de dióxido de carbono (CO_2))
- **Consumir de manera sostenible** (haciendo un uso eficiente de los recursos)
- Promover una **economía circular** (aumentando los porcentajes de reciclado y reduciendo los residuos generados)




Proteger la salud de sus habitantes
Luchar contra el cambio climático
Uso eficiente de los recursos
Economía circular
+ Calidad del aire
NOx
CO2
P

Plan general de sostenibilidad 2014-2020

Los principales **impactos de Correos** sobre el medio ambiente a corto, medio y largo plazo consisten en la **generación de emisiones de CO_2, NOx y partículas, el consumo de energía y la generación de residuos**.

Estos impactos son revisados y evaluados con periodicidad anual y contrastados con los principales marcos de referencia internacionales (COP, ODS, legislación comunitaria) y nacionales (nuevas normativas y recomendaciones, principales foros empresariales). De este modo las políticas e inversiones en esta materia son orientadas hacia aquellas iniciativas susceptibles de permitir una mayor mitigación del riesgo, maximizando de esta manera el principio de precaución.

La gestión de los riesgos medioambientales de Correos se articula a través del **Plan general de sostenibilidad 2014-2020,** que incluye las políticas, medidas de prevención y reparación e indicadores aplicados, actuando prioritariamente sobre tres ámbitos.



Ámbitos de actuación del Plan general de sostenibilidad 2014-2020

Reducción de emisiones de CO_2

Objetivo 2020

Conseguir que las emisiones por envío no aumenten más de un 2% respecto a 2013, frente al crecimiento exponencial de los volúmenes de paquetería, que suponen unas emisiones unitarias más elevadas que los envíos de correspondencia.

Medidas adoptadas

- La promoción de un modelo de distribución más eficiente a través de nuevas tecnologías y combustibles.
- La concienciación a los empleados.
- La reducción de las distancias recorridas necesarias para el servicio.

Eficiencia energética

Objetivo 2020

Reducir el consumo energético de los inmuebles de la compañía un 25% respecto a 2009.

Medidas adoptadas

- La optimización de las necesidades energéticas de los centros.

Gestión de residuos

Objetivo 2020

Mejorar la gestión de residuos en los principales centros de trabajo.

Medidas adoptadas

- La implantación de un modelo de concentración que mejora la segregación y aumenta las tasas de reciclaje.

Procedimientos de evaluación y certificación ambiental

El seguimiento de los proyectos, la priorización de acciones y la vigilancia de los riesgos y oportunidades medioambientales se realiza a través de un **sistema de gestión ambiental, certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2015** "Sistemas de gestión medioambiental" en 38 centros de tratamiento y oficinas.

Adicionalmente, la monitorización de las medidas para la reducción de emisiones de CO_2 se apoya en:

oecc

La verificación de los resultados de la gestión de emisiones de CO_2 de acuerdo a **la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012** "Gases de efecto invernadero" y la inscripción en el "**Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono**" del Ministerio para la Transición Ecológica.

International Post Corporation

La participación en el **proyecto *Environmental Measurement and Monitoring System*** (EMMS) de International Post Corporation, cuya finalidad es disminuir las emisiones de CO_2 del sector postal. En 2018 Correos alcanzó una puntuación del 87% en la gestión de sus emisiones dentro de este modelo (que supone una mejora anual del 7%).

CDSB Climate Disclosure Standards Board

El reporte medioambiental de la compañía de acuerdo a los estándares del **consorcio internacional CDSB**.

CDP

La comunicación voluntaria de emisiones a **CDP, marco internacional de medición del desempeño en gestión del cambio climático,** que evalúa el rendimiento y la divulgación de más de 7.000 empresas mundiales.

UPU UNIVERSAL POSTAL UNION

El reporte medioambiental a la Unión Postal Universal, a través de su herramienta de diagnóstico y seguimiento ***Online Solution for Carbon Analysis and Reporting*** (OSCAR).

La compañía pertenece a la Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico (AEDIVE) y a la Asociación Ibérica del Gas Natural para la Movilidad. En 2018 participó también en el Clúster de Cambio Climático de Forética.

AEDIVE

gasnam

Forética CLÚSTER CAMBIO CLIMÁTICO

Reducción de emisiones mediante una distribución más eficiente

(GRI 305-5) (GRI 308-2) (GRI 413-1)

Uno de los principales impactos medioambientales de la compañía reside en el reparto de envíos en la última milla, que implica la emisión a la atmósfera de NOx, partículas y CO_2. Las actuaciones de mitigación de estos efectos se orientan a disminuir los kilómetros recorridos y hacer que estos kilómetros sean más verdes.

Correos es la **empresa española que realiza más kilómetros a pie** para efectuar la entrega (envíos con cero emisiones), gracias a sus más de 34.000 carteros. Adicionalmente, reduce las distancias recorridas mediante el uso de sistemas de **optimización de rutas**, los nuevos servicios que facilitan la **entrega efectiva**, como los terminales de paquetería, o la formación en **conducción eficiente** a sus profesionales de reparto *Citypaq*.

Los proyectos piloto de conducción eficiente y mejora de la seguridad vial que se iniciaron en 2018 incluyeron:

- **Movil eye**. Programa para la reducción de la siniestralidad vial mediante el uso de tecnología ADAS (*Advanced Driver Assistance System*) en 150 vehículos en Barcelona, contribuyendo a la eficiencia en la conducción y la reducción de las emisiones contaminantes.

- **ECOTRAFFIC**. Proyecto de conducción eficiente, en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid, al que Correos aportará datos sobre el uso de los vehículos, además de contribuir a la concienciación de sus conductores.

Asimismo, como en años anteriores la compañía participó en el evento *IPC Drivers' Challenge*, competición de conductores postales que International Post Corporation organizó en el circuito de Estoril (Portugal). La selección del equipo que representaría a Correos se realizó a través del Desafío Eco, una competición en la que se evalúa la eficiencia en la conducción y el mantenimiento de los vehículos.



Correos contribuye a mejorar la calidad de vida en las ciudades utilizando vehículos con combustibles alternativos

Vehículos eléctricos

- 0 emisiones de CO_2, NOx y PM
- Sin ruido
- Recargados mayoritariamente con energía eléctrica de origen renovable

Vehículos con gas

-85% de emisiones de NOx
-96% de emisiones de PM

También ayudamos con otras medidas

- Reparto a pie
- Conducción eficiente
- Optimización de rutas
- Entrega efectiva al primer intento con tecnologías de trazabilidad y puntos de entrega convenientes



Vehículos eléctricos

Los kilómetros recorridos por Correos son además cada vez más verdes gracias a la incorporación de vehículos que utilizan combustibles alternativos a los derivados del petróleo, generando 0 emisiones de partículas, NOx y CO_2.

La flota eléctrica de la compañía, una de las mayores del sector, es utilizada preferentemente para realizar el reparto a domicilio en entornos urbanos y centros históricos, donde la circulación de vehículos de combustión tradicional está cada vez más restringida por las nuevas normativas municipales de movilidad.

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 vehículos eco-eficientes, contribuyendo así a crear zonas de reparto de emisiones reducidas.

La compañía colabora con un número creciente de Administraciones locales para conseguir que su actividad genere el mínimo impacto medioambiental y **contribuir a los objetivos de reducción de emisiones de las principales ciudades españolas**. Esta cooperación

Correos contribuye a los objetivos de reducción de emisiones de las principales ciudades con su flota eléctrica

se tradujo durante el pasado ejercicio en diversas iniciativas para un reparto postal sostenible:

- La utilización de triciclos eléctricos de pedaleo asistido, para la distribución urgente de correo y paquetería en núcleos urbanos. Tras el exitoso piloto desarrollado en Sevilla, en 2018 se extendió a las ciudades de **Málaga, Córdoba y Granada.**

- La evaluación de un prototipo de patinete eléctrico, adaptado para el reparto de pequeña paquetería en el centro de las ciudades y zonas con restricciones de acceso, en las localidades madrileñas de **Las Rozas y Majadahonda**.

- El proyecto europeo REMOURBAN, en colaboración con el Ayuntamiento de **Valladolid**, para potenciar la movilidad eléctrica en zonas con elevada congestión vehicular.

Correos participó también en los eventos desarrollados en diversas ciudades españolas con motivo de la Semana Europea de la Movilidad, impulsada por la Comisión Europea y el Ministerio para la Transición Ecológica, con el fin de sensibilizar a ciudadanos, empresas y Administraciones.

Otras tecnologías de transporte

La compañía evalúa adicionalmente otras tecnologías como el gas licuado del petróleo (GLP) o el gas natural comprimido (GNC), utilizados tanto para la flota de largo recorrido como para la destinada a la entrega en la última milla.

Las principales colaboraciones, relacionadas con el uso de estos combustibles, incluyeron:

El proyecto POSTLowCIT, liderado por Correos junto a la Universidad de Deusto y la transformadora de vehículos Evarm, desde 2016. Este programa, cofinanciado por la Unión Europea en el marco del programa CEF "*Connecting Europe Facility*", persigue reducir el impacto ambiental del transporte de mercancías a través de vehículos propulsados con energías alternativas.

Las pruebas realizadas implicaron el uso de 73 **vehículos eléctricos** en el reparto en la última milla y de 4 camiones de largo recorrido, adaptados para el uso de **autogás (GLP),** que realizan rutas entre Barcelona, Madrid, Sevilla y Valencia.

El **programa ECO-GATE**, también cofinanciado por la Unión Europea, en el que Correos participa desde 2017 probando el uso de vehículos de **gas natural comprimido (GNC),** transformados o nativos, para el reparto en la última milla en la ciudad de Barcelona.

Uso sostenible de los recursos naturales

(GRI 302-4)

Correos posee centros de trabajo en todo el territorio, dedicados tanto a la atención al público como a tareas de clasificación o de gestión. La optimización de las necesidades energéticas de estos edificios es también, por tanto, esencial para reducir la huella ambiental.

Desde 2018 **Correos adquiere el 100% de la energía eléctrica con origen totalmente renovable** (en 2017 era el 90%). Asimismo, las principales medidas de eficiencia energética desarrolladas en 2018 fueron:

- El fomento de una política de **compra sostenible, especialmente para los suministros de energía y transporte**.

- La sustitución de los sistemas de iluminación de los centros por tecnología LED.

- La aplicación del sistema de **eficiencia energética en el puesto de trabajo**, que monitoriza el estado de los equipamientos informáticos conectados en red, para conocer su consumo y aplicar políticas de ahorro energético.

- La **concienciación a empleados** mediante:

– La convocatoria anual del "Premio al compromiso ambiental", para identificar las mejores prácticas en movilidad y eficiencia energética en los edificios de la compañía.

– La difusión de diversas recomendaciones a través de los canales de comunicación interna.

– La participación en la iniciativa "**La hora del planeta**", el mayor evento global en defensa del medio ambiente promovido por WWF, mediante el apagado simbólico de instalaciones y la difusión interna y externa.

– La formación en Auditorías Energéticas a los profesionales especializados de la compañía.

– La participación en la **campaña #Cadagotasuma**, mediante su difusión a través de los canales de comunicación corporativa, las casi 2.400 oficinas y cerca de 12.000 carros de reparto.

El 100% de la energía adquirida por Correos tiene origen renovable



Economía circular y gestión de residuos

(GRI 304-3) (GRI 413-1)

Con el fin de favorecer una economía circular, Correos se ha comprometido a **optimizar la gestión y reciclado de los residuos generados** en sus oficinas, edificios administrativos y centros logísticos.

El punto de partida ha sido el proyecto piloto, desarrollado con éxito en Zaragoza, para la configuración de un modelo eficiente de gestión de los residuos de papel y cartón, mediante su centralización en el centro de tratamiento automatizado de esa zona.

Su aplicación ha permitido mejorar la segregación y **aumentar la proporción de recursos revalorizados**, incrementando el ahorro de costes, la eficiencia en su uso y la protección de las áreas forestales con el reciclado de papel. La experiencia aportada por el piloto facilitará su progresiva extensión al resto del territorio.

Defensa y protección de la biodiversidad

La compañía también promueve la economía circular mediante el fomento del reciclado y la contribución a **proyectos para la protección de la biodiversidad.** A través del **programa Línea verde-Bosques de Correos**, la red de oficinas comercializa sobres, cajas y embalajes fabricados con papel proveniente de bosques sostenibles, cartón 100% reciclado y sin tintas contaminantes, de cuyo importe se destina una parte a financiar proyectos de reforestación, en colaboración con el Programa de restauración de paisajes forestales de WWF España.

En 2018 Correos y WWF España apoyaron la restauración forestal de la comarca de La Litera, en el municipio de Peralta de Calasanz (Huesca), donde el uso intensivo del territorio había desplazado la vegetación original, dañada además por un gran incendio forestal en 2016.

La compañía también participó en un proyecto destinado a la **recuperación de espacios naturales abandonados, para contribuir al desarrollo rural**, en Quintana Redonda (Soria). Esta iniciativa, desarrollada junto a ASFOSO (Montes de Socios-Asociación Forestal de Soria), comunidades locales de ganaderos y Administraciones municipales de la comarca, fue seleccionada como buena práctica por la Red Española del Pacto Mundial, con motivo de la celebración del día mundial del medio ambiente. Correos también tomó parte en las jornadas escolares de sensibilización y educación ambiental, impartidas por ingenieros de montes de ASFOSO.

Por último, la empresa neutraliza las emisiones de CO_2 generadas por el evento de reconocimiento a empleados mediante la adquisición de créditos de carbono en el mercado voluntario de emisiones. Estos créditos están asociados a un proyecto de **conservación de la Amazonía en Perú**, actuando al mismo tiempo contra el cambio climático y la pobreza, de acuerdo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Políticas medioambientales de las filiales del Grupo Correos

(GRI 302-4) (GRI 305-5)

La filial **Correos Express** realiza la evaluación y seguimiento de sus principales líneas de actuación medioambiental a través de su **sistema de gestión ambiental, certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2015** en 3 de sus centros. Sus principales impactos ambientales consisten en la generación de emisiones de CO_2, NOx y partículas, articulándose su política de gestión medioambiental a la mayor mitigación de este tipo de riesgo, maximizando de esta manera el principio de precaución.

Consciente de que el crecimiento de los volúmenes de paquetería incide directamente sobre las emisiones generadas y el consumo de energía y otros recursos naturales, la compañía está ejecutando desde 2017 el **programa de "Medios Alternativos de Reparto Ecológicos y Sostenibles"** (MARES), orientado a desarrollar y usar medios de distribución alternativos, que disminuyan el impacto de su actividad sobre el entorno.

La primera fase de este proyecto contempló la utilización de bicicletas eléctricas y tradicionales, así como el reparto a pie, para la entrega en entornos urbanos del archipiélago balear, Cataluña, Comunidad Valenciana, Madrid, Galicia, País Vasco y Andalucía. Al finalizar el pasado ejercicio este modelo estaba implantado en 34 delegaciones de la compañía, con 445 "rutas verdes" activas (el 11% del total).

Con estas medidas, en 2018 Correos Express **evitó la emisión a la atmósfera de cerca de 955 toneladas de CO_2**, con más de seis millones de "envíos verdes".

El proyecto, que se extenderá gradualmente al resto de España, incluirá la introducción de otros medios de transporte, como motocicletas y furgonetas eléctricas o vehículos de gas natural.

Correos Express también persigue reducir el uso de recursos naturales, a través de la aplicación de una **política energética** eficiente. Por ello, los nuevos centros operativos inaugurados en 2018 fueron dotados con mayor iluminación natural y mediante tecnología LED.

> Correos Express evitó la emisión a la atmósfera de cerca de 955 toneladas de CO_2

Asimismo, las jornadas de formación y sensibilización ambiental a empleados desarrolladas durante el año, como la campaña "Octubre verde", y la difusión del "Manual de buenas prácticas ambientales", contribuyeron a reducir los consumos energéticos de sus centros de trabajo.

Por su parte, **Correos Nexea** cuenta con un sistema de identificación, evaluación y gestión de riesgos ambientales, para el control de sus principales impactos sobre el medio ambiente: el uso de recursos naturales (fundamentalmente papel) y la generación de residuos. Este sistema, certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2015 en todos sus centros, se complementa con las auditorías de los **certificados PEFC y FSC, para asegurar una correcta trazabilidad del papel y cartón** de origen sostenible empleado en su actividad. La filial también ha iniciado un proyecto para la reducción del consumo eléctrico en sus centros, mediante la concienciación y difusión de recomendaciones a sus trabajadores.

Por último, **Correos Telecom** también aplica una **política energética eficiente** en aquellas ubicaciones que gestiona, no contando con un sistema de gestión ambiental propio, por sus escasas dimensiones e impactos sobre el entorno y por compartir la mayor parte de sus centros con la matriz Correos.

Indicadores medioambientales del Grupo Correos

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3) (GRI 305-7)

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO_2)	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**
Emisiones totales de gases de efecto invernadero	**175.124**	**169.983**	**ND**	**ND**	**ND**	**ND**	**25**	**29**
Directas (Alcance 1)	46.696	48.016	ND	ND	ND	ND	25	29
Indirectas (Alcance 2)	9.800	2.292	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	118.628	119.675	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Emisiones de CO_2 por envío (g CO_2/envío)	21,34	18,55	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Otras emisiones atmosféricas (Kg)								
SOx	220	221	ND	ND	ND	ND	ND	ND
NOx	133.055	136.122	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Partículas	11.833	12.133	ND	ND	ND	ND	ND	ND

Las emisiones de CO_2 son calculadas mediante GHC Protocol y verificadas según la normativa UNE-EN ISO 14064-1:2012 “Gases de efecto invernadero”. Las restantes emisiones son calculadas mediante la metodología CORINAIR a partir de los consumos facturados. Los valores de 2017 de Otras emisiones atmosféricas han sido reformulados.

(GRI 301-1) (GRI 302-1) (GRI 303-1)

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
Consumo energético (Gj)	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**
Consumo de electricidad	498.405	494.278	19.334	ND	7.157	8.943	3.442	3.537
Consumo de gas natural	69.088	79.098	ND	ND	ND	36.376	ND	ND
Consumo de gasóleo C	42.835	42.312	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Consumo de diésel de automoción	340.451	350.432	ND	ND	NA	NA	511	401
Consumo de gasolina	56.873	55.676	ND	ND	NA	NA	NA	NA
Otros (carbón, propano y butano)	96.415	129.319	ND	ND	NA	NA	NA	NA
Consumo de materias primas								
Agua (m^3)	312.516	336.291	ND	ND	1.107	1.592	ND	ND
Papel (Kg)	650.268	755.880	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Tinta (unidades)	27.190	14.614	ND	ND	ND	ND	ND	ND

Los consumos energéticos se calculan a partir del importe de facturación y de los certificados de garantía de origen renovable y son verificados conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012 “Gases de efecto invernadero”. El consumo de materias primas es calculado a partir del importe de facturación. El consumo de Otros (carbón, propano y butano) de 2017 ha sido reformulado.

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
Recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales (miles de euros)	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**
Inversiones medioambientales	1.843	4.191	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Gastos medioambientales	1.183	1.556	65.275	92.253	ND	11.492	ND	ND
Subvenciones medioambientales	8	74	ND	ND	NA	NA	ND	ND

Comprometidos con la sociedad

Contribución social del Grupo Correos

(GRI 203-2)

Como compañía de titularidad estatal que presta un **servicio público**, Correos aspira a **generar un impacto social positivo con su actividad**, apoyando el **desarrollo económico** del tejido empresarial español y promoviendo el **emprendimiento y la innovación.**

Además, contribuye al **progreso económico en el ámbito rural, facilitando la cohesión y desarrollo social**; participa en el avance de la **Administración electrónica**, las ***smartcities*** y la **inclusión digital** de toda la población; y atiende las n**ecesidades de comunicación y de paquetería** de todos los ciudadanos, con independencia de su lugar de residencia o renta, con un servicio eficiente y de calidad.

Tanto la estrategia corporativa como la **política de responsabilidad social corporativa de la compañía** descansan sobre esas mismas aspiraciones y están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible orientándose a favorecer el **progreso, la protección del medioambiente y la integración social**.

En ese sentido, **Correos es miembro de Forética**, asociación de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, participando en foros como el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad o el Grupo de Acción RSE en empresas públicas, cuyos trabajos se centran en la integración de los Objetivos de Naciones Unidas en la estrategia corporativa de las compañías públicas. Además, es miembro de Pacto Mundial y, a nivel internacional, participa en las iniciativas de compromiso social empresarial y sostenibilidad de PostEurop, International Post Corporation y la Unión Postal Universal.



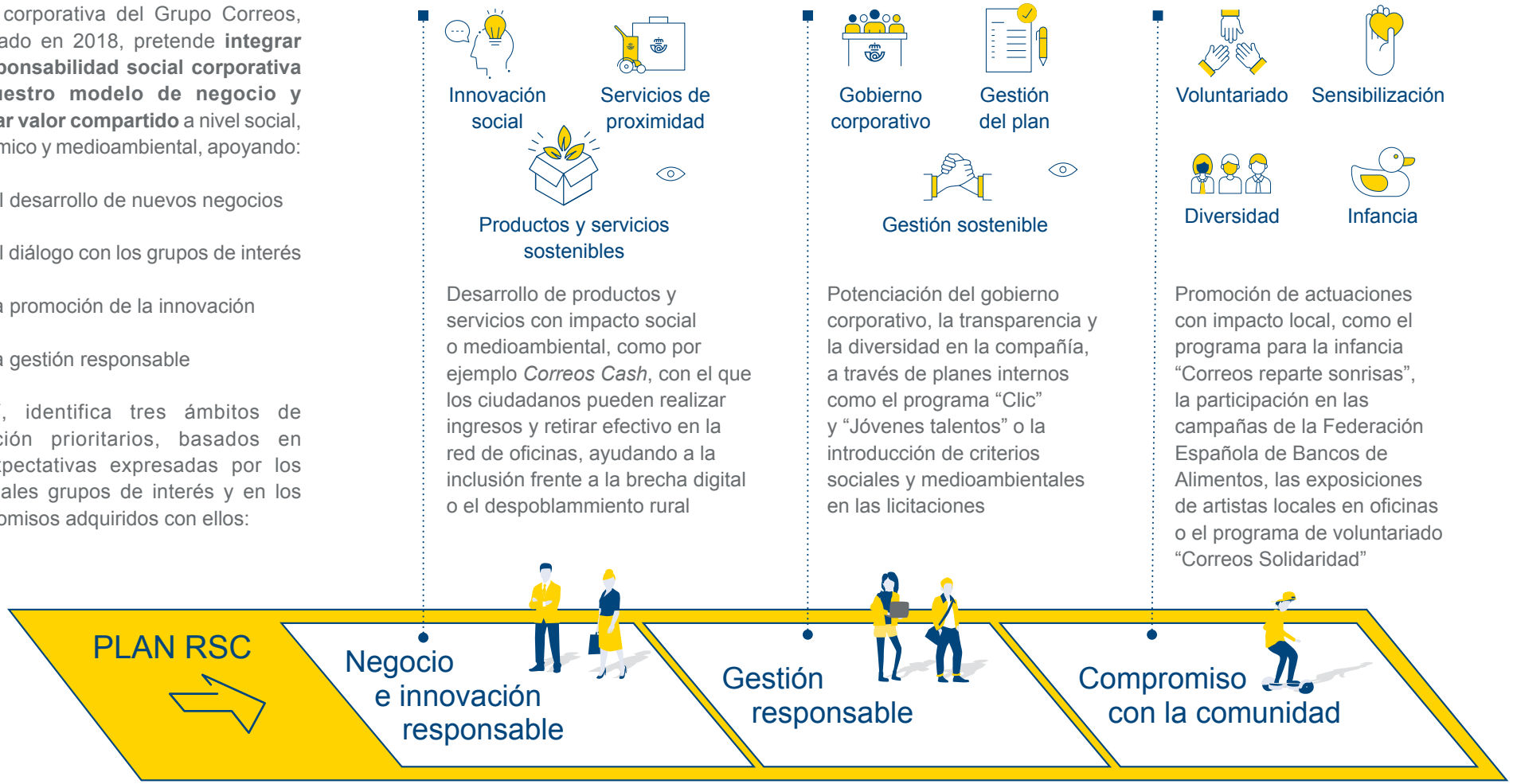
Objetivos de nuestra responsabilidad social corporativa

(GRI 304-3)

El nuevo plan de responsabilidad social corporativa del Grupo Correos, elaborado en 2018, pretende **integrar la responsabilidad social corporativa en nuestro modelo de negocio y generar valor compartido** a nivel social, económico y medioambiental, apoyando:

- el desarrollo de nuevos negocios
- el diálogo con los grupos de interés
- la promoción de la innovación
- la gestión responsable

Así, identifica tres ámbitos de actuación prioritarios, basados en las expectativas expresadas por los principales grupos de interés y en los compromisos adquiridos con ellos:



Compromiso con los ODS

¿Qué son los ODS?

17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la ONU y adoptados por los principales países del mundo para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad global, como parte de la Agenda 2030.

¿Quiénes participan?

- Más de 190 países
- Entidades públicas y privadas
- Ciudadanos en su día a día



¿Cómo colabora Correos con los ODS?

Basándose en las expectativas de sus grupos de interés, Correos ha identificado tres ODS a los que c**ontribuye de forma prioritaria (8, 9 y 11)** y cuatro que **apoya de forma transversal (5, 7, 12 y 13)**. De forma general, **respalda además el objetivo 17**, mediante el desarrollo de proyectos y acciones con entidades públicas y privadas. Asimismo, el resto de objetivos son impulsados de forma indirecta a través de diversos programas y políticas de la compañía.

El compromiso con todos ellos permitirá avanzar en la consecución de la Agenda 2030 y así mejorar la calidad de vida de las personas y preservar el planeta.

Asimismo, la compañía impulsará el diálogo con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para explorar nuevas vías con las que ayudar a difundir y avanzar en estos objetivos.

Pase el mouse por encima de los ODS y averigüe cómo colabora Correos

Diálogo con comunidades locales

(GRI 413-1)

Correos, con presencia diaria en el territorio a través de sus más de 34.000 carteros y casi 2.400 oficinas, está en permanente contacto con las comunidades locales.

La compañía mantiene canales de comunicación con Administraciones locales y autonómicas, asociaciones profesionales y de consumidores, instituciones académicas y plataformas ciudadanas, con el fin de conocer sus necesidades y explorar posibles ámbitos de colaboración.

Todo ello con objeto de poder prestar un servicio público de calidad a todos los ciudadanos y, al mismo tiempo, apoyar aquellas iniciativas más afines al objeto social de Correos y a sus objetivos de responsabilidad social corporativa.

Uno de los tres pilares sobre los que se asienta el plan de responsabilidad social corporativa de Correos es el **compromiso con la comunidad**, que se expresa a través de cuatro líneas de actuación principales:



Voluntariado: "Correos Solidaridad"

"Correos Solidaridad", el programa de voluntariado corporativo de Correos nacido en 2014, tiene como objetivo aunar y canalizar, por una parte, la sensibilidad de los empleados, que aportan desinteresadamente su tiempo, esfuerzo y motivación y, por otra, la contribución de la compañía que, de acuerdo a su tradición solidaria, aporta los medios y coordinación.

Mediante el voluntariado corporativo, **trabajadores y empresa inciden de forma directa en la comunidad**, aportando soluciones a los principales retos sociales y medioambientales.

Actividades realizadas en 2018



Colaboración de más de 300 voluntarios en la gran **recogida de alimentos**, organizada por la Federación Española de Banco de Alimentos (FESBAL) en todas las provincias.



Visitas a hospitales, centros de acogida y asociaciones de atención a la discapacidad en toda España, para recoger en mano las cartas a los Reyes Magos de los niños que no podían desplazarse hasta un buzón.

Participación en **cabalgatas** y desfiles navideños de diferentes localidades.



Recogida de juguetes para Oxfam Intermon por décimo año consecutivo. La recaudación se destinó a apoyar proyectos relacionados con la justicia de género, abogando por la igualdad y derechos de mujeres y niñas.

Diversidad

Apoyando a las personas con capacidades diferentes

Correos contribuye a promover el desarrollo integral de las personas en riesgo de exclusión social o con cualquier tipo de capacidad diferente, a través de programas e iniciativas como los siguientes:

- El **Plan de diversidad e inclusión** de la compañía, elaborado en 2018, que favorece la igualdad de oportunidades, atendiendo a las diferencias funcionales.

- La **compra de bienes y servicios** a 29 centros especiales de empleo y ocupacionales, para impulsar su desarrollo integral, a través de un trabajo normalizado y acorde con las capacidades de cada individuo.

- La emisión de un sello conmemorativo, con motivo del Día Internacional de las personas con sordoceguera, para el apoyo a este colectivo.

- La cooperación con el Programa "Incorpora" de La Caixa, para la integración de personas con capacidades diversas y la realización de **prácticas laborales**, así como con la Fundación A la Par, la Asociación Catalana de Integración y Desarrollo Humano (ACIDH), Prodis y la Fundación Dales la Palabra, entre otras.

- La organización de mercadillos solidarios en la sede central de Correos en Madrid a beneficio de fundaciones como A la Par, Prodis, Juan XXIII-Roncalli, Aprocor, Juegaterapia, Asociación Asperger y APAMA, así como de la asociación EcoEko, Fundación España Rumbo al Sur, Fundación Telefónica y la asociación AECC.

Asimismo y respecto a la accesibilidad universal de personas con discapacidad a los servicios prestados, Correos ha desarrollado en los últimos años una política de **accesibilidad física** a sus centros de atención al público, por la que todas sus nuevas oficinas han sido adaptadas para evitar la existencia de barreras arquitectónicas. Un elevado número de estos establecimientos dispone, además, de **dispositivos de ayuda a la audición** para las personas que lo requieran. Asimismo, la web corporativa se ajusta al Nivel AA de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C

Las filiales Correos Express y Correos Telecom, a su vez, poseen acuerdos con fundaciones o centros especiales de empleo para la ejecución de servicios o la realización de prácticas, con el fin de favorecer la integración laboral de estas personas.

Impulsando la igualdad de género

Correos fue una empresa pionera en promover la igualdad entre hombres y mujeres en el ámbito laboral. Asimismo, desde hace años mantiene un compromiso con la denuncia y la sensibilización sobre la violencia de género. Por ello, la compañía promueve diversas acciones que contribuyen a la concienciación y fomentan un clima de igualdad e inclusión:

- La aplicación de políticas internas para la ayuda y **protección de las víctimas de violencia de género**, del Protocolo contra el acoso sexual, laboral o moral o la creación del grupo de trabajo de Igualdad y Diversidad, al amparo del acuerdo plurianual 2018- 2020 entre empresa y sindicatos.

- La integración en la "**Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género**" y la participación en diversos actos con motivo del "Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer", el 25 de noviembre:

  – El desarrollo por segundo año de la campaña #NoEsNormal, dirigida a las personas del entorno de las víctimas que pueden ayudar a identificar posibles casos, y cuyo mensaje era "Ante el primer indicio de algo que #NO ES NORMAL habla con la víctima y llama al 016".

  – La difusión en la intranet corporativa y perfiles en redes sociales de un vídeo, realizado por los propios empleados, en el que representan doce situaciones de violencia de género, para contribuir a la concienciación y la prevención.

  – La distribución de lazos morados en distintos centros de todas las zonas e inclusión de un lazo en todos los canales de comunicación corporativos.

- La contribución a la V edición de la carrera solidaria "Hay Salida", impulsada por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género y celebrada en Madrid.

- La **celebración del Día Internacional de la Mujer**, el 8 de marzo, con actos como la difusión de un vídeo para visibilizar el talento, la capacidad y la dedicación de las mujeres que trabajan en todos los niveles de la compañía, publicado en los canales de comunicación interna; o la sensibilización a través de la entrega de 8.000 chapas entre los empleados.

Correos fue pionero en España promoviendo la igualdad de género en el ámbito laboral

Sensibilización

En su compromiso con la solidaridad y la difusión de valores éticos, la compañía colaboró con diversas campañas destinadas a la concienciación social.

- Correos, junto a otras compañías públicas, siguió contribuyendo a la **campaña de sensibilización "XTUMIRADA"** promovida por Down España, acogiendo la exposición fotográfica itinerante, con imágenes de 150 personajes del mundo de la cultura, el deporte y el arte, que intercambian sus ojos con los de personas con síndrome de Down. La cartelería de la campaña también fue incluida en 3.600 carros de reparto que recorrieron las principales localidades del país.

- La compañía difundió también la **campaña "X Solidaria"** a través de los carros de reparto. Esta iniciativa, impulsada por la Plataforma de ONG de Acción Social, pretende que los contribuyentes marquen la casilla 106 en la declaración de la Renta, destinando así una parte de sus impuestos a ayudar a personas en situación de vulnerabilidad social.

- La empresa fue una de las colaboradoras de la 10ª edición de la **carrera "Ponle freno"**, organizada en Madrid por la Fundación Atresmedia, con el objetivo de financiar proyectos a favor de las víctimas de los accidentes de tráfico.

- Correos promueve además la sensibilización social a través de **la filatelia**. En 2018 el sello "Manos unidas", de la serie Valores cívicos, se convirtió en la primera emisión con carácter solidario, ya que una parte de la cuantía recaudada con su comercialización permitió apoyar el proyecto social de la ONG Manos Unidas para el "fortalecimiento educativo y prevención de violencia infantil y juvenil en Rivera Hernández (San Pedro Sula, Honduras)".



Infancia

La compañía colabora con diferentes asociaciones y organizaciones, mediante la comercialización de productos solidarios en la red de oficinas:

Cruz Roja Española
Participaciones del Sorteo Extraordinario de Navidad y del Sorteo del Oro.
Objetivo: Respaldar los programas desarrollados por esta organización en países en desarrollo.

UNICEF
Postales navideñas, cuadernos, bolígrafos o agendas.
Objetivo: Apoyar diversos proyectos de protección de los derechos de la infancia.

Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España
Bolígrafos y cuadernos solidarios de la campaña "Un Juguete, una ilusión".
Objetivo: Proporcionar juguetes a niños sin recursos en países de América Latina, África y Oriente Próximo y crear ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios.

Fundación Cris contra el Cáncer y Emoji®
Cajas y sobres personalizados con emoticonos de Emoji®.
Objetivo: Colaborar en la puesta en marcha de la Unidad de Terapias Avanzadas en Cáncer Infantil, en el Hospital de La Paz (Madrid).

Fundación Mensajeros de la Paz
Mochilas solidarias de la campaña "Ayúdales a volver al cole ¡Llena sus mochilas de ilusión!".
Objetivo: Contribuir a que los niños, cuyas familias atraviesen dificultades económicas, puedan comenzar sus estudios con el material escolar necesario.

Aldeas Infantiles SOS
Cesión de espacios en las oficinas para dar a conocer su labor.
Objetivo: Difundir las actividades desarrolladas por esta ONG para la integración social y familiar de niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad.





3. Gobierno corporativo y cumplimiento ético

Estructura y organización del Grupo Correos
Órganos sociales de Correos
Órganos sociales de las filiales
El Comité de Dirección del Grupo Correos
Marco legal de las actividades
Transparencia y compromiso ético
La aplicación de los procedimientos de auditoría interna
Contratación responsable
La seguridad operativa y de nuestros clientes

Estructura y organización del Grupo Correos

(GRI 102-5)

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

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

Correos es una sociedad mercantil, que se rige por el ordenamiento jurídico privado, salvo en las materias que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero y de contratación, en su condición de sociedad integrante del sector público empresarial[1].



[1] Conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, en coordinación con el artículo 166 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Órganos sociales de Correos

(GRI 102-18) (GRI 102-23) (GRI 405-1)

Los órganos sociales de Correos son la **Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración**.

La administración de la compañía corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva, cuyas competencias se indican en los Estatutos Sociales:

Junta General de Accionistas

Presidente

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

Consejo de Administración

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

Comisión Ejecutiva

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

Comisión de Auditoría y Control

Integrada por tres miembros del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas. Se encarga de informar y asesorar a éste en materia económico-financiera, de control de riesgos y de auditoría interna.

La **composición del Consejo de Administración** de la S. E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. a 31 de diciembre de 2018 es la siguiente:

- D. Juan Manuel Serrano Quintana
  Presidente Ejecutivo
- D. David Benito Astudillo
  Consejero Externo Independiente
- Dª. Carmen Castaño Laorden
  Consejera Externa Independiente
- D. Rafael García Monteys
  Consejero Externo Independiente
- D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo
  Consejero Externo Independiente
- D. Aquilino González Hernando
  Consejero Externo Independiente
- Dª. Isabel Eugenia Juliani Fernández de Córdoba
  Consejera Externa Independiente
- D. José Ángel Partearroyo Martín
  Consejero Dominical
- D. Jaime Pérez de la Cruz
  Consejero Externo Independiente
- Dª. Mª José Pérez Ruiz
  Consejera Externa Independiente
- D. Alberto Requena Navarro
  Consejero Externo Independiente
- Dª. Isabel Riaño Ibáñez
  Consejera Externa Independiente
- Dª. Mercedes Rodríguez Arranz
  Consejera Externa Independiente
- D. Tomás Suárez-Inclán González
  Consejero Externo Independiente
- Dª. Belén Villar Sánchez
  Consejera Externa Independiente
- D. Julio Víctor González García
  Secretario no Consejero
- D. Luis Vacas Chalfoun
  Vicesecretario no Consejero

Órganos sociales de las filiales

(GRI 102-18) (GRI 102-23) (GRI 405-1)

Los órganos sociales de las empresas filiales del Grupo son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

Los consejeros de las filiales, cuyo cargo no es retribuido, son elegidos de entre los miembros del equipo directivo de Correos y del Grupo SEPI. El número mínimo y máximo de miembros de los Consejos de Administración de cada una de las filiales es:

- De 6 a 12 en Correos Express
- De 4 a 12 en Correos Nexea
- De 4 a 8 en Correos Telecom

Asimismo, **las filiales disponen de sus respectivas Comisiones de Auditoría y Control**, para el asesoramiento en materia económico-financiera, de control de riesgos y de auditoría interna.

	Reuniones del Consejo de Administración	Reuniones de la Comisión de Auditoría y Control
Correos	12	5
Correos Express	13	2
Correos Nexea	12	1
Correos Telecom	10	1

La **composición de los respectivos Consejos de Administración** de las filiales del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2018 es la siguiente:

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

D. Magín Blanco González
Presidente

D. Roberto Ducay Azparren

D. Julio Víctor González García

D. Carlos Millán Ruiz

Dª. Eva Pavo López

D. Domingo Sebastián Bello

D. Luis Vacas Chalfoun
Secretario no Consejero

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

D. Enrique Ramirez Palacín
Presidente

D. Avelino Castro López

D. Carlos Millán Ruiz

Dª. Eva Pavo López

D. Luis Vacas Chalfoun
Secretario no Consejero

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

D. Julio Víctor González García
Presidente

D. Roberto Ducay Azparren

D. Óscar Medina Martín

D. Enrique Ramirez Palacín

D. Luis Vacas Chalfoun
Secretario no Consejero

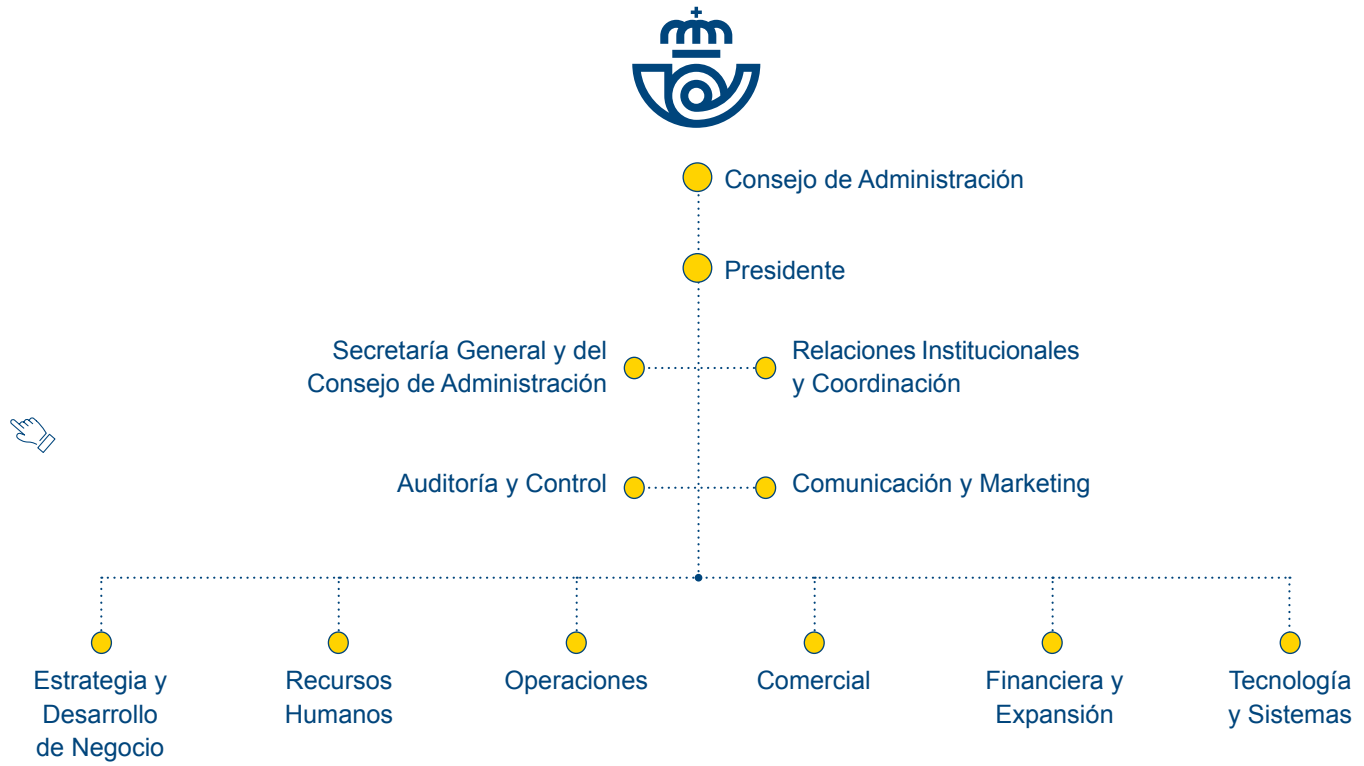
El Comité de Dirección del Grupo Correos

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

Formado por el Presidente y los directores de Correos, así como por los directores generales de las empresas filiales, se reúne con periodicidad semanal a instancia del Presidente. Los miembros del Comité de Dirección no perciben remuneración específica por su asistencia.

Organigrama del Grupo Correos

(a 31 de diciembre de 2018)



Marco legal de las actividades

El **mercado postal español está completamente liberalizado** desde el 1 de enero de 2011, tras la entrada en vigor de la Ley 43/2010[2] . En virtud de esta ley, **Correos es el operador designado por el Estado para prestar el Servicio Postal Universal** en España hasta 2025.

Para ello, **la normativa regula las condiciones de prestación exigibles** al operador designado, así como los mecanismos de financiación de dichas obligaciones de servicio público, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

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

Actualmente sigue pendiente de aprobación tanto el nuevo reglamento postal, como el plan de prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador, previstos en la Ley 43/2010.

Correos y Correos Express operan también en el **mercado de paquetería**, estando sometidos a la legislación aplicable al sector del transporte terrestre de mercancías[3]. Por último, la prestación de **servicios de comunicaciones electrónicas** realizada por Correos y Correos Telecom es regulada por la Ley 9/2014[4].

Entidades de regulación

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

[2] Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
[3] Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.
[4] Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Transparencia y compromiso ético

(GRI 102-16) (GRI 102-17) (GRI 205-2) (GRI 412-2)

Las empresas que integran el Grupo Correos disponen de los **mecanismos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones de información** fijadas por la Ley 19/2013[5]. Para ello poseen un portal de transparencia y diferentes canales de acceso, a través de los cuales los ciudadanos pueden dirigir sus solicitudes de información pública, en los términos previstos en dicha normativa.

Más de 50.000 profesionales del Grupo recibieron formación sobre el compromiso ético

Cumplimiento y compromiso ético

El Consejo de Administración de Correos dispone de un Reglamento, cuya aplicación supone un compromiso adicional con la **integración de buenas prácticas y normas de buen gobierno** en el funcionamiento de este órgano.

Asimismo, el Grupo Correos cuenta con un "**Programa de prevención de riesgos penales**"[6], que incluye el Código general de conducta, en el que se reflejan los valores de referencia que rigen la actuación de sus empleados. El documento, disponible para su consulta por parte de todos los grupos de interés internos y externos, contiene entre otras, medidas para **prevenir y erradicar la corrupción y el soborno** (incluyendo pautas para la igualdad de trato y oportunidades, competencia leal, prevención del conflicto de intereses o del uso de información privilegiada).

El pasado ejercicio más de 50.000 profesionales del Grupo recibieron formación sobre el compromiso ético contenido en el Código de Conducta y sobre el nuevo reglamento europeo de protección de datos[7].

Desde 2014 el Grupo dispone además de un **Comité de cumplimiento,**

[5] Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

[6] Adaptado a la Circular de la Fiscalía 1/2016 y a los requisitos del art. 31 bis 2 del Código Penal (derivados de la modificación introducida por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal).

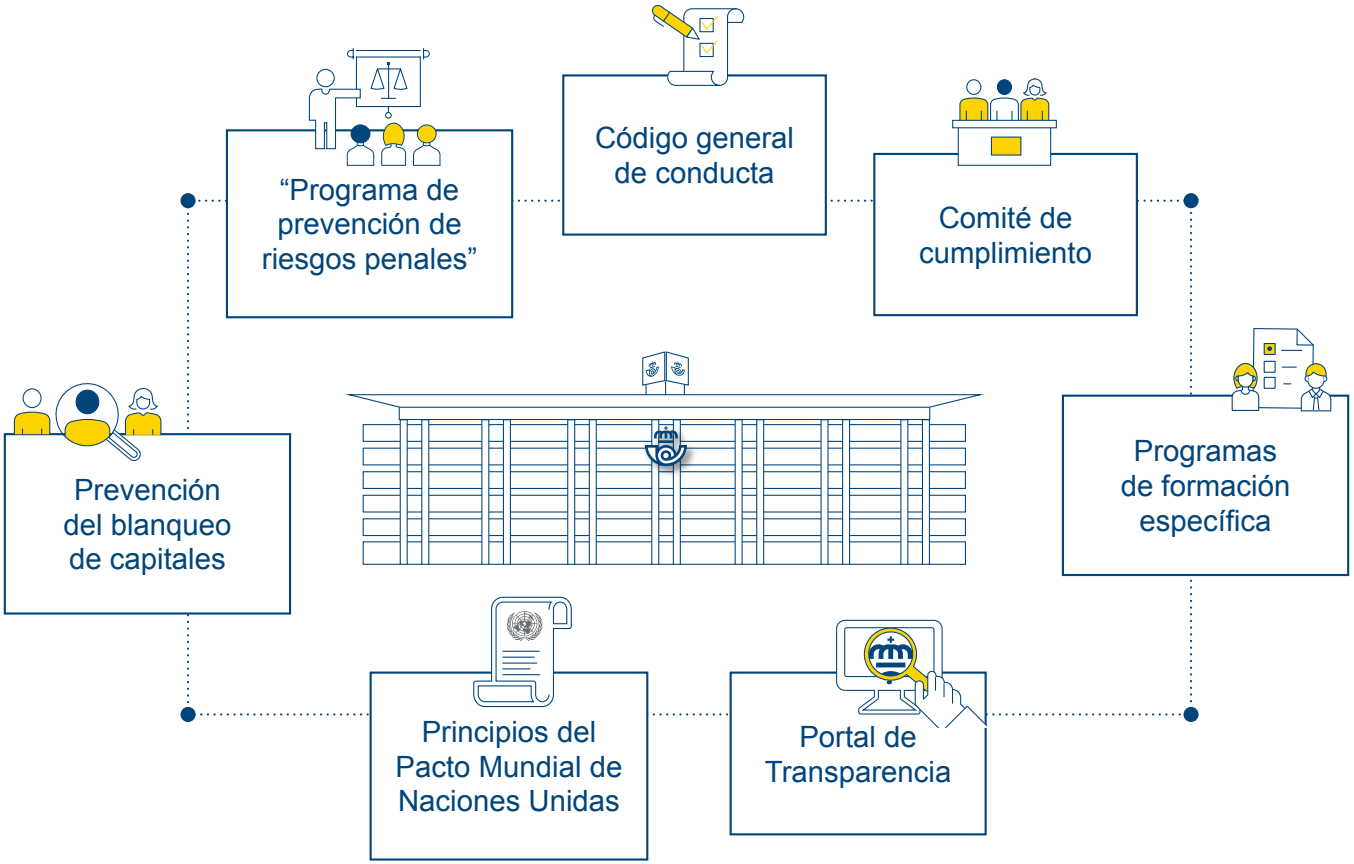
[7] Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

órgano colegiado cuya principal función es evaluar los asuntos relativos a esta materia, así como informar, con periodicidad semestral, al Consejo de Administración de Correos sobre los dictámenes que emite, a través de la Comisión de Auditoría y Control.

El Comité cuenta con un canal de comunicación y denuncia, para facilitar la observancia de los objetivos del Código general de conducta. En 2018 el Comité de Cumplimiento recibió y analizó 182 comunicaciones de validación, 56 consultas y 8 denuncias sobre posibles incompatibilidades con la normativa interna o externa, procediendo, en cada caso, según lo establecido en su reglamento de funcionamiento.

Por otra parte, siguiendo las recomendaciones de la Comisión de Auditoría y Control, en 2018 el Comité inició un procedimiento de revisión y adaptación de su sistema de prevención, que se desarrollará durante 2019.

Cómo promovemos la ética empresarial



La aplicación de los procedimientos de auditoría interna

(GRI 102-15) (GRI 205-2)

A través de la función de auditoría interna, el Grupo Correos verifica el **cumplimiento de los principios de integridad y buen gobierno** en la actividad ordinaria y la gestión empresarial, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, **erradicar prácticas contrarias a la ética empresarial**, como la corrupción o el soborno.

El plan anual de auditoría interna, aprobado por SEPI y de cuyo resultado se le informa periódicamente, además de reportar a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración y al equipo directivo, contempló la realización de **17 auditorías**:

- 1 de cumplimiento normativo, sobre las operaciones autorizadas por SEPI de acuerdo con sus normas reguladoras.
- 8 de control interno, incluyendo la relativa al cumplimiento de las recomendaciones del Tribunal de Cuentas, en su informe de fiscalización de 30 de marzo de 2017, sobre avales y garantías otorgadas.
- 2 de gestión, sobre aspectos relativos a contratación y operativa comercial.
- 5 específicas, sobre las direcciones de zona de Correos y Correos Express, la operativa de la red *Citypaq* o el servicio de recogida de Correos Express.



Asimismo, se realizó el seguimiento de recomendaciones, para verificar el grado de implantación de las formuladas en 2018 y ejercicios anteriores, habiéndose implementado 85 durante el ejercicio. El pasado año se efectuaron además **1.268 auditorías financieras y de calidad** en oficinas, centros de tratamiento y unidades de distribución ordinaria y urgente.

Las empresas del Grupo están sujetas al **control de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) y del Tribunal de Cuentas**. Sus cuentas anuales auditadas (consolidadas e individuales) están disponibles en el Registro de cuentas públicas de la IGAE, al que se puede acceder a través del Portal de Transparencia de la Administración General del Estado. Adicionalmente, Correos ha sido objeto de una evaluación de gasto público y eficiencia, por parte de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (AIReF).

El Grupo Correos está, además, sometido al **control público** a través de los mecanismos de supervisión aplicables a su accionista único (más información en la web e informe anual del Grupo SEPI).

Prevención del blanqueo de capitales

Respecto a las obligaciones derivadas de la Ley 10/2010 y su Reglamento[8], Correos dispone de un manual de prevención interno. Asimismo, audita interna y externamente, con periodicidad anual, el área de prevención de blanqueo de capitales y realiza un control continuo sobre la aplicación de las medidas de diligencia debida en las oficinas, donde se focaliza el mayor riesgo, por gestionar diariamente operaciones financieras. En 2018 **más de 33.000 empleados de oficinas y distribución recibieron formación en esta materia**. Las filiales del Grupo no están sujetas a estas obligaciones.

Gestión de riesgos

El sistema de análisis y gestión de riesgos del Grupo Correos se orienta a identificar, administrar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización. En 2018 se inició una **revisión de los principales riesgos del Grupo**, conforme a la metodología COSO, identificándose los principales impactos (incluyendo aquellos de tipo social, medioambiental o laboral) y los responsables de su control o mitigación. Esta revisión se completará en 2019 con la actualización de las políticas del Grupo para la prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos.

La actividad de las distintas empresas del Grupo se ve condicionada tanto por factores que son comunes a sus sectores, como por impactos exclusivos que solo afectan a cada una de ellas. Entre los más relevantes se encuentran los riesgos de mercado, operativos, laborales, medioambientales, reputacionales, legales, fiscales o financieros, tal como se describe en el informe de gestión de las cuentas anuales consolidadas.



[8] Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Contratación responsable

(GRI 102-9) (GRI 102-12) (GRI 203-2) (GRI 204-1) (GRI 308-1) (GRI 408-1) (GRI 409-1)

La actividad contractual del Grupo Correos está sujeta a los **principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación**, garantizando el cumplimiento de la normativa de contratación aplicable:

- La Directiva 2014/25/UE[9]
- La Ley 9/2017[10]
- La Ley 31/2007[11]
- Las Instrucciones internas de contratación del Grupo Correos.

En julio de 2018 entraron en vigor las **nuevas Instrucciones internas de contratación del Grupo Correos,** como consecuencia del cambio de calificación jurídica de Correos como poder no adjudicador y de lo establecido en la Ley 9/2017, que faculta a las entidades del sector público, que no tengan condición de poder adjudicador, a aprobar unas instrucciones que regulen los procedimientos de contratación.

Asimismo, se implantaron **medidas adicionales para la mayor transparencia** de las licitaciones, conforme a las recomendaciones emitidas por la IGAE en esta materia, como la creación de mesas que asistan al órgano de contratación o el establecimiento del comité financiero y de negocio, para el análisis del coste beneficio de las propuestas de contratación. Adicionalmente, Correos modificó las normas patrimoniales que regulan la enajenación, adquisición y gravamen de activos inmobiliarios.

El Grupo publicita las licitaciones y adjudicaciones de sus contratos, en función de su cuantía, en su Perfil de contratante, en la Plataforma de Contratación del Sector Público, en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de la Unión Europea, en su caso. Periódicamente remite además información al Tribunal de Cuentas y al Registro de Contratos del Sector Público.

El **Comité de Inversiones y Contratación** es el órgano que informa, aprueba y eleva, en su caso, al Consejo de Administración de Correos o las filiales, las contrataciones previstas en las Instrucciones internas de **contratación**.

[9] Directiva 2014/25/UE, de 26 de febrero, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.
[10] Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que entró en vigor el 8 de marzo de 2018.
[11] Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

Buenas prácticas en la cadena de suministro

El Grupo Correos contribuye a la economía española contratando a un **99% de proveedores nacionales**. Los participantes en los procedimientos de contratación deben garantizar la **observancia de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**. Por su ámbito geográfico y naturaleza de su actividad, el Grupo Correos considera que ninguno de sus proveedores presenta un riesgo significativo de incumplir los principios del Pacto Mundial.

Asimismo, los pliegos incorporan **cláusulas sobre criterios medioambientales, sociales** (como la igualdad de género o la seguridad laboral) **y de innovación y desarrollo.** Estas consideraciones son incluidas en forma de condiciones especiales de ejecución de obligado cumplimiento para todos los licitadores o como criterios de valoración de ofertas.

En todos los casos, los adjudicatarios deben además **conocer y aceptar los principios contenidos en el Código general de conducta**.

Debido a las dimensiones y heterogeneidad de las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo, éstas colaboran con un amplio número de proveedores de diversos sectores, en todas las fases de la cadena de suministro.

Así, Correos adjudicó contratos en 2018 por un importe neto de 427,3 millones de euros, que fueron ejecutados por **7.734 proveedores** (326 de inversión y 7.408 de gasto).

A su vez, las filiales realizaron adjudicaciones por valor de 207,2 millones de euros. Correos Express contrató con 1.870 proveedores, la mayor parte de transporte; Correos Nexea, con 177 suministradores de papel, sobres y servicios de mantenimiento de equipos; y Correos Telecom, con 126 empresas de servicios de operación y mantenimiento de activos de telecomunicaciones o de suministro de equipamiento.



La seguridad operativa y de nuestros clientes

(GRI 203-2)

Correos dispone de un centro operativo de seguridad, que recibe señales y/o imágenes de los elementos de seguridad instalados en más de 2.600 oficinas y centros de todo el territorio nacional, contribuyendo eficazmente a la **seguridad de las personas (clientes y empleados) y de los bienes**.

Asimismo, efectúa regularmente controles mediante escáneres de aquellos envíos de correspondencia sujetos a inspección. En 2018 se examinaron más de 284 millones y, como resultado, se detectaron 456 envíos con contenido presuntamente ilegal, que se pusieron a disposición de las autoridades competentes. Asimismo, se interceptaron y retiraron 36.158 envíos con mercancías peligrosas para el tráfico postal aéreo.

La compañía mantiene una **permanente colaboración** con entidades como el Grupo de seguridad postal de la Unión Postal Universal, **con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado**, a través de la Red Azul del Cuerpo Nacional de Policía o el portal Coopera de la Guardia Civil, así como con **órganos judiciales** para el ejercicio de sus funciones.

Correos está además acreditado en 6 de sus centros operativos para admitir, gestionar y transportar de forma segura como correo aéreo determinadas **mercancías peligrosas,** en los términos previstos en la Orden FOM/456/2014.

Por su parte, **Correos Express posee la Certificación de Operador Económico Autorizado de Simplificación Aduanera** (OEAC), que tiene como objetivo garantizar la fiabilidad y la seguridad de los movimientos de mercancías en la importación y exportación.

La protección de la privacidad

El nuevo reglamento europeo de protección de datos, que entró en vigor en 2018, estableció nuevos mecanismos para la protección de los datos personales. En cumplimiento de esta normativa, el Grupo Correos designó a su **Delegado de Protección de Datos** (DPO), cuya función es gestionar y asesorar al Grupo en esta materia, así como evaluar los riesgos inherentes en el tratamiento de este tipo de información.

Asimismo, la nueva normativa también implicó la **adaptación de los sistemas y tecnologías de la información, para incrementar el control y seguridad s**obre el uso de los datos personales de clientes y empleados, por parte de las empresas del Grupo y/o sus proveedores.

La política de seguridad de la información de Correos prioriza su óptima integración con los procesos empresariales, para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad y evitar posibles riesgos para los clientes.

Adicionalmente, como parte del proceso de **obtención de la certificación según la norma UNE-ISO/IEC 27001:2014**, Correos constituyó en 2018 un **Comité de seguridad de la información,** encargado de garantizar la adecuada gestión de riesgos y procedimientos necesarios para preservar la información, los sistemas que la soportan y los procesos que la tratan.



4. Cuentas consolidadas del Grupo Correos

Informe de auditoría
Balance consolidado
Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada
Estado de flujos de efectivo consolidado
Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado
Memoria de las cuentas consolidadas
Informe de gestión
Estado de información no financiera
Declaración del Consejo de Administración

Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

Al accionista único de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal):

Grant Thornton

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2018, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2018, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 3 de la memoria consolidada) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona

una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre estas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

Reconocimiento de ingresos

Tal y como se describe en la nota 17.a de la memoria consolidada adjunta, los ingresos obtenidos por el Grupo provienen principalmente del desarrollo de las siguientes actividades:

- Ventas de clientes con contrato, por importe de 1.411.209 miles de euros, correspondientes a las ventas de clientes corporativos y que representan el 69% del epígrafe “Importe neto de la cifra de negocios”.

- Ventas de cobros al contado, por importe de 381.367 miles de euros que representa el 19% del epígrafe “Importe neto de la cifra de negocios”.

- Ventas de la unidad internacional, por importe de 133.954 miles de euros que representa el 7% del epígrafe “Importe neto de la cifra de negocios”.

De acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y tal como se indica en la nota 5.n de la memoria consolidada adjunta, el Grupo registra los ingresos procedentes de la venta de bienes y la prestación de servicios 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. Hemos considerado el reconocimiento de ingresos como un riesgo significativo de auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con el elevado número de transacciones.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al riesgo comentado, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Obtención de un entendimiento de las políticas y procesos implementados por el Grupo en el ciclo de ingresos y cuentas a cobrar para cada una de las tipologías de actividades detalladas anteriormente, incluyendo una comprobación de los controles generales de los sistemas informáticos de gestión (IRIS y OCA) y contables (SAP), así como la comprobación de la eficacia de diferentes controles automáticos y manuales que se han considerado

claves junto al traspaso automático de los ingresos registrados en los sistemas de gestión al sistema contable.

- En relación con las ventas de clientes con contrato hemos realizado los siguientes procedimientos:

Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables en relación a esta tipología de ingresos registrados en el ejercicio 2018, verificando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable

Obtención de confirmaciones externas para una muestra de facturas de clientes en relación al saldo pendiente de cobro. En caso de que no se hubiera obtenido respuesta a la confirmación se han realizado procedimientos alternativos mediante justificantes de cobro posteriores o documentación soporte justificativa de dicha facturación.

- En relación con las ventas de cobro al contado hemos realizado los siguientes procedimientos:

Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables en relación a estos ingresos registrados en el ejercicio 2018, verificando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable.

Hemos extraído la totalidad de los ingresos registrados en el sistema informático de gestión (IRIS) confirmando que coincide con el importe de la cifra de negocios registrado en el sistema contable.

- En relación con las ventas de la unidad internacional hemos realizado los siguientes procedimientos:

Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables en relación a esta tipología de ingresos registrados en el ejercicio 2018, verificando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable.

Hemos comprobado el cálculo de fa valoración realizada por el sistema contable de los servicios prestados a través de la solicitud de una muestra de expedientes, verificando los servicios prestados con los albaranes correspondientes y las tarifas aplicadas con las incluidas en los acuerdos generales con la Unión Postal Universal y otros acuerdos específicos entre países, así como la correspondiente cotización del día de los Derechos Especiales de Giro.

Hemos comprobado para una muestra de las diferentes compañías postales con las que se mantiene relación comercial, de los anticipos emitidos y recibidos, a través del cotejo de extractos bancarios.

Hemos comprobado, para una muestra aleatoria, las compensaciones de anticipos emitidos y recibidos con los saldos de las facturas pendientes de emitir y recibir a través de los acuerdos de compensación firmados con otras compañías postales.

- Hemos comprobado que la información revelada en las cuentas

anuales consolidadas es suficiente y adecuada de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable.

Evaluación de la existencia y valoración de provisiones y pasivos contingentes

Tal y como se describe en la nota 15 de la memoria consolidada adjunta, el Grupo tiene registradas provisiones a corto y largo plazo por un importe total de 32.325 miles de euros, correspondientes a litigios y reclamaciones de diferente naturaleza.

De acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y tal como se indica en la nota 5.k de la memoria consolidada adjunta, el Grupo registra provisiones cuando tiene una obligación presente, ya sea por una disposición legal, contractual, o por una obligación implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado, se puede realizar una estimación fiable de la obligación y es probable que la misma suponga una salida futura de recursos para su liquidación.

Hemos considerado éste área como un riesgo significativo de auditoría y susceptible de incorrección material, en relación a que el registro de las provisiones o su consideración como pasivos contingentes implica un alto grado de juicio y de estimación de la Dirección.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al riesgo comentado, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Obtención de las confirmaciones de los asesores legales y fiscales, tanto internos como externos, donde se detallan los litigios y reclamaciones que se encuentran abiertos a 31 de diciembre de 2018 y que se han cerrado durante dicho ejercicio.

- Obtención de la documentación soporte de aquellos litigios y reclamaciones que hemos considerado significativos, comprobando que los importes reclamados son los informados en las respuestas de los asesores legales y fiscales.

- Hemos mantenido reuniones con el departamento jurídico del Grupo al objeto de entender la naturaleza de los diferentes litigios y reclamaciones y confirmar la valoración realizada por ellos mismos y sus asesores externos a través de sus respuestas a la circularización, de cara a determinar su registro como provisiones o pasivos contingentes.

- Hemos comprobado que la información revelada en las cuentas anuales consolidadas es suficiente y adecuada de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable.

Evaluación del deterioro de valor de los terrenos y construcciones de la Sociedad dominante

Tal y como se describe en la nota 7 de la memoria consolidada adjunta, el Grupo

registra el valor contable de los terrenos y construcciones de la Sociedad dominante en el epígrafe "Inmovilizado material", por un importe neto de 1.159.880 miles de euros. Dicho epígrafe incluye una provisión por deterioro de su valor por importe de 115.503 miles de euros.

En relación con el deterioro del valor de los bienes registrados, tal y como se menciona en la nota 3 de la memoria consolidada adjunta, la Sociedad dominante aplica desde el ejercicio 2009 lo dispuesto en la Orden EHA/7331201 O, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias, por lo que la Sociedad dominante determina el deterioro de valor de sus bienes de inmovilizada material e inmaterial por referencia al coste de reposición depreciado de cada activo (nota 4.e).

La Sociedad dominante solicitó a un tasador externo la valoración de una selección de un total de 556 activos. Esta selección se ha realizado considerando aquellos inmuebles que tienen un riesgo significativo de deterioro por tratarse de adquisiciones realizadas en ejercicios con precios alcistas anteriores a la crisis inmobiliaria producida en España, y aquellos con una provisión de deterioro registrado al 31 de diciembre de 2018.

Hemos considerado éste área como un riesgo significativo de auditoría y susceptible de incorrección material, en relación a que el valor del Inmovilizado material representa el 55 % del total de los activos del Grupo al 31 de diciembre de 2018 y a que todo ejercicio de valoración está sujeto a un alto grado de juicio y de estimación. Como consecuencia del ejercicio de valoración realizada por la Sociedad dominante se han registrado una reversión neta de deterioro en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio, por importe de 4.989 miles de euros.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al riesgo comentado, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Comprobación de la competencia, capacidad e independencia del experto mediante la obtención de una confirmación y la constatación de su reconocido prestigio en el mercado.

- Hemos obtenido los informes de valoración realizados por el experto independiente y hemos comprobado que las valoraciones se han realizado conforme a la metodología aceptada a través de la documentación facilitada sobre su trabajo.

- Hemos realizado un entendimiento del proceso documentado por la dirección para identificar los activos con mayor riesgo para su valoración.

- Hemos comparado el valor neto contable con el valor de tasación obtenido para cada activo incrementado por el coste de las reformas realizadas desde su puesta en marcha descontando la amortización acumulada desde su adquisición, confirmando el deterioro o reversión

de la provisión de deterioro registrada por la Sociedad dominante.

- Hemos comprobado que la información revelada en las cuentas anuales consolidadas es suficiente y adecuada de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable.

Evaluación del riesgo de reconocimiento de las compensaciones de explotación de la Sociedad dominante

Tal y como se describe en las notas 5.q y 17.c de la memoria consolidada adjunta, la Sociedad dominante ha reconocido en el epígrafe "Otros ingresos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2018 las compensaciones por la prestación del Servicio Postal Universal (en adelante, "SPU") por importe de 120.000 miles de euros. Como consecuencia de la falta de aprobación de una metodología y conceptos que deban ser incluidos para el cálculo del coste neto del SPU, la Sociedad dominante registra anualmente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada el importe de las compensaciones reconocidas en los Presupuestos Generales del Estado cuando se transfieren los fondos a una partida individualizada en la Dirección General del Tesoro y Política Financiera y una vez que se han cumplido los requisitos necesarios para su consideración como no reintegrables.

Adicionalmente como se describe en la nota 17.h de la memoria consolidada adjunta, la Sociedad dominante ha registrado, como consecuencia de una decisión de la Comisión Europea de fecha 7 de julio de 2018, en relación a las compensaciones por el SPU, en concepto de ayudas de estado, para el período correspondiente a los ejercicios 2004 a 2010, una devolución al Reino de España por sobrecompensación del SPU de 134.419 miles de euros, de los cuales un total de 103.021 miles de euros, derivados de subvenciones a la explotación han sido registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2018 y 11.495 miles de euros han sido registrados como menor patrimonio neto por considerarse como subvenciones de capital. El importe de la devolución incluye asimismo un total de 19.903 miles de euros de intereses de demora, los cuales han sido registrados bajo el resultado financiero de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2018. El reconocimiento de dichos importes en el ejercicio 2018 obedece al hecho de que la Sociedad dominante ha estimado que se trata de una información adicional a la que existía a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2017, donde se manifestaba que existía una contingencia posible a este respecto una vez que no era posible su cuantificación.

Asimismo, tal y como se indica en la nota 17.c de la memoria consolidada adjunta, una eventual resolución de la Comisión Nacional de los Mercados de la Competencia respecto del cálculo del coste neto del SPU de los ejercicios 2011 al 2018 que no fuera coincidente con lo consignado en los Presupuestos Generales

del Estado, podría tener impacto positivo o negativo en los importes contabilizados. Dicho impacto final no podría ser calculado hasta la entrada en vigor del nuevo Plan de Prestación y la metodología de cálculo, que están siendo desarrollados por el Gobierno de España y se encuentra actualmente en tramitación y negociación con la Comisión Europea. En el caso de que la metodología y conceptos para el cálculo del coste neto sean aprobados en los términos en los que se están negociando, los administradores de la Sociedad dominante, avalados por sus asesores legales, consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2018 y siguientes, relativo al cálculo del coste neto del SPU para el período comprendido entre los ejercicios 2011 a 2018.

Tal y como se describe en la nota 5.q de la memoria consolidada adjunta, una subvención se considerará no reintegrable cuando exista un acuerdo individualizado de concesión de la misma a favor de la Sociedad dominante, se hayan cumplido las condiciones establecidas para su concesión y no existan dudas razonables sobre la recepción de la subvención.

Hemos considerado este área como un riesgo significativo de auditoría y susceptible de incorrección material, en relación a la complejidad del criterio de devengo de las compensaciones y a la falta de aprobación del nuevo Plan de Prestación que incluya una metodología de cálculo de las compensaciones por la prestación del SPU.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al riesgo comentado, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Obtención de una confirmación por escrito de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera de que el importe cobrado por la Sociedad dominante en el ejercicio 2018 asciende a 144.895 miles de euros, de los cuales 120.000 miles de euros se corresponden al ejercicio 2018 y 24.895 miles de euros estaban pendientes de cobro al 31 de diciembre de 2017.

- Hemos mantenido reuniones con el departamento financiero y con el departamento de contabilidad analítica y modelo de costes, así como con la asesoría jurídica de la Sociedad dominante con el objeto de evaluar la situación en la que se encuentra la metodología de cálculo, anteriormente detallada y que ha servido de base para la confirmación escrita que hemos obtenido por parte de esta última en la que ha considerado que el riesgo de que se produzcan devoluciones futuras para el período 2011 - 2018 es remoto, tal y como se recoge en las cuentas anuales consolidadas del presente ejercicio.

- Hemos obtenido el expediente de la Comisión Europea donde se establece la devolución al Reino de España por sobrecompensación del SPU por importe de 134.419 miles de euros, donde se incluyen 19.903 miles de euros de intereses de demora y asimismo hemos verificado la devolución realizada por la Sociedad dominante de dichos importes con documentación soporte.

- Cuando lo hemos considerado oportuno hemos involucrado a nuestros expertos, en relación a la correcta contabilización de la devolución de las ayudas de estado tanto en relación con el ejercicio en el que las mismas han sido registradas, como en los epígrafes en los que se ha registrado dicha devolución, así como en la política seguida por la Sociedad dominante para el reconocimiento de las compensaciones anuales.

- Hemos comprobado que la información revelada en las cuentas anuales consolidadas es suficiente y adecuada de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable.

Otras cuestiones

Con fecha 5 de abril de 2018 otros auditores emitieron su informe de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2017 en el que expresaron una opinión favorable.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2018, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión consolidado se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera consolidado, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión consolidado, o en su caso, que se ha incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.

b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoria de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en el Informe de gestión consolidado y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2018 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y de la comisión de auditoría y control en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría y control es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoria. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las

cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoria.

Nos comunicamos con los administradores de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoria, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a los administradores de la Sociedad dominante, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

David Calzada Criado
ROAC nº 22193
27 de marzo de 2019

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

GRANT THORNTON, S.L.P.

2019 Núm. 01/19/02261
96,00 EUR
SELLO CORPORATIVO:
Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española o internacional

Grant Thornton, S.L.P., Sociedad Unipersonal
Miembro de Grant Thomton International Ltd
Barcelona · Bilbao · Castellón · Madrid· Malaga · Murcia · Pamplona • Valencia · Vigo · Zaragoza
Grand Thornton, S.LP . Sociedad Unipersonal, Paseo de la Castellana, 81,11ª -28046 Madrid, CIF B-08914830, inscrita en el RM de Madrid, T. 36.652, F.159, H. M-657.409, Inscripción 36ª y en el ROAC n•S0231

Balance consolidado al cierre del ejercicio 2018

(Expresado en miles de euros)

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
ACTIVO NO CORRIENTE		**1.462.918**	**1.470.406**
Inmovilizado intangible	**6**	**25.365**	**32.962**
Aplicaciones informáticas		25.185	32.768
Otro inmovilizado intangible		180	194
Inmovilizado material	**7**	**1.384.844**	**1.387.948**
Terrenos y construcciones		1.174.145	1.194.534
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		180.773	169.750
Inmovilizado en curso y anticipos		29.926	23.664
Inversiones inmobiliarias	**8**	**13.625**	**13.144**
Inversiones financieras a largo plazo	**11**	**2.194**	**3.106**
Créditos a terceros		-	1.000
Otras inversiones financieras		2.194	2.106
Activos por impuesto diferido	**18**	**36.890**	**33.246**
ACTIVO CORRIENTE		**621.716**	**708.207**
Activos no corrientes mantenidos para la venta	**9**	**529**	**12.271**
Existencias	**10**	**5.188**	**4.660**
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	**11**	**486.433**	**489.620**
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		440.414	401.901
Clientes, empresas del grupo y asociadas	20	57	70

continúa...

Balance consolidado al cierre del ejercicio 2018

(Expresado en miles de euros)

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Deudores varios		25.254	53.706
Deudores, empresas del grupo y asociadas	20	12.934	26.640
Personal		7.521	7.125
Otros créditos con las Administraciones Públicas	18	253	178
Inversiones financieras a corto plazo	**11**	**946**	**903**
Periodificaciones a corto plazo		**502**	**811**
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	**11, 12**	**128.118**	**199.942**
TOTAL ACTIVO		**2.084.634**	**2.178.613**

Balance consolidado al cierre del ejercicio 2018

(Expresado en miles de euros)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
PATRIMONIO NETO		**1.445.777**	**1.615.934**
Fondos propios	**13**	**1.204.728**	**1.357.688**
Capital		611.521	611.521
Prima de Emisión		250.938	250.938
Reservas		571.487	632.095
Reserva legal		100.070	100.070
Reservas estatutarias		214.119	214.119
Reservas voluntarias		257.298	317.906
Reservas en sociedades consolidadas		**(76.258)**	**10.100**
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante	**4**	**(152.960)**	**(146.966)**
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	**14**	**241.049**	**258.246**
PASIVO NO CORRIENTE		**117.457**	**124.294**
Provisiones a largo plazo	**15**	**29.308**	**30.395**
Deudas a largo plazo	**16**	**7.404**	**7.907**
Pasivos por impuesto diferido	**18**	**79.562**	**85.399**
Periodificaciones a largo plazo		**1.183**	**593**
PASIVO CORRIENTE		**521.400**	**438.385**
Provisiones a corto plazo	**15**	**3.017**	**2.891**
Deudas a corto plazo	**11, 16**	**32.478**	**25.413**

continúa...

Balance consolidado al cierre del ejercicio 2018

(Expresada en miles de euros)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	**16, 20**	**1.285**	**878**
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	**11, 16**	**479.020**	**402.522**
Proveedores		3.196	2.842
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	20	-	3
Acreedores varios		241.312	230.517
Personal		38.951	18.394
Otras deudas con las Administraciones Públicas	18	55.885	50.074
Anticipos de clientes		139.676	100.692
Periodificaciones a corto plazo		**5.600**	**6.681**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		**2.084.634**	**2.178.613**

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018

(Expresada en miles de euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Importe neto de la cifra de negocios	**17-a)**	**2.035.632**	**1.859.465**
Aprovisionamientos		**(294.669)**	**(271.541)**
Consumo de mercaderías	17-b)	(15.032)	(13.746)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	10, 17-b)	(661)	(1.951)
Trabajos realizados por otras empresas	17-b)	(278.976)	(255.844)
Otros ingresos de explotación		**126.342**	**62.902**
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		6.029	3.906
Compensaciones por la prestación del S.P.U.	17-c)	120.000	58.700
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	313	296
Gastos de personal	**17-d)**	**(1.511.288)**	**(1.452.492)**
Sueldos, salarios y asimilados		(1.205.302)	(1.169.211)
Cargas sociales		(296.039)	(275.025)
Otros gastos		(9.947)	(8.256)
Otros gastos de explotación		**(329.934)**	**(314.350)**
Servicios exteriores	17-e)	(312.255)	(302.801)
Tributos	17-f)	(7.521)	(4.997)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		(4.021)	(82)
Otros gastos de gestión corriente		(6.137)	(6.470)

continúa...

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018

(Expresado en miles de euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Amortización del inmovilizado	**6, 7, 8**	**(95.034)**	**(92.938)**
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	**14**	**11.260**	**12.777**
Exceso de provisiones	**15**	**-**	**8.179**
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	**17-g)**	**4.226**	**6.684**
Deterioro y pérdidas		(1.445)	2.946
Resultados por enajenaciones y otras		5.671	3.738
Otros resultados	**17-h)**	**(103.093)**	**(9.865)**
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		**(156.558)**	**(191.179)**
Ingresos financieros	**17-i)**	**2.246**	**703**
De valores negociables y otros instrumentos financieros:			
De empresas del grupo		75	61
De terceros		2.171	642
Gastos financieros	**17-i)**	**(20.253)**	**(115)**
Por deudas con terceros		(20.253)	(115)
Diferencias de cambio		**6.610**	**2.714**
RESULTADO FINANCIERO		**(11.397)**	**3.302**
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		**(167.955)**	**(187.877)**
Impuesto sobre beneficios	**18**	**14.995**	**40.911**
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	**3**	**(152.960)**	**(146.966)**

Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018

(Expresado en miles de euros)

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Resultado del ejercicio antes de impuestos		**(167.955)**	**(187.877)**
Ajustes al resultado			
Amortización del inmovilizado	6, 7, 8	95.034	92.938
Correcciones valorativas por deterioro	7, 10, 11	2.106	(996)
Variación de provisiones		34.024	7.262
Imputación de subvenciones de capital	14	(11.260)	(12.777)
Reconocimiento de compensaciones por la prestación del S.P.U.	17-c)	(120.000)	(58.700)
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	(313)	(296)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		(5.671)	(3.738)
Ingresos financieros	17-i)	(2.246)	(703)
Gastos financieros	17-i)	20.253	115
Diferencias de cambio		(6.610)	(2.714)
Otros ingresos y gastos		102.876	(151)
Cambios en el capital corriente			
Existencias		(1.189)	(1.602)
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		111.784	234.285
Otros activos corrientes		(35)	3.487

continúa...

Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018

(Expresado en miles de euros)

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Acreedores y otras cuentas a pagar		50.735	65.528
Otros pasivos corrientes		(433)	9.702
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		(5.241)	(3.461)
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación			
Pagos de intereses		(279)	(91)
Cobros de intereses		2.230	565
Cobros por impuesto sobre beneficios		25.635	3.528
Otros pagos		(134.419)	-
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		**(10.974)**	**144.304**
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Pagos por inversiones			
Inmovilizado intangible		(10.266)	(16.992)
Inmovilizado material		(59.935)	(66.650)
Cobros por desinversiones			
Inmovilizado material		607	1.910
Activos no corrientes mantenidos para la venta		8.744	9.417
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		**(60.850)**	**(72.315)**

continúa...

Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018

(Expresado en miles de euros)

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	-
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero			
Devolución y amortización de otras deudas		-	(34)
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		**-**	**(34)**
VARIACIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		**(71.824)**	**71.955**
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	**12**	**199.942**	**127.987**
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	**12**	**128.118**	**199.942**

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018

(Expresado en miles de euros)

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018:

	Notas	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Resultado consolidado del ejercicio		**(152.960)**	**(146.966)**
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:	**14**		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		22	-
Devolución de la Sobrecompensación del SPU 2004-2010		(11.495)	
Efecto impositivo		2.874	-
		(8.599)	**-**
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:	**14**		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos:			
- con origen en la amortización		(10.543)	(12.018)
- con origen en la corrección por deterioro		(219)	(385)
- con origen en bajas		(642)	(374)
Efecto impositivo		2.806	3.186
		(8.598)	**(9.591)**
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS		**(170.157)**	**(156.557)**

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018

(Expresado en miles de euros)

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018:

	Reservas de la Sociedad Dominante							
	Capital	Prima de emisión	Reserva legal	Reservas voluntgarias, estatutarias	Reservas en sociedades consolidadas	Resultado consolidado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	TOTAL
SALDO INICIO EJERCICIO 2017	**611.521**	**250.938**	**100.070**	**583.272**	**2.031**	**(43.178)**	**267.837**	**1.772.491**
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	(146.966)	(9.591)	(156.557)
Operaciones con socios o propietarios:								
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	-	(51.247)	8.069	43.178	-	-
SALDO INICIO EJERCICIO 2018	**611.521**	**250.938**	**100.070**	**532.025**	**10.100**	**(146.966)**	**258.246**	**1.615.934**
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	(152.960)	(17.197)	(170.157)
Operaciones con socios o propietarios:								
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	-	(60.608)	(86.358)	146.966	-	-
SALDO FINAL EJERCICIO 2018	**611.521**	**250.938**	**100.070**	**471.417**	**(76.258)**	**(152.960)**	**241.049**	**1.445.777**

Memoria consolidada correspondiente al ejercicio 2018

(Expresado en miles de euros)

1. Actividad de la Sociedad Dominante

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (en adelante Correos, la Sociedad Dominante o la Sociedad Estatal) se constituyó como una sociedad anónima estatal de las previstas en el artículo 6.1.a) del Texto Refundido de la Ley General Presupuestaria, aprobado por Real Decreto legislativo 1091/1988, de 23 de septiembre, y en la disposición adicional duodécima de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE), por acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de junio de 2001, en virtud del artículo 58 apartado primero de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. La Sociedad Estatal se rige por la Ley de Sociedades de Capital, por las demás leyes y disposiciones que le sean de aplicación y por sus estatutos.

El 1 de febrero de 2017 el Accionista Único, previo acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad de fecha 27 de octubre de 2016, acordó la modificación de la denominación social de la Sociedad Dominante y la modificación del artículo 1 de sus Estatutos Sociales para su adaptación a lo dispuesto en el artículo 111 de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Según lo dispuesto se modifica la denominación social de la Sociedad que en lo sucesivo pasará a denominarse, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal). La decisión del Accionista Único fue elevada a público por la Sociedad el 1 de febrero de 2017, y figura inscrita en el Registro Mercantil con fecha 20 de febrero de 2017.

De acuerdo con los apartados segundo y tercero del artículo 58 de la mencionada Ley 14/2000, el comienzo de las actividades de la Sociedad Estatal, y la subrogación automática de ésta en las actividades, los derechos y las obligaciones de la Entidad Pública Empresarial Correos y Telégrafos (en adelante la Entidad), se produjo en el momento en el que la escritura pública de constitución de la Sociedad Estatal de 29 de junio de 2001 fue inscrita en el Registro Mercantil, hecho que tuvo lugar el 3 de julio de 2001. La Sociedad Estatal asumió desde esta fecha todas las funciones desarrolladas por la extinta Entidad y se subrogó en la condición de operador habilitado para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU en adelante) atribuido a ésta última en la disposición adicional primera de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales y posteriormente para un período de 15 años en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Según el apartado cuarto del artículo 58 de la Ley 14/2000, la Sociedad Estatal es titular, desde el mismo momento de su constitución, de la totalidad de los bienes, derechos y obligaciones de titularidad de la extinta Entidad. Los bienes de dominio

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

De acuerdo con el apartado siete del artículo 58 de la citada Ley 14/2000, los funcionarios que prestaban servicios en situación de activo en la extinta Entidad en el momento de la inscripción de 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., S.M.E. (Sociedad Unipersonal).

Adicionalmente, y de acuerdo con el apartado diecisiete del artículo 58 de la mencionada Ley 14/2000, el personal contratado por la Sociedad Dominante a partir de la fecha de comienzo de sus actividades, lo será en régimen de derecho laboral ordinario.

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

La Ley 3/2013, de 5 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, (CNMC en adelante) supuso la derogación expresa de la Ley

23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal y la creación de un único regulador que agrupa las funciones relativas al correcto funcionamiento de los mercados y los sectores supervisados por la Comisión Nacional de Energía, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, la Comisión Nacional de la Competencia, el Comité de Regulación Ferroviaria, la Comisión Nacional del Sector Postal, la Comisión de Regulación Económica Aeroportuaria y el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales. De acuerdo con la Ley 3/2013, de 5 de junio, la CNMC supervisa y controla el correcto funcionamiento del mercado postal, destacando las siguientes funciones:

- Velar para que se garantice el SPU, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia del sector.

- Verificar la contabilidad analítica del operador designado y el coste neto del SPU y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación del SPU, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

- Gestionar el fondo de financiación del SPU y las prestaciones de carácter público afectas a su financiación, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

- Supervisar y controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la red y otras infraestructuras y servicios postales, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

- Realizar el control y medición de las condiciones de prestación del SPU, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

- Emitir el informe previsto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, para el seguimiento de las condiciones de prestación del SPU.

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

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

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

El artículo 26 de la Ley 43/2010 establece la obligación al operador designado, Correos, de llevar una contabilidad analítica, que permita separar los servicios y productos que forman parte del SPU y los demás

servicios y productos que no forman parte del mismo. De acuerdo con la Ley 43/2010 el operador postal presentará el cálculo del coste neto de cada ejercicio para su validación.

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

El operador designado deberá elaborar un contrato tipo de acceso a la red postal, que será aprobado previamente por la CNMC, debiendo igualmente informar a ésta de los contratos no sujetos al contrato tipo. Los operadores titulares de autorizaciones administrativas singulares podrán negociar con el operador designado condiciones distintas a las establecidas en el contrato tipo. La CNMC establecerá las condiciones de acceso a la red postal si las negociaciones entre titulares de autorizaciones singulares y el operador designado no hubieran concluido en la celebración de un contrato.

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

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

La Resolución de 27 de julio de 2011, de la extinta Comisión Nacional del Sector Postal, por la que se publica la Circular 1/2011, determina, con carácter transitorio, que el acceso a la red postal de los operadores previsto en el artículo 45 de la Ley 43/2010, en tanto no se cumplan las previsiones contenidas en el mismo, se regirá conforme al régimen establecido en el Real Decreto 1298/2006, de 10 de noviembre, por el que se regula el acceso a la red postal pública y determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales y las condiciones contenidas en la Resolución de 23 de abril de 2007, de la Subsecretaría de Fomento, por la que se aprueban las condiciones de referencia de carácter provisional para el acceso a la red postal pública, que desarrolla el anterior Real Decreto, en lo que no se opongan a la Ley 43/2010, así como al contenido de la instrucción.

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

- La gestión y explotación de cualesquiera servicios postales.

- La prestación de los servicios financieros relacionados con los servicios postales, los servicios de giro y de transferencias monetarias.

- La recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, con sujeción a lo establecido en la normativa aplicable.

- La entrega de notificaciones administrativas y judiciales, de conformidad con la normativa aplicable.

- Los servicios de telegramas, télex, burofax y realización de otras actividades y servicios relacionados con las telecomunicaciones.

- La propuesta de emisión de sellos así como la emisión de los restantes sistemas de pago de los servicios postales, incluyendo las actividades de comercialización y distribución de sus productos y emisiones.

- La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones Públicas.

- Cualesquiera otras actividades o servicios complementarios de los anteriores o necesarios para el adecuado desarrollo del fin social, pudiendo a este fin constituir y participar en otras sociedades.

La Sociedad Estatal forma parte del Grupo SEPI desde junio 2012, siendo la entidad de Derecho Público SEPI la cabecera del mismo. SEPI tiene su domicilio social en la calle Velázquez número 134 de Madrid, y es su Accionista Único, por lo que, en virtud de lo expuesto en el artículo 12 de Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad Estatal se encuentra en situación de unipersonalidad. De acuerdo con lo establecido en el artículo 136.4 de la Ley 47/2003, de 20 de noviembre, de la Ley General Presupuestaria, SEPI al no ser una sociedad mercantil, no está obligada a depositar sus cuentas consolidadas en el Registro Mercantil.

La Sociedad Estatal es cabecera del Grupo Correos. Las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Sociedad Estatal correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2017 fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 22 de marzo de 2018 y aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad Dominante el 18 de mayo de 2018. Las cuentas anuales están depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.

2. Estructura del Grupo Correos

Las Sociedades dependientes que componen el Grupo Correos (en adelante el Grupo) y que integran el perímetro de consolidación al 31 de diciembre de 2018, son las siguientes:

Nombre de la empresa	Actividad principal	Domicilio social
Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P. (Sociedad Unipersonal)	Gestión de la red de Telecomunicaciones de la Sociedad Dominante	c/ Conde de Peñalver, 19 (Madrid)
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal)	Servicios de correo híbrido	c/ Rejas, 9 (Madrid)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A. , S.M.E. (Sociedad Unipersonal)	Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería	Avenida de Europa, 8 Coslada (Madrid)

Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), cuyo domicilio social está en la Avenida de Europa, 8 de Coslada (Madrid), tiene como objeto social la prestación de servicios de transporte de mercancías, las actividades auxiliares y complementarias del transporte y la prestación de servicios de recogida, clasificación y distribución de mercancías y paquetería. La actividad principal de Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P. (Sociedad Unipersonal) tiene su domicilio social en la calle Conde de Peñalver, 19 de Madrid y su objeto social, que coincide con su actividad principal, consiste en la gestión de la red de telecomunicaciones de la que es titular la Sociedad Dominante, así como en la prestación de servicios de telecomunicación con carácter preferente a la Sociedad Dominante y, subsidiariamente, a terceros; la realización de labores de intermediación y promoción para la comercialización de la capacidad excedentaria de la red de telecomunicaciones de la Sociedad Dominante y la prestación de servicios de telecomunicaciones relacionados con la prestación de servicios postales.

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

No se han producido variaciones en el perímetro de consolidación en los ejercicios 2018 y 2017.

Todas las sociedades dependientes cierran su ejercicio el 31 de diciembre, siendo su moneda funcional y de presentación el euro.

El 1 de febrero de 2017 el Accionista Único de cada una de las Sociedades del Grupo Correos, previo acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración celebrados en octubre de 2016, acordó la modificación de la denominación social de las Sociedades y la modificación del artículo 1 de sus Estatutos Sociales para su adaptación a lo dispuesto en el artículo 111 de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Según lo dispuesto se modifica la denominación social de todas las Sociedades del Grupo Correos, que en lo sucesivo pasaron a denominarse:

Denominación social
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E (Sociedad Unipersonal)
Correos Telecom, S.A., S.M.E, M.P (Sociedad Unipersonal)
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E (Sociedad Unipersonal)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E (Sociedad Unipersonal)

La decisión del Accionista Único fue elevada a público por cada Sociedad, y figura inscrita en el Registro Mercantil para todas las Sociedades del Grupo.

El detalle al 31 de diciembre de 2018 y 2017 del patrimonio neto de las sociedades dependientes que se incluyen en la consolidación del Grupo Correos, antes de ajustes de consolidación y/o homogeneización, es como sigue:

	Ejercicio 2018			Ejercicio 2017		
	Correos Express P.U., S.A., S.M.E.	Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.	Nexea, G.D., S.A., S.M.E.	Correos Express P.U., S.A., S.M.E.	Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.	Nexea G.D., S.A., S.M.E.
Valor neto contable	**110.824**	**1.503**	**-**	**94.912**	**1.503**	**-**
-Participación directa (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capital social	66	1.503	974	66	1.503	974
Prima de emisión	6.415	-	-	6.415	-	-
Reserva legal	99	300	128	99	300	128
Otras reservas	1.937	3.941	(60)	(560)	3.941	(60)
Resultados de ejercicios anteriores	-	-	(4.148)	(5.125)	-	(3.328)
Resultado del ejercicio	5.659	1.740	(440)	7.623	1.632	(821)
Total patrimonio neto	**14.176**	**7.484**	**(3.546)**	**8.518**	**7.376**	**(3.107)**
Resultado de explotación	**6.269**	**2.345**	**(242)**	**(6.508)**	**2.198**	**(827)**

3. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas los Administradores de la Sociedad Dominante han aplicado la normativa establecida en el Plan General de Contabilidad (PGC) aprobado por el Real Decreto 1514/2007, las modificaciones incorporadas a éste mediante el Real Decreto 1159/2010, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, y el Real Decreto 602/2016, así como el resto de la legislación mercantil vigente a 31 de diciembre de 2018. En concreto:

- La consolidación de las cuentas anuales de la Sociedad Dominante con las de todas sus sociedades dependientes (véase Nota (2)) se ha efectuado por el método de integración global. La Sociedad Dominante posee todos los derechos de voto en todas las sociedades consolidadas.

- En aquellos casos en los que en las sociedades dependientes se hubieran seguido criterios de contabilización y valoración significativamente diferentes a los de la Sociedad Dominante, se ha procedido a efectuar los correspondientes ajustes con objeto de presentar las cuentas anuales consolidadas del Grupo de forma homogénea.

- Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.

- Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de todas las sociedades dependientes poseídos por la Sociedad Dominante se compensan con el patrimonio neto de las mismas.

- Los saldos, transacciones y flujos de efectivo entre las sociedades del Grupo Correos han sido eliminados en el proceso de consolidación. Así mismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se eliminan y difieren hasta que se realicen frente a terceros ajenos al Grupo.

- Las variaciones experimentadas en las reservas de las distintas sociedades dependientes entre las distintas fechas de toma de participación o primera consolidación y el 31 de diciembre de 2018 se incluyen en el capítulo de "Reservas en sociedades consolidadas" del balance consolidado.

En relación con el deterioro de los bienes registrados en el epígrafe "Inmovilizado material", la Sociedad Dominante aplica desde el ejercicio 2009 lo dispuesto en la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias. La Orden es de aplicación obligatoria a las entidades integrantes del sector público empresarial estatal, autonómico o local, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, que deban aplicar los principios y normas de contabilidad

recogidos en el Código de Comercio y en el PGC y que, considerando el carácter estratégico o de utilidad pública de su actividad, entregan bienes o prestan servicios con regularidad a otras entidades o usuarios sin contraprestación, o a cambio de una tasa, o de un precio político fijado directa o indirectamente por la Administración Pública.

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

a) Imagen fiel

Las presentes cuentas anuales consolidadas, compuestas por el balance consolidado, 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 compuesta por las notas 1 a 24, 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 2018 en materia contable con objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo, así como la veracidad de los flujos de efectivo incorporados en el estado de flujos de efectivo consolidado. El estado de flujos de efectivo consolidado se ha confeccionado con el fin de informar verazmente sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes del Grupo.

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

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

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

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

éstas afectan sólo a ese período, o en el período de la revisión y futuros, si la revisión afecta a ambos.

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

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

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

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

- *Obligaciones por arrendamientos – el Grupo Correos como arrendador*

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

- *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 2018 no existen contingencias adicionales a las registradas en las presentes cuentas anuales consolidadas que pudieran suponer para la Sociedad Dominante y/o sus sociedades dependientes pasivos de consideración en caso de inspección.

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

- *Activo por impuesto diferido*

El reconocimiento de los activos por impuesto diferido, bases imponibles compensables y créditos fiscales se hace sobre la base de las estimaciones futuras individuales realizadas por cada

una de las sociedades integrantes del Grupo relativas a la probabilidad de que individualmente dispongan de ganancias fiscales futuras o cuando existan importes diferidos de pasivo para compensarlos en los mismos periodos de tiempo.

- *Provisiones*

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

- *Deterioro de activos no financieros*

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

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

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

c) Comparación de la información

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

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

d) Clasificación de las partidas corrientes y no corrientes

Para la clasificación de las partidas corrientes se ha considerado el plazo

máximo de un año a partir de la fecha de las presentes cuentas anuales consolidadas.

4. Aplicación de los resultados de la Sociedad Dominante

La propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2018 formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por su Accionista Único, así como la propuesta aprobada correspondiente al ejercicio 2017 es como sigue:

El Accionista Único de la Sociedad Dominante aprobó la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2017 el 18 de mayo de 2018.

Limitaciones para la distribución de resultados y dividendos

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

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Resultado del ejercicio	(142.841)	60.727)
Base de reparto:		
Reservas voluntarias	(142.841)	(60.727)
Total	**142.841)**	**(60.727)**

5. Normas de registro y valoración

Los principales criterios de registro y valoración utilizados por la Sociedad Dominante en la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con lo establecido por el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007 y las modificaciones incorporadas a éste mediante los Reales Decretos 1159/2010 y 602/2016, son los siguientes:

Adquisición de control

La adquisición por parte de la Sociedad Dominante (u otra sociedad del Grupo) del control de una sociedad dependiente constituye una combinación

de negocios que se contabiliza de acuerdo con el método de adquisición. Este método requiere que la sociedad adquirente contabilice, en la fecha de adquisición, los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos en una combinación de negocios, así como, en su caso, el correspondiente fondo de comercio o diferencia negativa. Las sociedades dependientes se consolidan a partir de la fecha en que se transfiere el control al Grupo, y se excluyen de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

El coste de adquisición se determina como la suma de los valores razonables, en la fecha de adquisición, de los activos entregados, los pasivos incurridos o asumidos y los instrumentos de patrimonio emitidos por la adquirente y el valor razonable de cualquier contraprestación contingente que dependa de eventos futuros o del cumplimiento de ciertas condiciones, que deba registrarse como un activo, un pasivo o como patrimonio neto de acuerdo con su naturaleza.

Los gastos relacionados con la emisión de los instrumentos de patrimonio o de los pasivos financieros entregados no forman parte del coste de la combinación de negocios, registrándose de conformidad con las normas aplicables a los instrumentos financieros. Los honorarios abonados a asesores legales u otros profesionales que intervengan en la combinación de negocios se contabilizan como gastos a medida que se incurren. Tampoco se incluyen en el coste de la combinación los gastos generados internamente por estos conceptos, ni los que, en su caso, hubiera incurrido la entidad adquirida.

El exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios, sobre la parte proporcional del valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos representativa de la participación en el capital de la sociedad adquirida se reconoce como un fondo de comercio. En el caso excepcional de que este importe fuese superior al coste de la combinación de negocios, el exceso se contabilizará en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada como un ingreso.

Método de consolidación

Los activos, pasivos, ingresos, gastos, flujos de efectivo y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se incorporan a las cuentas consolidadas del Grupo por el método de integración global. Este método requiere lo siguiente:

- Homogeneización temporal. Las cuentas anuales consolidadas se establecen en la misma fecha y periodo que las cuentas anuales de la sociedad obligada a consolidar. La inclusión de las sociedades cuyo cierre de ejercicio sea diferente a aquel, se hace mediante cuentas intermedias referidas a la misma fecha y mismo periodo que las cuentas consolidadas.

- Homogeneización valorativa. Los elementos del activo y del pasivo, los ingresos y gastos, y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se han valorado siguiendo métodos uniformes. Aquellos elementos del activo o del pasivo, o aquellas partidas de ingresos o gastos que se hubieran valorado según criterios no uniformes respecto a los aplicados en consolidación se han valorado de nuevo, realizándose los ajustes necesarios, a los únicos efectos de la consolidación.

- Agregación. Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.

- Eliminación inversión-patrimonio neto. Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de la sociedad dependiente poseídos, directa o indirectamente, por la sociedad dominante, se compensan con la parte proporcional de las partidas de patrimonio neto de la mencionada sociedad dependiente atribuible a dichas participaciones, generalmente, sobre

la base de los valores resultantes de aplicar el método de adquisición descrito anteriormente. En consolidaciones posteriores al ejercicio en que se adquirió el control, el exceso o defecto del patrimonio neto generado por la sociedad dependiente desde la fecha de adquisición que sea atribuible a la sociedad dominante se presenta en el balance consolidado dentro de las partidas de reservas o ajustes por cambios de valor, en función de su naturaleza.

- Eliminaciones de partidas intragrupo. Los créditos y deudas, ingresos y gastos y flujos de efectivo entre sociedades del Grupo se eliminan en su totalidad. Asimismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se elimina y difiere hasta que se realice frente a terceros ajenos al Grupo.

(a) Inmovilizado intangible

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

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

- *Aplicaciones informáticas y otro inmovilizado intangible*

Las 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, está comprendida entre tres y cinco años. Los gastos de mantenimiento de las aplicaciones informáticas se llevan a gastos en el momento en que se incurre en ellos.

El Otro inmovilizado intangible se corresponde con el importe pagado por el traspaso de derechos de subarriendo y se amortiza linealmente a lo largo de la vida de dicho derecho.

- *Patentes, licencias y similares*

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

(b) Inmovilizado material

Los activos materiales se encuentran valorados por su coste de adquisición o valor de aportación a la Sociedad Dominante por la extinta Entidad (ver Nota (1) sobre Actividad de la

Sociedad Dominante), minorados por la amortización acumulada y, en su caso, por el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas. Los impuestos indirectos que gravan los elementos del inmovilizado material se incluyen en el precio de adquisición cuando no son recuperables directamente de la Hacienda Pública.

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

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

Asimismo, en el caso de que existan indicios de deterioro, el Grupo Correos evalúa la necesidad de realizar correcciones valorativas a los elementos que forman parte de su inmovilizado material con el fin de atribuirles en cada momento el menor importe entre su valor contable y su importe recuperable.

Los costes de ampliación, modernización o mejora de los bienes del inmovilizado material se incorporan al activo como mayor valor del bien cuando suponen un aumento de su capacidad, productividad o alargamiento de su vida útil y siempre que sea posible conocer o estimar el valor contable de los elementos que resultan dados de baja del inventario por haber sido sustituidos.

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

Las inversiones realizadas por el Grupo Correos en inmuebles propiedad de terceros que cumplen los requisitos para ser considerados como arrendamientos operativos se valoran, siempre que éstas no sean separables del activo arrendado o cedido en uso, por el coste de dichas inversiones. La amortización de estas inversiones se realiza en función de su vida útil, que será la duración del contrato de arrendamiento o cesión, incluido el periodo de renovación cuando existen evidencias que soporten que la misma se vaya a producir, cuando ésta sea inferior a la vida económica del activo.

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

(c) Inversiones inmobiliarias

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

Los criterios contenidos en las normas anteriores, relativas al inmovilizado material, se aplicarán 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 período de tiempo determinado se clasifican como arrendamientos operativos.

- *Grupo Correos como arrendatario*

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

Los pagos por arrendamientos operativos se registran como gastos

en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base a su devengo sobre la base lineal del período total de arrendamiento.

- *Grupo Correos como arrendador*

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

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

- *Activos no generadores de flujos de efectivo*

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

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

- *Resto de activos*

En el caso de que existan indicios de deterioro, el valor contable de los activos no corrientes no financieros del Grupo Correos se revisa, al menos a la fecha del cierre del ejercicio, a fin de determinar si tales indicios prevalecen. En caso de existencia de estos indicios, se estima el importe recuperable de estos activos.

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

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

(f) Activos financieros

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

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

- Préstamos y partidas a cobrar: se incluyen los activos financieros que, no negociándose en ningún mercado activo organizado, tienen unos flujos de efectivo esperados de importe determinado o determinable y en los que se estima recuperar todo el desembolso realizado por la Sociedad, excluidas las razones imputables a la solvencia del deudor. En esta categoría se registran los créditos por operaciones comerciales y no comerciales, los créditos al personal, las cuentas deudoras con las Administraciones Públicas y las fianzas y depósitos constituidos.

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

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

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

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

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

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

No obstante lo anterior, los créditos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que

no tienen un tipo de interés contractual, se valoran por su valor nominal, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

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

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

(g) Deterioro de valor de los activos financieros

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

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

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

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

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

(h) Activos no corrientes mantenidos para la venta

Se clasifican en este epígrafe aquellos activos cuyo valor contable

se va a recuperar fundamentalmente a través de su venta, en lugar de por su uso continuado, cuando cumplan los siguientes requisitos:

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

- Que su venta sea altamente probable.

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

(i) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

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

(j) Existencias

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

Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su precio de adquisición o a su coste de producción, se efectúan las oportunas correcciones valorativas reconociéndolas como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

(k) Provisiones y pasivos contingentes

El Grupo Correos registra provisiones en su balance consolidado cuando tiene una obligación presente, ya sea por una disposición legal, contractual, o por una obligación implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado, se puede realizar una estimación fiable de la obligación y es probable que la misma suponga una salida futura de recursos para su liquidación.

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

objetivo de reflejar la mejor estimación actual del pasivo correspondiente en cada momento.

Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurran o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad del Grupo. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle y explicación de los mismos en la Nota (23) sobre pasivos contingentes.

Las presentes cuentas anuales consolidadas recogen todas las provisiones con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en las cuentas anuales consolidadas, sino que se informa sobre los mismos en la memoria consolidada.

(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 del balance consolidado se clasifican como corrientes, mientras que aquellos con vencimiento superior se clasifican como no corrientes.

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

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

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

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

(m) Transacciones en moneda extranjera

- *Partidas monetarias*

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

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

(n) Ingresos y gastos

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

- *Ingresos por ventas y prestaciones de servicios*

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

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

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

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

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

- *Ingresos por intereses*

Los ingresos por intereses se reconocen usando el método del tipo

de interés efectivo. Cuando una cuenta a cobrar sufre pérdida por deterioro del valor, el Grupo Correos reduce el valor contable a su importe recuperable, descontando los flujos futuros de efectivo estimados al tipo de interés efectivo original del instrumento, y continúa llevando el descuento como menor ingreso por intereses. Los ingresos por intereses de préstamos que hayan sufrido pérdidas por deterioro del valor se reconocen utilizando el método del tipo de interés efectivo.

(o) Pasivos por retribuciones al personal

- *Complemento de pensiones*

Durante el ejercicio 2000, la Sociedad Dominante promovió la creación de un plan de pensiones con el objeto de complementar las prestaciones establecidas a favor de sus trabajadores por los regímenes públicos de Seguridad Social y de Clases Pasivas del Estado. Este plan de pensiones, de aportación definida para el promotor, se rige por lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones y por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones y sus sucesivas modificaciones.

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

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017 la Sociedad Dominante no tiene ningún tipo de compromiso adicional para con los partícipes del plan de pensiones, a las cantidades efectivamente aportadas desde la fecha de creación del plan. La cuantía total de las aportaciones realizadas por la Sociedad Dominante desde el ejercicio 2000, fecha de creación del fondo, es de 125.556 miles de euros.

- *Indemnizaciones por despido*

De acuerdo con la legislación laboral, el Grupo está obligado al pago de indemnizaciones a los empleados con los que, bajo determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. En este sentido, las indemnizaciones por despido se pagan a los empleados como consecuencia de la decisión del Grupo de rescindir su contrato de trabajo antes de la edad normal de jubilación o cuando el empleado acepta renunciar voluntariamente a cambio de esas prestaciones. El Grupo reconoce estas prestaciones cuando se ha comprometido de forma demostrable a cesar en su empleo a los trabajadores de acuerdo con un plan formal detallado sin posibilidad de retirada o a

proporcionar indemnizaciones por cese como consecuencia de una oferta para animar a una renuncia voluntaria. Las prestaciones que no se vayan a pagar en los 12 meses siguientes a la fecha de balance se descuentan a su valor actual.

- *Premios de jubilación*

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

(p) Impuestos corrientes y diferidos

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

En el ejercicio 2011, el Grupo Correos tributó en régimen especial de consolidación fiscal, con número de Grupo Fiscal asociado nº 38/11, y cabecera la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Con motivo de la integración del Grupo Correos en SEPI en junio de 2012, se produjo la disolución del Grupo Fiscal nº 38/11, y la integración de las sociedades que componían este grupo en el Grupo Consolidado Fiscal con número asociado 9/86 con efectos en el ejercicio 2012.

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

Los activos y pasivos por impuestos corrientes son los importes estimados a cobrar o a pagar con la Administración Pública, conforme a los tipos impositivos

en vigor a la fecha del balance. Se registran bajo el epígrafe del balance, Deudores empresas del grupo y asociadas y Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo, respectivamente, ya que el sujeto pasivo frente a la Administración es la cabecera del Grupo de Consolidación Fiscal, es decir, SEPI.

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

Las sociedades dependientes y la Sociedad Dominante del Grupo Correos reconocen 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 individualmente de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos o que racionalmente se prevean recuperar dentro del Grupo de Consolidación Fiscal, si bien en cualquier caso las bases imponibles negativas generadas por las Sociedades integrantes del Grupo Correos a partir de su incorporación al Grupo consolidado fiscal 9/86 fueron adquiridas por SEPI a una tasa del 28% hasta el ejercicio 2015 y a partir del ejercicio 2016 a una tasa del 25%. Las sociedades del Grupo Correos, en relación con las bases imponibles negativas generadas por cada sociedad antes de formar parte del Grupo de consolidación fiscal nº 9/86, registradas en el epígrafe de “activos por impuesto diferido”, evalúan anualmente su recuperabilidad, condicionada a la obtención de beneficios fiscales futuros en el plazo máximo de compensación establecido por la normativa en vigor. En este sentido, con independencia de su tributación consolidada, la Sociedad matriz del grupo de consolidación fiscal al que pertenecen las sociedades del Grupo Correos permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo nº 9/86.

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

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

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

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

Las subvenciones, donaciones y legados se consideran no reintegrables cuando exista un acuerdo individualizado de concesión de la subvención, donación o legado a favor de la Sociedad, se hayan cumplido las condiciones establecidas para su concesión y no existan dudas razonables sobre la recepción de la subvención, donación o legado.

Atendiendo a lo anterior, la Sociedad Dominante ha contabilizado en el ejercicio 2018 Compensaciones por la prestación del SPU por importe de 120.000 miles de euros (Nota 17.c), una vez que se han cumplido los requisitos necesarios para su consideración como no reintegrable.

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

En relación con las contraprestaciones recibidas, hasta el ejercicio 2010, por la Sociedad Dominante como subvención de capital por los costes derivados de la prestación del SPU y los deterioros de los activos asociados, se considerarán en todo caso de naturaleza irreversible las correcciones valorativas por deterioro de los elementos en la parte en que éstos hayan sido financiados gratuitamente.

Las subvenciones, donaciones y legados no reintegrables y las compensaciones de costes recibidas por la Sociedad Dominante para compensar los déficit de explotación derivados de la prestación del SPU se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el periodo de su reconocimiento, independientemente de su cobro efectivo.

Eventualmente, una resolución de la CNMC respecto del cálculo del coste neto del SPU de los ejercicios 2011 al 2018 que no fuera coincidente con lo consignado en los Presupuestos Generales del Estado, podría tener impacto positivo o negativo en los importes contabilizados. Dicho impacto final no podría ser calculado hasta la entrada en vigor del nuevo Plan de Prestación, que está siendo desarrollado por el Gobierno de España y se encuentra actualmente en tramitación y negociación con la Comisión Europea. Si la metodología y conceptos para el cálculo del coste neto son aprobados en los términos en los que se están negociando, los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales consolidadas del presente ejercicio y de los siguientes, relativo al cálculo del coste neto del SPU del periodo 2011 al 2018.

(r) Operaciones con partes vinculadas

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

(s) Impuesto sobre el Valor Añadido

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

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

de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su artículo 22.2, con efectos desde el 1 de enero de 2011, que el operador designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal quedará exento de los tributos que graven su actividad vinculada al Servicio Postal Universal, excepto el impuesto sobre Sociedades. En lo que al Impuesto sobre el Valor Añadido se refiere, la aplicación de dicho cambio legislativo ha supuesto un incremento de servicios considerados exentos de IVA, en tanto en cuanto la normativa vigente hasta 31 de diciembre de 2010 limitaba la exención al ámbito de los servicios postales reservados a dicho operador.

Como consecuencia de disminuir la proporción de los servicios sujetos y no exentos con respecto al total de servicios prestados por la Sociedad Dominante, se produjo una disminución significativa de la prorrata de deducción del IVA soportado, y, por tanto, un incremento del IVA soportado no deducible por la adquisición de bienes de inversión así como de bienes y servicios sujetos a IVA.

(t) Estado de flujos de efectivo consolidado

El estado de flujos de efectivo consolidad ha sido elaborado utilizando el método indirecto, y en el mismo se utilizan las siguientes expresiones con el significado que se indica a continuación:

– Actividades de explotación: actividades que constituyen los ingresos ordinarios del Grupo, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o financiación.

– Actividades de inversión: actividades de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.

– Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

6. Inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018				
	Saldo a 01/01/2018	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2018
Coste-					
Patentes, licencias y similares	344	-	-	-	344
Aplicaciones informáticas	258.543	10.514	(370)	-	268.687
Otro inmovilizado intangible	502	-	-	-	502
TOTAL COSTE	**259.389**	**10.514**	**(370)**	**-**	**269.533**
Amortización acumulada-					
Patentes, licencias y Similares	(344)	-	-	-	(344)
Aplicaciones informáticas	(225.775)	(18.097)	370	-	(243.502)
Otro inmovilizado intangible	(308)	(14)	-	-	(322)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(226.427)**	**(18.111)**	**370**	**-**	**(244.168)**
VALOR NETO	**32.962**				**25.365**

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

Las altas del ejercicio corresponden fundamentalmente a inversiones realizadas por la Sociedad Dominante vinculadas a la adquisición de licencias de uso y de nuevos programas informáticos, y con la mejora evolutiva de otros, por importe de 6.720 miles de euros (siendo

la inversión registrada durante el ejercicio 2017 de 15.054 miles de euros).

	Ejercicio 2017				
	Saldo a 01/01/2017	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2017
Coste-					
Patentes, licencias y Similares	344	-	-	-	344
Aplicaciones informáticas	242.783	16.964	(1.204)	-	258.543
Otro inmovilizado intangible	502	-	-	-	502
TOTAL COSTE	**243.629**	**16.964**	**(1.204)**	**-**	**259.389**
Amortización acumulada-					
Patentes, licencias y Similares	(344)	-	-	-	(344)
Aplicaciones informáticas	(207.354)	(19.625)	1.204	-	(225.775)
Otro inmovilizado intangible	(291)	(18)	1	-	(308)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(207.989)**	**(19.643)**	**1.205**	**-**	**(226.427)**
VALOR NETO	**35.640**				**32.962**

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2018 asciende a 222.189 miles de euros (198.689 miles de euros en 2017).

A 31 de diciembre de 2018, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas y mejoras evolutivas de los sistemas informáticos por importe de 25.750 miles de euros (8.261 miles de euros en 2017) no existiendo, a esa misma fecha, compromisos firmes de venta sobre ningún activo intangible propiedad del Grupo Correos.

7. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018				
	Saldo a 01/01/2018	Altas y Dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2018
COSTE-					
Terrenos	379.856	-	-	5.706	385.562
Construcciones	1.463.939	4.238	(1.410)	14.880	1.481.647
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	682.938	46.421	(31.293)	5.826	703.892
Inmovilizado en curso y anticipos	25.880	16.031	-	(10.702)	31.209
TOTAL COSTE	**2.552.613**	**66.690**	**(32.703)**	**15.710**	**2.602.310**
Amortización acumulada-					
Construcciones	(534.459)	(36.064)	777	(3.505)	(573.251)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(510.343)	(40.616)	31.086	(357)	(520.230)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(1.044.802)**	**(76.680)**	**31.863**	**(3.862)**	**(1.093.481)**
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(114.802)	(8.587)	7.180	(3.604)	(119.813)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(2.845)	-	-	(44)	(2.889)
Inmovilizado en curso y anticipos	(2.216)	-	-	933	(1.283)
TOTAL CORRECCIONES POR DETERIORO	**(119.863)**	**(8.587)**	**7.180**	**(2.715)**	**(123.985)**
VALOR NETO	**1.387.948**				**1.384.844**

	Ejercicio 2017				
	Saldo a 01/01/2017	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2017
COSTE-					
Terrenos	379.355	447	(352)	406	379.856
Construcciones	1.451.949	8.472	(1.434)	4.952	1.463.939
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	675.854	43.216	(41.141)	5.009	682.938
Inmovilizado en curso y anticipos	21.646	15.218	-	(10.984)	25.880
TOTAL COSTE	**2.528.804**	**67.353**	**(42.927)**	**(617)**	**2.552.613**
Amortización acumulada-					
Construcciones	(500.382)	(34.971)	790	104	(534.459)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(513.129)	(38.090)	40.880	(4)	(510.343)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(1.013.511)**	**(73.061)**	**41.670**	**100**	**(1.044.802)**
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(117.662)	(1.965)	5.207	(382)	(114.802)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(2.830)	-	9	(24)	(2.845)
Inmovilizado en curso y anticipos	(2.381)	(476)	181	460	(2.216)
TOTAL CORRECCIONES POR DETERIORO	**(122.873)**	**(2.441)**	**5.397**	**54**	**(119.863)**
VALOR NETO	**1.392.420**				**1.387.948**

Las altas registradas en los epígrafes "Terrenos y Construcciones" e "Inmovilizado en curso y anticipos" durante el ejercicio corresponden a la Sociedad Dominante y se refieren a la reforma y adaptación de locales e inmuebles ya existentes y a las inversiones realizadas en centros logísticos para el tratamiento y la distribución postal por importes de 14.138 y 3.815 miles de euros respectivamente (18.046 y 1.773 miles de euros respectivamente en el ejercicio 2017).

En el epígrafe "Instalaciones Técnicas y Otro Inmovilizado Material" se registran las inversiones efectuadas en instalaciones técnicas realizadas en los inmuebles de los que hace uso el Grupo (sean o no de su propiedad), así como las inversiones realizadas en maquinaria, en equipos informáticos, en elementos de transporte y en mobiliario. Las altas más significativas registradas en este epígrafe durante el ejercicio se corresponden con la compra por parte de la Sociedad Dominante de elementos de transporte, maquinaria, equipos informáticos y mobiliario por importe de 5.669, 8.909, 11.310 y 8.464 miles de euros respectivamente (en el ejercicio 2017 elementos de transporte, maquinaria, equipos informáticos y mobiliario de 11.805, 8.232, 5.428 y 6.097 miles de euros respectivamente).

Del total de las bajas de inmovilizado material, 31.206 miles de euros corresponden a elementos totalmente amortizados que han sido dados de baja por la Sociedad Dominante, principalmente equipos informáticos, mobiliario, maquinaria y elementos de transporte (las bajas de elementos totalmente amortizados registradas por la Sociedad Dominante en el ejercicio 2017 ascendieron a 39.549 miles de euros).

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

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

- Obtención de estudios de mercado y valoraciones de los componentes de los activos referidos al suelo y la construcción en bruto, realizados por expertos independientes mediante la utilización de diferentes métodos entre los que se encuentran el método de comparación, el método del coste y el método del valor residual, así como de estudios estadísticos de comportamiento del mercado inmobiliario.

- Coste activado de las reformas incorporadas a los inmuebles, minorado por la amortización acumulada, para reflejar el uso ya efectuado del activo.

- Coste de los gastos indirectos de la adquisición y reformas.

De la comparación del coste de reposición depreciado con el valor neto contable de los activos evaluados por la Sociedad Dominante, se ha puesto de manifiesto una reversión neta de deterioro de "Inmovilizado material" de 4.989 miles de euros (dotación de 2.077 miles de euros y reversión de 7.066 miles de euros), que se ha registrado en la cuenta de resultados de 2018. En el ejercicio 2017 se contabilizó una reversión neta de deterioro de 3.315 miles de euros (dotación de 2.099 miles de euros y reversión de 5.414 miles de euros).

En el ejercicio 2018 la Sociedad Dominante ha contabilizado un deterioro de 6.418 miles de euros en previsión de las bajas previstas de activos por reformas de inmuebles. En el ejercicio 2017 la Sociedad Dominante aplicó 1.677 miles de euros de deterioro de los epígrafes de "Inmovilizado material", "Inversiones inmobiliarias" y "Activos no corrientes mantenidos para la venta" como consecuencia de la baja de activos por venta de inmuebles.

Al 31 de diciembre de 2018, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 37.005 miles de euros (45.072 miles de euros en el ejercicio 2017). El Grupo al cierre del ejercicio no tiene compromisos firmes de venta de bienes.

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado material del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2018 asciende a 458.040 miles de euros (432.245 miles de euros a 31 de diciembre de 2017).

El valor neto contable de las viviendas, locales y solares integrantes del inmovilizado material no afectos a la explotación de la Sociedad Dominante asciende a 39.646 miles de euros (41.107 miles de euros a 31 de diciembre de 2017), siendo su coste de adquisición 67.384 miles de euros (65.267 miles de euros a 31 de diciembre de 2017).

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 y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2017	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo al 31/12/2017	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2018
Coste-								
Terrenos	4.083	-	(180)	198	4.101	-	305	4.406
Construcciones	13.850	16	(271)	420	14.015	4	649	14.688
TOTAL COSTE	**17.933**	**16**	**(451)**	**618**	**18.116**	**4**	**954**	**19.074**
Amortización acumulada-								
Construcciones	(4.637)	(234)	138	(102)	(4.835)	(243)	(234)	(5.312)
Correcciones por deterioro-								
Terrenos y construcciones	(86)	3	-	(54)	(137)	-	-	(137)
VALOR NETO CONTABLE	**13.210**				**13.144**			**13.625**

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 1.134 miles de euros en el ejercicio 2018 (955 miles de euros en el ejercicio 2017).

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con su amortización anual y los gastos de mantenimiento, y han sido de 536 miles de euros en el ejercicio 2018 (517 miles de euros en el ejercicio 2017). Todos los gastos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas en base al principio del devengo.

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

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

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

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

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Hasta un año	784	1.032
Entre uno y cinco años	1.096	1.549
Más de cinco años	264	514
	2.144	**3.095**

9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2018 y 2017 es como sigue:

	Saldo al 01/01/2018	Altas y Dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo al 31/12/2018
Coste-					
Terrenos	7.194	-	(1.163)	(5.562)	469
Construcciones	12.194	-	(1.426)	(10.696)	72
Otras instalaciones	424	-	(18)	(406)	-
TOTAL COSTE	**19.812**	**-**	**(2.607)**	**(16.664)**	**541**
Amortización acumulada-					
Construcciones	(4.431)	-	680	3.739	(12)
Otras instalaciones	(375)	-	18	357	-
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(4.806)**	**-**	**698**	**4.096**	**(12)**
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(2.735)	-	20	2.715	-
VALOR NETO CONTABLE	**12.271**				**529**

Al cierre del ejercicio 2018 El Grupo clasifica bajo el epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" 529 miles de euros (12.271 miles de euros en el ejercicio 2017), que corresponden con la inversión en terrenos, construcciones e instalaciones de inmuebles en propiedad que están disponibles para su venta inmediata y cuya venta es altamente probable.

La Sociedad Dominante ha reclasificado en el ejercicio 2018 al epígrafe "Inmovilizado material" inversiones en inmuebles de un coste de 16.151 miles de euros y una amortización acumulada de 3.844 miles de euros, ya que dichos activos han dejado de cumplir los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, y ha corregido los activos por las amortizaciones que se hubiesen reconocido de no haberse clasificado como mantenidos para la venta, de 719 miles de euros, que se ha registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2018.

Asimismo la Sociedad Dominante ha cursado bajas por ventas con un coste de 2.607 miles de euros y una amortización acumulada de 698 miles de euros en el ejercicio 2018 (coste de 8.022 miles de euros y una amortización acumulada de 1.062 miles de euros en el ejercicio 2017), habiendo sido el resultado obtenido de 5,8 millones de euros.

	Saldo al 01/01/2017	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo al 31/12/2017
Coste-					
Terrenos	10.073	273	(3.152)	-	7.194
Construcciones	17.020	2	(4.828)	-	12.194
Otras instalaciones	464	3	(42)	(1)	424
TOTAL COSTE	**27.557**	**278**	**(8.022)**	**(1)**	**19.812**
Amortización acumulada-					
Construcciones	(5.460)	-	1.029	-	(4.431)
Otras instalaciones	(410)	-	33	2	(375)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(5.870)**	**-**	**1.062**	**2**	**(4.806)**
Correcciones por deterioro-					
Terrenos y construcciones	(4.394)	(37)	1.696	-	(2.735)
VALOR NETO CONTABLE	**17.293**				**12.271**

10. Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Existencias valoradas a coste-		
Sellos en poder de terceros	209	311
Sellos en oficinas y almacenes propios	1.699	1.734
Sellos Filatelia	4.669	4.329
Otras existencias	2.792	2.615
	9.369	**8.989**
Correcciones valorativas por deterioro-	**(4.181)**	**(4.329)**
	5.188	**4.660**

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	Correcciones valorativas		
	Sellos	Otros	Total
SALDO AL 1 DE ENERO DE 2017	**2.513**	**627**	**3.140**
Correcciones valorativas por deterioro	2.049	211	2.260
Reversión de correcciones valorativas	(309)	-	(309)
Aplicación contra coste de existencias	(565)	(197)	(762)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	**3.688**	**641**	**4.329**
Correcciones valorativas por deterioro	568	93	661
Reversión de correcciones valorativas	-	-	-
Aplicación contra coste de existencias	(758)	(51)	(809)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	**3.498**	**683**	**4.181**

El Grupo Correos mantiene correcciones valorativas por deterioro de sellos por 3.498 miles de euros (3.688 miles de euros en 2017) en aquellos casos en los que ha estimado que su valor neto realizable es inferior a su valor contable.

De manera periódica, la Sociedad Dominante destruye aquellas existencias

de sellos cuya antigüedad y/o motivo de su emisión imposibilita su realización. En este sentido, durante el ejercicio se han destruido sellos totalmente deteriorados por importe de 809 miles de euros (762 miles de euros en 2017).

11. Activos financieros corrientes y no corrientes

La composición de los activos financieros corrientes y no corrientes del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2018 y 2017, excepto el efectivo y otros activos líquidos equivalentes descritos en la Nota (12), incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Inversiones financieras a largo plazo-		
Depósitos y fianzas	2.067	2.060
Otros	127	1.046
	2.194	**3.106**
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-		
Clientes por ventas y prestación de servicios	440.414	401.901
Clientes, empresas del grupo y asociadas (Nota 20)	57	70
Deudores varios	25.254	53.706
Deudores, empresas del grupo y asociadas (Nota 20)	12.934	26.640
Personal	7.521	7.125
Administraciones Públicas (Nota 18)	253	178
	486.433	**489.620**
Inversiones financieras a corto plazo-		
Depósitos y fianzas	946	903

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

11.1.) Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar

En los epígrafes “Clientes por ventas y prestaciones de servicios” y “Deudores varios” se incluye 191.821 miles de euros de derechos de cobro de la Sociedad Dominante a operadores postales de terceros países por la prestación de servicios postales y telegráficos (siendo 160.491 miles de euros a 31 de diciembre de 2017).

A 31 de diciembre de 2018 el saldo pendiente de cobro de compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU de ejercicios anteriores pendientes de liquidación de la Sociedad Dominante, es cero (24.895 miles de euros en el ejercicio 2017, registrado en “Deudores varios”). De acuerdo con la comunicación de la Dirección General del Tesoro y

Política Financiera del 10 de marzo de 2009, el Tesoro ajustará los libramientos de fondos a los Organismos Públicos según sus necesidades efectivas de liquidez y los retendrá si el perceptor, en base a sus previsiones mensuales de tesorería, tiene cubiertas sus necesidades de liquidez (ver Notas 11.3.1 y 17.c)).

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

Los epígrafes "Clientes por ventas y prestaciones de servicios" y "Deudores varios" se presentan netos de correcciones valorativas por deterioro, y su movimiento durante los ejercicios 2018 y 2017 ha sido el siguiente:

	Correcciones valorativas		
	Clientes	Deudores	Total
SALDO AL 1 DE ENERO DE 2017	**18.594**	**6.906**	**25.500**
Correcciones valorativas por deterioro	8.783	-	8.783
Reversiones de correcciones valorativas	(4.709)	(5.916)	(10.625)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	**22.668**	**990**	**23.658**
Correcciones valorativas por deterioro	6.436	1	6.437
Reversiones de correcciones valorativas	(6.870)	-	(6.870)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	**22.234**	**991**	**23.225**

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 4.455 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos (habiéndose registrado por este mismo concepto durante el ejercicio 2017 un importe de 1.864 miles de euros).

11.2.) Inversiones financieras a largo y corto plazo

El epígrafe "Depósitos y fianzas" a corto plazo se corresponde fundamentalmente a consignaciones judiciales depositadas ante distintos juzgados de lo social por litigios planteados por trabajadores y ex trabajadores de la Sociedad Dominante.

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

	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Inversiones financieras a largo plazo		
Créditos a terceros		1.000
Otras inversiones financieras	2.194	2.106
	2. 194	**3.106**

El epígrafe "Inversiones financieras a largo plazo" de la Sociedad Dominante incluye las fianzas y depósitos constituidos a largo plazo de 1.112 miles de euros, además de 18 miles de euros que corresponden a la adquisición de acciones de International Post Corporation (IPC). En el ejercicio 2018 la Sociedad Dominante ha reclasificado al corto plazo 999 miles de euros pendientes de cobro por la venta con pago aplazado de un inmueble.

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.

11.3.) Información sobre la naturaleza y el nivel de riesgo procedente de instrumentos financieros

Las políticas de gestión de riesgos del Grupo son establecidas por el Comité de Dirección de la Sociedad Dominante, habiendo sido aprobadas por los Administradores de la Sociedad Dominante. En base a estas políticas se han establecido una serie de procedimientos y controles que permiten identificar, medir y gestionar los riesgos derivados de los instrumentos financieros, los cuáles exponen al Grupo 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 a 31 de diciembre de 2018 y 2017 es la siguiente:

	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo		Total Grupo Correos	
	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Inversiones financieras a largo plazo	1.118	2.096	1.076	1.010	2.194	3.106
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	386.248	345.547	54.166	56.354	440.414	401.901
Deudores varios (Nota 11)	24.943	53.294	311	412	25.254	53.706
Inversiones financieras a corto plazo	912	883	34	20	946	903
Imposiciones a corto plazo	20.000	70.000	-	-	20.000	70.000
Intereses devengados no cobrados	-	12	-	-	-	11
Bancos e instituciones de crédito	77.881	96.760	2.461	2.024	80.342	98.784
	511.102	**568.591**	**58.048**	**59.820**	**569.150**	**628.411**

La composición de “Deudores varios” es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		
Deudores varios - compensación SPU (Nota 18)	-	24.895
Deudores varios - resto	25.254	28.811
	25.254	**53.706**

La Sociedad Dominante ha reconocido en el ejercicio 2018 (ver Nota 17 c)) derechos de cobro correspondientes a liquidaciones pendientes por compensación de costes derivados del SPU de 120.000 miles de euros (en el 2017 reconoció 58.700 miles de euros correspondientes a liquidaciones por compensación de costes derivados del SPU de ejercicios anteriores). Tal y como se explica en la Nota 11.1.), el saldo pendiente de cobro de compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU de ejercicios anteriores pendientes de liquidación, es cero (24.895 miles de euros en el ejercicio 2017, registrado en “Deudores varios”). En “Deudores varios-resto”, se incluyen, entre otros, los saldos pendientes de cobro por pagos provisionales de correspondencia internacional de la Sociedad Dominante, de 15.711 miles de euros (14.164 miles de euros).

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

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 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018			
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros
Clientes y deudores-				
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	27	76.298	1	1.014
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	41	28.228	-	-
Con saldo inferior a 500 miles de euros	24.164	101.305	14.322	53.151
	24.232	**205.831**	**14.323**	**54.165**
Operadores postales extranjeros	220	191.821	-	-
Deudores varios - compensación SPU (Nota 11)	-	-	-	-
Otros activos financieros	-	13.539	-	312
		205.360		**312**
		411.191		**54.477**

	Ejercicio 2017			
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros
Clientes y deudores:				
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	31	85.788	-	-
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	31	21.326	-	-
Con saldo inferior a 500 miles de euros	22.921	85.647	12.988	56.351
	22.983	**192.761**	**12.988**	**56.351**
Operadores postales extranjeros	226	160.491	-	-
Deudores varios - compensación SPU (Nota 11)	-	24.895	-	-
Otros activos financieros	-	20.694	-	415
		206.080		**415**
		398.841		**56.766**

El detalle por fecha de antigüedad de los "Clientes" y "Operadores postales extranjeros" de las empresas del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018			Ejercicio 2017		
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo
	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes
No vencidos	**134.369**	**82.349**	**38.901**	**107.984**	**67.405**	**37.623**
Vencidos no dudosos:						
Menos de 30 días	39.527	454	6.452	58.360	437	10.836
Entre 30 y 60 días	13.928	2.942	3.293	15.909	1.107	2.798
Entre 60 y 90 días	4.116	244	2.056	3.933	462	1.762
Entre 90 y 120 días	3.833	347	633	1.931	233	649
Más de 120 días	10.058	89.774	2.830	4.644	76.683	2.683
Pagos provisionales	-	15.711	-	-	14.164	-
	205.831	**191.821**	**54.165**	**192.761**	**160.491**	**56.351**
Clientes dudosos	12.023	1.071	9.140	14.488	1.012	7.169
Correcciones por deterioro	(12.023)	(1.071)	(9.140)	(14.488)	(1.012)	(7.169)
	205.831	**191.821**	**54.165**	**192.761**	**160.491**	**56.351**

Los saldos a cobrar a clientes del Grupo Correos con una antigüedad de más de 120 días son de 12.888 miles de euros (7.327 miles de euros en 2017).

Los pagos provisionales atienden a los importes abonados por la Sociedad Dominante a otros operadores extranjeros por la prestación de sus servicios postales previos a la liquidación definitiva. El saldo de anticipos cobrados de operadores extranjeros por la Sociedad Dominante asciende a 131.164 miles de euros a 31 de diciembre de 2018 (92.541 miles de euros a 31 de diciembre de 2017).

La Sociedad Dominante ha rentabilizado los excedentes de tesorería durante el ejercicio 2018 mediante la gestión activa de los fondos depositados en cuentas corrientes en las entidades financieras nacionales de mayor solvencia. Igualmente, la Sociedad Dominante ha realizado a lo largo del ejercicio 2018 cesiones de tesorería a su Accionista Único (SEPI), de vencimiento inferior a un mes y remuneradas a un tipo de mercado (Ver Notas 12, 17 i) y 20).

11.3.2) Riesgos de mercado

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

- *Riesgos de tipos de interés*

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

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

- *Riesgos de tipos de cambio*

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

En este sentido, la exposición de la Sociedad Dominante a este riesgo corresponde principalmente a los saldos a cobrar y pagar derivados de la correspondencia internacional. Dado que el neto de estos saldos al 31 de diciembre de 2018 asciende a 67.292 miles de euros a pagar (10.172 miles de euros a 31 de diciembre de 2017), los Administradores

de la Sociedad Dominante consideran que este riesgo no es significativo.

11.3.3) Riesgos de liquidez

El riesgo de liquidez se produce por la posibilidad de que el Grupo Correos no pueda disponer de fondos líquidos, o acceder a ellos, en la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago. El objetivo del Grupo es mantener las disponibilidades líquidas necesarias. La Sociedad Dominante tiene contratadas líneas de crédito para hacer frente a cualquier necesidad de liquidez, que no han sido dispuestas a lo largo del ejercicio 2018.

El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo al 31 de diciembre de 2018 y 2017 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Activos financieros a corto plazo-		
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	440.414	401.901
Deudores varios	25.254	53.706
Inversiones financieras	946	903
Efectivo y otros medios líquidos	128.118	199.942
Pasivos financieros a corto plazo-		
Deudas a corto plazo	(32.478)	(25.413)
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	(479.020)	(402.522)
DIFERENCIA	**83.234**	**228.517**

12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Efectivo:		
Caja	27.776	31.146
Bancos e instituciones de crédito	80.342	98.784
Activos líquidos equivalentes:		
Imposiciones a corto plazo (Notas 11.3.1y 20))	20.000	70.000
Intereses devengados no vencidos:		
De empresas del grupo (Notas 11.3.1) y 20)	-	1
De terceros	-	11
	128.118	**199.942**

La Sociedad Dominante mantiene a 31 de diciembre de 2018 un depósito restringido de 766 miles de euros con la finalidad de atender las liquidaciones del IBI que se reciban de las Entidades locales (ver Nota 17 h)), como consecuencia de la resolución de la Comisión Europea que declaraba la exención de dicho impuesto como ayuda ilegal.

13. Fondos propios

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

a) Capital escriturado

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

b) Prima de emisión

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

La prima de emisión de la Sociedad Dominante al 31 de diciembre de 2018 y 2017 asciende a 250.938 miles de euros.

c) Reservas

De acuerdo con el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, debe destinarse a la Reserva Legal una cifra igual al 10% del beneficio del ejercicio hasta que se alcance, como mínimo, el 20% del Capital Social.

La Reserva Legal sólo podrá utilizarse para aumentar el Capital Social en la parte de su saldo que exceda del 10% del capital ya aumentado. Salvo para la finalidad mencionada anteriormente, y mientras no supere el 20% del Capital Social, esta reserva sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin.

Al 31 de diciembre de 2018, las Reservas Estatutarias de la Sociedad Dominante sumaban 214.119 miles de euros (al 31 de diciembre de 2017 de 214.119 miles de euros), siendo el importe de las Reservas Voluntarias de 257.298 miles de euros (al 31 de diciembre de 2017 de 317.906 miles de euros).

Los Administradores de la Sociedad Dominante tienen previsto solicitar en el ejercicio 2019 a la Junta de Accionistas la autorización para redistribuir la totalidad del saldo de las Reservas Estatutarias a Reservas Voluntarias.

d) Reservas en sociedades consolidadas

Su detalle al 31 de diciembre de 2018 y 2017, es como sigue:

	Saldo al 31/12/2016	Resultado 2016	Saldo al 31/12/2017	Resultado 2017	Saldo al 31/12/2018
Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.	4.245	1.513	5.758	1.632	7.390
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.	(7.367)	(1.155)	(8.522)	(821)	(9.343)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.	(201.556)	991	(200.565)	7.623	(192.942)
	(204.678)	**1.349**	**(203.329)**	**8.434**	**(194.895)**

En este epígrafe también se incluyen Otras reservas de la Sociedad Dominante, que recogen las generadas por ciertos ajustes de consolidación realizados en el pasado por 118.637 miles de euros (213.429 miles de euros en el ejercicio 2017), entre los que destacan la eliminación de las dotaciones a la provisión por depreciación de inversiones financieras y la amortización acumulada del fondo de comercio de consolidación que surgió de la adquisición del 100% de la propiedad de Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.

e) Resultados consolidados del Grupo Correos

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2018 y 2017 es como sigue:

	Ejercicio 2018		
	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.	(142.841)	(17.078)	(159.919)
Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.	1.740	-	1.740
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.	(440)	-	(440)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.	5.659	-	5.659
	(135.882)	**(17.078)**	**(152.960)**

	Ejercicio 2017		
	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados Consolidados
Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.	(60.727)	(94.673)	(155.400)
Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.	1.632	-	1.632
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.	(821)	-	(821)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.	7.623	-	7.623
	(52.293)	**(94.673)**	**(146.966)**

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

El detalle del movimiento durante los ejercicios 2018 y 2017, de las compensaciones recibidas como subvención de capital, es el siguiente:

	Ejercicio 2017 *(Miles de euros)*
SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2017	**267.837**
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	-
Efecto fiscal	-
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- con origen en la amortización	(12.018)
- con origen en la corrección por deterioro	(385)
- con origen en bajas	(374)
Efecto fiscal	**3.186**
SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2017	**258.246**

	Ejercicio 2018 *(Miles de euros)*
SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2018	**258.246**
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	22
Sobrecompensación SPU 2004-2010 (Nota 17 h))	(11.495)
Efecto fiscal Sobrecompensación SPU 2004-2010 (Nota 17 h))fjkadsl	2.874
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- con origen en la amortización	(10.543)
- con origen en la corrección por deterioro	(219)
- con origen en bajas	(642)
Efecto fiscal	2.806
SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2018	**241.049**

La Sociedad Dominante valora los pasivos por impuesto diferido vinculados a compensaciones de capital recibidas hasta el ejercicio 2010 a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, según la normativa vigente a 31 de diciembre de 2018, y reconoce dicha variación en el patrimonio neto de la Sociedad (ver Nota 5q) y Nota 18).

15. Provisiones a largo plazo y corto plazo

El detalle y movimiento de las provisiones a largo y corto plazo durante los ejercicios 2018 y 2017 ha sido el siguiente:

	Provisiones a largo plazo					
	Provisión para impuestos	Provisión por reclamaciones del personal	Provisión por litigios	Otras provisiones	Total	Provisiones a corto plazo
SALDO AL 1 DE ENERO DE 2017	**4.558**	**7.376**	**18.024**	**519**	**30.477**	**1.843**
Dotaciones	609	5.073	9.864	120	15.666	1.878
Aplicaciones / pagos	(1.540)	(4.141)	(11)	(55)	(5.747)	(481)
Reversiones / excesos	(394)	(347)	(9.119)	(141)	(10.001)	(349)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	**3.233**	**7.961**	**18.758**	**443**	**30.395**	**2.891**
Dotaciones	694	3.563	191	-	4.448	1.170
Aplicaciones / pagos	(419)	-	(4.800)	-	(5.219)	(728)
Reversiones / excesos	(12)	(242)	(27)	(35)	(316)	(316)
Reclasificaciones	-	408	-	(408)	-	-
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	**3.496**	**11.690**	**14.122**	**-**	**29.308**	**3.017**

Las dotaciones de provisiones a largo plazo del ejercicio, por importe de 4.448 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según su naturaleza (15.666 miles de euros en 2017).

Las aplicaciones de provisiones a largo plazo tienen su origen en las resoluciones de litigios que han sido desfavorables al Grupo Correos durante el ejercicio 2018 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades.

Las reversiones de provisiones a largo plazo del ejercicio, por importe de 316 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (10.001 miles de euros en 2017).

Provisión por reclamaciones de personal

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2018 registra las cantidades a pagar estimadas por reclamaciones y litigios judiciales contra el Grupo Correos de tipo laboral.

Provisión por litigios

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2018 y 2017 recoge las cantidades a pagar por la Sociedad Dominante estimadas en relación con los expedientes sancionadores de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, recurridas por ésta.

Con fecha 5 de febrero de 2018, el Tribunal Supremo confirmó la sentencia favorable a la Sociedad Dominante, y desestimó el recurso de casación interpuesto por la Administración General del Estado contra la sentencia de la Audiencia Nacional de 1 de julio de 2015, relativa al estrechamiento de márgenes de los operadores postales. Este hecho supuso que la Sociedad Dominante registrara una reversión de provisión con abono al epígrafe “Exceso de provisiones” de la cuenta de pérdidas y ganancias de 8.179 miles de euros en el ejercicio 2017.

El 8 de marzo de 2018, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia dictó una resolución en la que sancionaba a Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) por un total de 19.635 miles de euros por presuntas infracciones de la normativa de defensa de la competencia.

Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) obtuvo en mayo de 2018, la suspensión cautelar del pago de las multas impuestas, demostrando que el pago de la misma podría ocasionar un perjuicio de difícil o imposible reparación a la empresa, así mismo, interpuso recurso con fecha 6 de febrero de 2019, ante la audiencia nacional contra la resolución anterior antes mencionada.

Los Administradores de la Sociedad Dominante y de Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), basándose en las valoraciones y juicios de sus asesores

legales externos y del departamento jurídico del Grupo, consideran que es probable que la Audiencia Nacional estime el recurso, y que tenga lugar una reducción de la sanción en al menos el 50%, por lo que la provisión registrada por Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) en el ejercicio 2017 ascendió a 9.818 euros, sin que haya variado en el presente ejercicio como consecuencia de las estimaciones realizadas por los Administradores de la Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) y basándose en las evaluaciones de los expertos.

16. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros a largo y corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2018 y 2017, incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Deudas a largo plazo:		
Acreedores por inmovilizado	5.505	5.876
Fianzas y depósitos	1.157	1.221
Acreedores por arrendamientos financieros	563	-
Otras deudas a largo plazo	179	810
TOTAL DEUDAS A LARGO PLAZO	**7.404**	**7.907**
Deudas a corto plazo:		
Acreedores por inmovilizado	20.471	11.100
Depósitos giro	3.429	4.838
Fianzas y depósitos	6.629	6.228
Acreedores por arrendamientos financieros	415	-
Otras deudas a corto plazo	1.534	3.247
TOTAL DEUDAS A CORTO PLAZO	**32.478**	**25.413**
DEUDAS CON EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS A CORTO PLAZO (NOTA 20)	**1.285**	**878**
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:		
Proveedores	3.196	2.842
Proveedores, empresas de grupo y asociadas (Nota 20)	-	3
Acreedores varios	241.312	230.517
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	38.951	18.394
Otras deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18)	55.885	50.074
Anticipos de clientes	139.676	100.692
TOTAL ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR	**479.020**	**402.522**

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

Los "Depósitos giro" incluyen giros admitidos con anterioridad al 31 de diciembre del 2018 y pendientes de pago por la Sociedad Dominante a sus destinatarios a esa fecha.

El epígrafe "Acreedores varios" incluye los importes cobrados por la Sociedad Dominante por cuenta de terceros por importe de 27.439 miles de euros (23.546 miles de euros en el ejercicio 2017).

El epígrafe "Personal (remuneraciones pendientes de pago)" de la Sociedad Dominante incluye 21.000 miles de euros correspondiente a los incrementos retributivos no abonados pero devengados en función de lo establecido en la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018 y la Resolución de 17 de julio de 2018, conjunta de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se dictan instrucciones sobre el pago al personal del Sector Público Estatal de los atrasos correspondientes a los incrementos previstos en la Ley 6/2018. El pago de estos atrasos se ha hecho efectivo en febrero de 2019.

Asimismo, en los epígrafes "Acreedores varios" y "Anticipos de clientes" se incluyen 191.889 miles de euros con origen en las obligaciones pendientes de pago a distintos operadores postales de terceros países por los servicios postales recibidos de los mismos (150.319 miles de euros a 31 de diciembre de 2017). También se incluyen en el epígrafe "Anticipos de clientes" las cantidades cobradas por Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) por cuenta de terceros al realizar el servicio de entrega con reembolso a petición de clientes, de 1.668 miles de euros (1.116 miles de euros en el ejercicio 2017).

La Sociedad Dominante, al cierre del ejercicio no presenta saldos pendientes de pago a proveedores que representen un aplazamiento superior al plazo legal establecido por la Ley 15/2010 de 5 de julio.

De acuerdo con lo previsto en la Ley 15/2010 y la Resolución de 29 de enero de 2016 del ICAC, la información de la Sociedad Dominante sobre el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales a 31 de diciembre de 2018, es la siguiente:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	23	28
Ratio de operaciones pagadas	24	29
Ratio de operaciones pendientes de pago	15	16
	Miles de euros	Miles de euros
Total pagos realizados	435.590	438.943
Total pagos pendientes	28.580	45.620

17. Ingresos y gastos

a) Importe neto de la cifra de negocios

La distribución del importe de la cifra de negocios del Grupo Correos correspondiente a sus actividades ordinarias por categorías de actividades, así como por mercados geográficos, para los ejercicios 2018 y 2017 es la siguiente:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Segmentación por procedencia-		
Clientes con contrato	1.411.209	1.242.712
Cobros contado	381.367	387.964
Máquinas de franquear	42.871	38.701
Internacional	133.954	120.927
Otros	66.231	69.161
TOTAL	**2.035.632**	**1.859.465**
Segmentación por mercados geográficos-		
Nacional	2.020.459	1.843.305
Internacional – ETOE (Oficina de intercambio extraterritorial)	15.173	16.160
TOTAL	**2.035.632**	**1.859.465**

El epígrafe “Clientes con contrato” se presenta neto de la cifra de rappels concedidos por el Grupo Correos a sus clientes durante el ejercicio por importe de 2.835 miles de euros (siendo ese mismo dato para el ejercicio 2017 equivalente a 2.534 miles de euros).

b) Aprovisionamientos

El desglose del epígrafe de "Aprovisionamientos" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante los ejercicios 2018 y 2017 es como sigue:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Compras nacionales de mercaderías-		
Sellos y otros signos de franqueo	4.978	5.664
Otros productos	11.042	9.656
Variación de existencias	(988)	(1.574)
Consumo de mercaderías	**15.032**	**13.746**
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	631	1.951
Trabajos realizados por otras empresas	278.976	255.844
Aprovisionamientos	**294.669**	**271.541**

En "Trabajos realizados por otras empresas" se incluyen los "gastos por correspondencia internacional" de la Sociedad Dominante, que recogen los costes que los operadores postales de los distintos países facturan a la Sociedad en relación con la prestación de servicios postales y telegráficos cuyos destinatarios residen en esos países, 55.356 miles de euros en el ejercicio 2018 (55.650 miles de euros en el ejercicio 2017). También se incluye el gasto en transportes contratado con terceros, 81.406 miles de euros en el ejercicio 2018 (77.616 miles de euros en el ejercicio 2017).

c) Compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU

En el ejercicio 2018 el Ministerio de Fomento ha transferido al Tesoro 120.000 miles de euros, correspondientes al importe consignado en el presupuesto del Ministerio de Fomento a favor de la Sociedad Dominante para la prestación del Servicio Postal Universal, dentro del programa 491 Servicio Postal Universal, en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2018. Atendiendo a lo anterior, la Sociedad Dominante ha contabilizado en el ejercicio 2018 ingresos de 120.000 miles de euros por dicho concepto, tal y como se establece en la Nota 5-r) (en el ejercicio 2017 se consignó 58.700 miles de euros, a favor de la Sociedad Dominante para la prestación del Servicio Postal Universal, pendiente de liquidación, dentro del programa 491 Servicio Postal Universal, en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2017, que la Sociedad Dominante contabilizó como ingreso en el ejercicio 2017).

No obstante, a la fecha de formulación de las presentes Cuentas Anuales Consolidadas, se encuentran pendientes de emisión y aprobación, por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia, las resoluciones sobre la determinación del coste neto del Servicio Postal Universal correspondiente a los ejercicios 2011 al 2018. Por lo tanto hasta que no se emitan dichas resoluciones y

se determine dicho coste neto, no pueden considerarse definitivas las liquidaciones anticipadas por el Ministerio de Fomento, si bien, tal y como se establece en la Nota 5-r) de la presente Memoria, se considera que existe un acuerdo individualizado de concesión, se cumplen todas las condiciones para su concesión y no existen dudas razonables sobre su recepción.

Eventualmente, una resolución de la CNMC respecto del cálculo del coste neto del SPU de los ejercicios 2011 al 2018 que no fuera coincidente con lo consignado en los Presupuestos Generales del Estado, podría tener impacto positivo o negativo en los importes contabilizados. Dicho impacto final no podría ser calculado hasta la entrada en vigor del nuevo Plan de Prestación, que está siendo desarrollado por el Gobierno de España y se encuentra actualmente en tramitación y negociación con la Comisión Europea. Si la metodología y conceptos para el cálculo del coste neto son aprobados en los términos en los que se están negociando, los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales del ejercicio 2018 y siguientes, relativo al cálculo del coste neto del SPU del periodo 2011 al 2018.

	Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 1 de enero de 2017 (Depositadas en el Tesoro)	**258.926**
Ejercicio 2017	Compensaciones SPU en el Tesoro- pendiente de liquidación	58.700
	Compensaciones SPU cobradas del Tesoro	(292.731)
	Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2017 (Depositadas en el Tesoro)	**24.895**
Ejercicio 2018	Compensaciones SPU en el Tesoro - pendiente de liquidación	120.000
	Compensaciones SPU cobradas del Tesoro	(144.895)
	Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2018 (Depositadas en el Tesoro)	-

La Sociedad Dominante ha cobrado a lo largo del ejercicio 2018, 144.895 miles de euros correspondientes a compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU (292.731 miles de euros en el ejercicio 2017). El importe pendiente de cobro por este concepto al cierre del ejercicio 2018 es de cero euros (ver Notas 11.1.), 11.3.1)) (24.895 miles de euros al cierre del ejercicio 2017).

La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio 2018 otras subvenciones por importe de 208 miles de euros (193 miles de euros en el ejercicio 2017).

d) Gasto de personal

El desglose del gasto de personal para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Sueldos, salarios y asimilados	1.205.302	1.169.211
Cargas sociales	296.039	275.025
Otros gastos	9.947	8.256
	1.511.288	**1.452.492**

Las cargas sociales para el ejercicio 2018 y 2017 no incluyen importe alguno referente a aportaciones y dotaciones para pensiones. En virtud de lo dispuesto en el artículo dos del Real Decreto 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, el Grupo no realiza aportaciones a planes de pensiones (ver Nota 5-p)).

e) Servicios exteriores

El desglose del epígrafe "Servicios exteriores" para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Arrendamientos	44.158	42.559
Reparaciones, conservación y mantenimiento	80.890	76.499
Seguridad	23.385	21.091
Comisiones por ventas	12.890	27.450
Suministros	43.124	39.715
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	12.405	15.634
Comunicaciones	12.163	10.419
Limpieza	26.960	26.938
Otros gastos	56.280	42.496
	312.255	**302.801**

En “Otros gastos” se incluyen, entre otros, los costes derivados del servicio de mantenimiento y gestión por parte de un tercero de los centros de procesos de datos , los gastos jurídicos, de asesorías y consultoríasdel Grupo.

A 31 de diciembre de 2018 y 2017 los pagos futuros mínimos no cancelables con origen en los contratos de arrendamiento operativo que tienen firmados las distintas empresas del Grupo Correos se desglosan en el siguiente cuadro:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Hasta un año	14.845	13.913
Entre uno y cinco años	19.611	26.473
Más de cinco años	32.467	21.406
	66.923	**61.792**

f) Tributos

En el epígrafe “Tributos” la Sociedad Dominante registra, entre otros, el efecto de la regularización de la prorrata de IVA sobre los bienes de inversión de ejercicios anteriores y el efecto de la regularización de la prorrata definitiva del ejercicio 2018 (ver Nota 5-t)). Estas regularizaciones han supuesto un gasto en el ejercicio 2018 de 102 miles de euros y un ingreso de 2.081 miles de euros respectivamente (en el ejercicio 2017 se registró un gasto de 462 miles de euros por el efecto de la regularización de los bienes de inversión de ejercicios anteriores y un ingreso de 4.434 miles de euros de regularización de la prorrata definitiva del ejercicio).

También se registran otros impuestos, el más significativo el impuesto sobre bienes inmuebles que ha supuesto un gasto de 5.705 miles de euros en 2018 (5.804 miles de euros en el ejercicio 2017).

g) Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018			
	I. material y activos no corrientes para venta			
	Inmovilizado intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
Correcciones por deterioro:					
Dotaciones	-	8.587	-	-	8.587
Reversiones	-	(7.142)	-	-	(7.142)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-
	-	**1.445**	**-**	**-**	**1.445**
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	-	(5.650)	(728)	-	(6.378)
Pérdidas	-	527	180	-	707
	-	**(5.123)**	**(548)**	**-**	**(5.671)**
	-	**(3.678)**	**(548)**	**-**	**(4.226)**

	Ejercicio 2017			
	I. material y activos no corrientes para venta			
	Inmovilizado intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
Correcciones por deterioro:					
Dotaciones	-	384	-	-	384
Reversiones	-	(3.321)	-	-	(3.321)
Reclasificaciones	-	-	-	(9)	(9)
	-	**(2.937)**	**-**	**(9)**	**(2.946)**
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	-	(4.232)	(335)	-	(4.567)
Pérdidas	-	599	230	-	829
	-	**(3.633)**	**(105)**	**-**	**(3.738)**
	-	**(6.570)**	**(105)**	**(9)**	**(6.684)**

h) Otros resultados

El 11 de febrero de 2016 la Comisión Europea (en adelante CE) incoó un procedimiento de investigación formal previsto en el artículo 108, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, en relación con las compensaciones por la OSU (actualmente SPU) otorgadas a la Sociedad Dominante en virtud de la Ley Postal de 1998, las exenciones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), las tres ampliaciones de capital concedidas en 2004, 2005 y 2006, y la compensación concedida a la Sociedad Dominante por la distribución de material electoral, iniciándose, por lo tanto, una investigación en el transcurso de la cual la Sociedad Dominante realizó alegaciones, y que ha concluido con la decisión de 10 de julio de 2018 de la CE.

La CE, en su Decisión, ha considerado la existencia de ayudas de estado ilegales en relación a compensaciones por SPU del periodo 2004-2010, exenciones del IBI del periodo 2008-2013, exenciones de IAE del periodo 2004-2017. Los importes a devolver por la Sociedad Dominante para cada una de las medidas son:

- Devolución al Reino de España por Sobrecompensación de SPU 2004-2010 de 134.419 miles de euros en donde se incluyen 19.903 miles de euros por intereses de demora (ver Nota 17 i)).

- IBI 2008-2013 de 753 miles de euros a pagar a las Entidades Locales, más los intereses de demora correspondientes acordados con la CE (Nota 12, importe restringido en Tesorería).

- IAE 2004-2017 de 114 miles de euros a pagar a la Agencia Tributaria, más los intereses de demora correspondientes acordados con la CE.

Una vez ejecutadas por la Sociedad Dominante todas las obligaciones derivadas de la Decisión, la Comisión Europea anunció con fecha 5 de noviembre de 2018 que va a proceder al cierre provisional administrativo del procedimiento.

La Sociedad Dominante ha imputado proporcionalmente en la cuenta pérdidas y ganancias consolidada el importe de la devolución de SPU que había sido transferido a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada hasta la fecha de la resolución (103.021 miles de euros registrados en el epígrafe “Otros resultados”) y ha dado de baja del patrimonio neto la parte pendiente de transferir a la cuenta de pérdidas y ganancias (11.495 miles de euros registrados en el epígrafe de “Subvenciones, donaciones y legados recibidos”, ver Nota 14), corrigiendo su efecto fiscal (2.874 miles de euros, ver Nota 14)). Así mismo ha registrado los gastos financieros acordados con la CE (19.903 miles de euros, ver Nota 17 i)).

En relación a las medidas de IAE e IBI, la Sociedad Dominante ha registrado el importe de la devolución en la cuenta

de pérdidas y ganancias consolidada, dentro de "Tributos".

i) Ingresos y gastos financieros

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Ingresos financieros-		
De empresas del grupo:		
Imposiciones a corto plazo (Nota 20)	75	61
De terceros:		
Otros ingresos financieros	2.171	642
	2.246	**703**
Gastos financieros-		
De terceros:		
Otros gastos financieros	20.253	115
	20.253	**115**

La Sociedad Dominante ha realizado a lo largo del ejercicio 2018 cesiones de tesorería a su Accionista Único (SEPI), de vencimiento no superior a un mes y remuneradas a un tipo del 0,1%. Al cierre del ejercicio 2018 existen cesiones de tesorería de 20.000 miles de euros (70.000 miles de euros a 31 de diciembre de 2017) (Ver Notas 11.3.1) y 20). Los ingresos generados por este concepto ascienden a 75 miles de euros en el ejercicio 2018 (61 miles de euros en el ejercicio 2017).

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

La Sociedad Dominante ha registrado gastos financieros por el expediente de ayudas de estado por un total de 19.972 miles de euros (ver Nota 17 h)).

18. Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2018	Saldo al 31/12/2017
Activos no corrientes-		
Activos por impuesto diferido	36.890	33.246
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	**36.890**	**33.246**
Activos corrientes-		
Deudores varios - compensación SPU (Nota 11.3.1)	-	24.895
Otros (Nota 11)	253	178
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	**253**	**25.073**
	(Nota 11)	(Nota 11)
Pasivos no corrientes-		
Pasivos por impuesto diferido	79.562	85.399
Pasivos corrientes-		
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas - IRPF	18.211	18.844
Impuesto sobre el Valor Añadido - IVA	6.009	1.370
Seguridad social	29.073	27.488
MUFACE y derechos pasivos	1.669	1.880
Otros	923	492
TOTAL PASIVOS CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	**55.885**	**50.074**
	(Nota 16)	(Nota 16)

En el ejercicio 2011 el Grupo Correos tributó bajo el régimen de consolidación fiscal, Grupo Fiscal nº 38/11, compuesto por todas las sociedades del Grupo Correos y con la Sociedad Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), como Sociedad Dominante.

Durante el ejercicio 2012, como consecuencia del traspaso de las acciones de la Sociedad a SEPI, formalizado mediante Acta de 5 de junio de 2012, se produjo la integración de todas las Sociedades del Grupo Correos en el Grupo de Consolidación Fiscal SEPI con número 9/86, y la consiguiente extinción del Grupo Fiscal nº 38/11.

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

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

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

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

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

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Diferencias temporarias:		
Provisiones para riesgos y gastos	980	668
Amortización fondo de comercio	2.697	3.155
Provisiones relacionadas con el personal	162	115
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	4.531	2.471
Amortización del inmovilizado	8.481	9.621
Otros	492	183
	17.343	**16.213**
Ajuste por cambio de tipo impositivo	(195)	(209)
Créditos por bases imponibles negativas	10.648	10.473
Créditos por deducciones	9.094	6.769
ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	**36.890**	**33.246**
Diferencias temporarias:		
Efecto fiscal de las compensaciones SPU capital recibidas hasta 2010	79.398	85.070
Otros ajustes temporales	164	329
PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	**79.562**	**85.399**

El movimiento de los activos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2018	Altas	Ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2018
Base impuesto diferido	100.759	33.253	-	(27.463)	106.818
Efecto impositivo:					
Diferencias temporarias	16.004	7.817	(195)	(6.478)	17.148
Créditos por pérdidas a compensar	10.472	563	-	(387)	10.648
Créditos por deducciones	6.769	2.363	288	(326)	9.094
TOTAL ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	**33.245**	**10.743**	**93**	**(7.191)**	**36.890**

	Saldo al 01/01/2017	Altas	Ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2017
Base impuesto diferido	50.834	66.320	-	(16.395)	100.759
Efecto impositivo:					
Diferencias temporarias	14.205	5.995	(209)	(3.987)	16.004
Créditos por pérdidas a compensar	-	10.584	-	(112)	10.473
Créditos por deducciones	3.538	3.256	(25)	-	6.769
TOTAL ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	**17.743**	**19.836**	**(234)**	**(4.099)**	**33.246**

El movimiento de los pasivos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018				
	Saldo al 01/01/2018	Altas	Ajuste Cambio de Tipos	Reversión	Saldo al 31/12/2018
Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital	85.069	-	-	(5.671)	79.398
Diferencias temporarias	1.315	-	-	(658)	657
Efecto impositivo diferencias temporarias	329	-	-	(165)	164
TOTAL PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	**85.398**	**-**	**-**	**(5.836)**	**79.562**

	Ejercicio 2017				
	Saldo al 01/01/2 017	Altas	Ajuste Cambio de Tipos	Reversión	Saldo al 31/12/2017
Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital	88.247	-	-	(3.178)	85.069
Diferencias temporarias	1.803	-	-	(489)	1.314
Efecto impositivo diferencias temporarias	451	-	-	(121)	330
TOTAL PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	**88.698**	**-**	**-**	**(3.299)**	**85.399**

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

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
	Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada	Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada
RESULTADO AGREGADO ANTES DE IMPUESTOS	**(150.885)**	**(93.213)**
Ajustes de consolidación	(17.069)	(94.664)
Resultado consolidado antes de impuestos	(167.954)	(187.877)
Detalle de resultados agregados antes de impuestos:		
- Base contable positiva	8.591	2.178
- Base contable negativa	(159.476)	(95.391)
- Base contable no tributable	(17.069)	(94.664)
	(167.954)	**(187.877)**
Carga impositiva teórica	(2.148)	(544)
Crédito fiscal	39.869	23.848
Ingreso no computable	480	2.496
Gastos no deducibles	(26.169)	(2.961)
Deducciones	2.231	3.256
Ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado	**14.263**	**26.095**

continúa...

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
	Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada	Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada
Detalle ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado:		
Impuestos corrientes	(1.415)	(739)
Crédito fiscal	12.508	26.171
Impuestos diferidos	3.170	663
TOTAL INGRESO / (GASTO) IMPOSITIVO EFECTIVO AGREGADO	**14.263**	**26.095**
Ajuste por cambio de tipo impositivo	(195)	(209)
Ajuste ejercicio anterior I.S.	390	(25)
Activación BINS y temporarias	545	15.059
Ajuste consolidación	(8)	(9)
INGRESO / (GASTO) AGREGADO POR IMPUESTO DE SOCIEDADES	**14.995**	**40.911**

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018		Ejercicio 2017	
	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor	Impuesto Corriente Deudor	Impuesto corriente acreedor
Impuesto corriente agregado	12.508	(1.285)	26.171	(878)
Retenciones y pagos a cuenta	427	-	469	-

La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2018:

	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado agregado	-	-	(150.885)
Ajustes de consolidación	-	-	(17.069)
Diferencias permanentes:			
-de las sociedades individuales	104.678	(1.834)	102.844
Diferencias temporarias:			
-de las sociedades individuales			
-Originadas en el ejercicio	15.531	(15)	15.516
-Originadas en ejercicios anteriores	658	(9.647)	(8.989)
BASE IMPONIBLE (RESULTADO FISCAL)	**-**	**-**	**(58.583)**

En el ejercicio 2018 la Sociedad Dominante ha practicado un ajuste positivo al resultado contable por importe de 103.021 miles euros, que corresponde al importe pagado por Correos en concepto de Devolución al Reino de España por Sobrecompensación de SPU 2004-2010 minorado en la carga fiscal soportada previamente al recibir las mencionadas ayudas, en virtud de lo establecido en el art. 6 de la Decisión de 10 de julio de 2018 de la CE (ver nota 17.h). Dicho ajuste tiene la consideración de diferencia positiva permanente originada en el ejercicio.

Las principales diferencias temporarias del ejercicio 2018 corresponden, por una parte, a la corrección de valor por deterioro del inmovilizado (8.495 miles euros) registrado por la Sociedad Dominante, así como a la dotación de provisiones para riesgos y gastos realizada por Correos Express Paquetería Urgente, SA. S.M.E. (Sociedad Unipersonal), destacando en este caso la dotación para cobertura de siniestros e insolvencias de deudores (2.306 miles euros). Los gastos indicados tienen la consideración de gasto no deducible conforme a lo establecido en la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades y, por tanto, han supuesto un aumento en las diferencias temporarias positivas originadas en el ejercicio 2018.

Por otra parte, el importe de las recuperaciones de diferencias temporarias registradas en el ejercicio 2018 corresponde principalmente a la reversión de las medidas temporales establecidas por la Ley 16/2012 por la que se adoptan diversas medidas tributarias dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y al impulso de la actividad económica, en virtud de las cuales se limitó la deducibilidad del gasto por amortización del inmovilizado en los ejercicios 2013 y 2014 al 70%, estableciéndose su recuperación en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2015. El importe correspondiente a dicha recuperación en 2018 es de 3.904 miles euros en el caso de la Sociedad Dominante y 252 miles euros en el conjunto de las Sociedades Dependientes. Asimismo, derivado de la amortización fiscal de los Fondos de Comercio de la filial Correos Express Paquetería Urgente, SA. S.M.E. (Sociedad Unipersonal), dicha entidad practica una minoración de su base imponible por importe de 1.565 miles euros. Todos estos ajustes realizados sobre la base imponible han supuesto una disminución de las diferencias temporarias originadas en ejercicios anteriores.

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

Disposición Transitoria Trigésima cuarta i), que establece el tipo general del 28% para los periodos impositivos que se inicien en el año 2015. En virtud de lo anterior, la Sociedades del Grupo tienen registrados los activos por impuesto diferido a 31 de diciembre de 2017 al tipo del 25%, que es el tipo esperado al que revertirán los activos.

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

Las bases imponibles negativas previas a la integración en el Grupo Fiscal nº 9/86, generadas en los ejercicios 2011 y anteriores por las Sociedades del Grupo Correos, podrán ser objeto de compensación con futuras bases imponibles generadas por dichas Sociedades, puesto que SEPI, Sociedad matriz de dicho grupo de consolidación fiscal, lo permite. En cualquier caso, y conforme a lo establecido en la Disposición Adicional Decimoquinta de la Ley 27/2014 tras la aprobación del RD Ley 3/2016, resultará de aplicación el límite máximo de compensación, en virtud del cual las sociedades cuyo importe neto de cifra de negocios en los 12 meses anteriores a la fecha de inicio del periodo impositivo sea superior a 60.000 miles euros podrán compensar como máximo un 25 por ciento de la base imponible positiva previa.

En el ejercicio 2018 Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) ha procedido a compensar 1.553 miles euros (447 miles euros en 2017) procedentes de la base imponible negativa generada por dicha entidad dependiente con anterioridad a su inclusión en el Grupo Fiscal SEPI.

A 31 de diciembre de 2018, las sociedades del Grupo disponen de bases imponibles negativas a compensar contra eventuales beneficios fiscales futuros por importe de 196.635 miles de euros (198.188 miles de euros en el ejercicio 2017). Dichas bases imponibles corresponden a Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (193.934 miles euros) y a Nexea Gestión Documental S.A. S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (2.701 miles euros), y se detallan a continuación:

Ejercicio	Correos Express Paquetería Urgente S.A, S.M.E.	Nexea Gestión Documental S.A. S.M.E.
1997	-	-
1998	1.188	-
1999	2.426	-
2000	1.801	-
2001	11.138	-
2002	19.350	-
2003	52.569	83
2004	38.670	135
2005	22.011	-
2006	11.179	-
2007	9.769	-
2008	1.475	-
2009	6.134	947
2010	6.933	115
2011	9.291	1.421
	193.934	**2.701**

Por otra parte, existe un crédito fiscal derivado de las deducciones fiscales generadas y no aplicadas por la Sociedad Dominante del Grupo así como por Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E que asciende a 9.094 miles euros (8.962 miles euros y 132 miles euros respectivamente). El importe a aplicar sobre futuras cuotas íntegras del Impuesto sobre Sociedades se corresponde principalmente con deducciones generadas por Innovación Tecnológica (3.762 miles euros, de los cuales 3.630 miles euros corresponden a la Sociedad Dominante), inversiones efectuadas en Canarias (3.243 miles euros generadas por la Sociedad Dominante), inversiones en acontecimientos de excepcional interés público (1.000 miles euros, generadas por la Sociedad Dominante) y deducción por reversión de medidas temporales derivadas de la Ley 16/2012 (1.000 miles euros, igualmente generada por la Sociedad Dominante).

Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), tras entrar en una senda de beneficios iniciada en el ejercicio 2016, ha procedido a activar desde el ejercicio 2017 las bases imponibles del Impuesto de Sociedades compensables para los futuros 10 años, además de las diferencias temporarias y deducciones existentes, lo cual ha supuesto en el ejercicio 2018 un ingreso por Impuesto sobre Sociedades de 871 miles euros (en el ejercicio 2017, primer año de activación de los créditos fiscales, el ingreso generado fue de 15.059 miles de euros).

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 2018, las sociedades que forman el Grupo Correos tienen pendientes de inspección por las autoridades fiscales todos los impuestos que les son aplicables desde el 1 de enero de 2014. Los Administradores de la Sociedad Dominante no esperan que se devenguen pasivos adicionales de consideración para las mismas como consecuencia de una eventual inspección.

19. Otra información

a) Número de empleados

El detalle de la plantilla media del Grupo (Full Time Equivalent), en número de empleados, durante los ejercicios 2018 y 2017 era el siguiente:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Comité de Dirección	15	14
Resto plantilla:		
Funcionarios	10.582	11.969
Laborales	43.008	40.493
	53.605	**52.476**

A 31 de diciembre de 2018 y 2017 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

	Datos a 31/12/2018			Datos a 31/12/2017		
	Hombres	Mujeres	Total Plantilla	Hombres	Mujeres	Total plantilla
Comité de Dirección	13	2	15	13	1	14
Resto plantilla:						
Funcionarios	6.851	3.121	9.972	7.877	3.477	11.354
Laborales	20.841	25.463	46.304	18.152	23.201	41.353
	27.705	**28.586**	**56.291**	**26.042**	**26.679**	**52.721**

La plantilla media (*Full Time Equivalent*) del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2018 y 2017 era el siguiente:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Funcionarios	266	298
Laborales	653	575
	919	**873**

b) Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre de 2018, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 75.818 miles de euros (53.107 miles de euros a 31 de diciembre de 2017). 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 y de las sociedades de su grupo o vinculadas

Los importes devengados durante el ejercicio 2018 por los servicios de auditoría de cuentas de Grant Thornton S.L.P. ascendieron a 143 miles de euros (los importes devengados durante el ejercicio 2017 por los servicios de auditoría de cuentas de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. ascendieron a 132 miles de euros.

Asimismo, los honorarios devengados durante el ejercicio 2018 por otras sociedades de la red de Grant Thornton, S.L.P. asciende a cero euros (durante el ejercicio 2017 por otras sociedades de la red PwC ascendieron a 83 miles de euros).

Los honorarios devengados por la Sociedad Dominante incluyen el gasto contabilizado por el IVA soportado no deducible.

20. Partes vinculadas

a) Sociedades vinculadas

La Sociedad Estatal forma parte, desde el 5 de junio de 2012, del Grupo SEPI (ver Nota 1). Los saldos deudores y acreedores mantenidos por el Grupo Correos con las sociedades del Grupo SEPI al 31 de diciembre de 2018 y 2017 son los siguientes:

	Clientes, empresas grupo		Proveedores, empresas grupo	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
SEPI	-	-	-	-
Grupo SEPI resto	57	70	-	3
	57	**70**	**-**	**3**
	(Nota 11)	(Nota 11)	(Nota 16)	(Nota 16)

	Tesorería InterSEPI e intereses	
	31/12/2018	31/12/2017
SEPI	20.000	70.000
Grupo SEPI resto	-	-
	20.000	**70.000**
	(Nota 12)	(Nota 12)

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

	Saldos Grupo Fiscal nº 9/86			
	Deudores, empresas grupo		Deudas, empresas grupo	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
SEPI	12.934	26.640	1.285	878
	12.934	**26.640**	**1.285**	**878**
	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)

Las transacciones realizadas con las sociedades del Grupo SEPI durante los ejercicios 2018 y 2017 son las siguientes:

	Ingresos Prestación de Servicios		Gastos de Explotación	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
SEPI	2	3	-	-
Grupo SEPI resto	300	258	37	52
	302	**261**	**37**	**52**

	Ingresos Financieros	
	31/12/2018	31/12/2017
SEPI	75	61
	75	**61**
	(Nota 17h)	(Nota 17h)

b) Administradores y Alta Dirección de la Sociedad Dominante

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

Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante no han participado, ni directa ni indirectamente, durante los ejercicios 2018 y 2017 en transacciones inhabituales y/o relevantes con las sociedades del Grupo Correos.

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

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2018 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 2.156 miles de euros (1.932 miles de euros en 2017), de los que 163 miles de euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante por la asistencia a Consejos (164 miles de euros en 2017), y el resto atiende a salarios y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas) de los miembros del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante.

Al 31 de diciembre de 2018 ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni de su Comité de Dirección mantenía saldos a cobrar o a pagar con la misma ni ésta tenía obligaciones contraídas con ellos en materia de pensiones y/o seguros de vida.

Otra información referente al Consejo de Administración

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

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante a la fecha de formulación de estas cuentas anuales estaba formado por 8 hombres y 7 mujeres.

21. Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2018 y 2017, así como el balance de situación y el estado de flujos de efectivo son los siguientes:

	Ejercicio 2018			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Ajuste Cartera y P. Participativos	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.784.267	251.365	-	2.035.632
Aprovisionamientos	(148.786)	(145.883)	-	(294.669)
Compensación SPU	120.000	-	-	120.000
Gastos de personal	(1.462.305)	(48.983)	-	(1.511.288)
Sobrecompensación SPU 2004-2010	(124.009)	-	-	(124.009)
Otros resultados	(328.096)	(50.053)	(15.472)	(393.621)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**(158.929)**	**(6.446)**	**(15.472)**	**(167.955)**

	Ejercicio 2017			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgene y Otros	Ajuste Cartera y P. Participativos	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.641.871	217.594	-	1.859.465
Aprovisionamientos	(145.841)	(125.700)	-	(271.541)
Compensación SPU	58.700	-	-	58.700
Gastos de personal	(1.407.101)	(45.391)	-	(1.452.492)
Otros resultados	(235.337)	(53.487)	(93.185)	(382.009)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**(87.708)**	**(6.984)**	**(93.185)**	**(187.877)**

	Saldo al 31/12/2018			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Inmovilizado e inversiones inmobiliarias	1.386.223	37.611	-	1.423.834
Inversiones en empresas del grupo a largo plazo	114.781	-	(114.781)	-
Otros activos no corrientes	1.130	1.076	12)	2.194
Activo por impuesto diferido	22.183	14.707	-	36.890
ACTIVO NO CORRIENTE	**1.524.317**	**53.394**	**(114.793)**	**1.462.918**
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	432.435	57.874	(3.876)	486.433
Otros activos corrientes	16.488	2.935	(12.258)	7.165
Efectivo	125.643	2.475	-	128.118
ACTIVO CORRIENTE	**574.566**	**63.284**	**(16.134)**	**621.716**
TOTAL ACTIVO	**2.098.883**	**116.678**	**(130.927)**	**2.084.634**

	Saldo al 31/12/2018			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Fondos propios	1.296.536	18.114	(109.922)	1.204.728
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	239.526	-	1.523	241.049
PATRIMONIO NETO	**1.536.062**	**18.114**	**(108.399)**	**1.445.777**
Provisiones a largo plazo	19.299	10.009	-	29.308
Pasivos por impuesto diferido	79.943	-	(381)	79.562
Otros pasivos no corrientes	6.852	7.747	(6.012)	8.587
PASIVO NO CORRIENTE	**106.094**	**17.756**	**(6.393)**	**117.457**
Deudas a corto plazo	31.425	1.063	(10)	32.478
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	416.865	66.021	(3.866)	479.020
Otros pasivos corrientes	8.437	13.724	(12.259)	9.902
PASIVO CORRIENTE	**456.727**	**80.808**	**(16.135)**	**521.400**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**2.098.883**	**116.678**	**(130.927)**	**2.084.634**

	Saldo al 31/12/2017			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Inmovilizado e inversiones inmobiliarias	1.400.652	33.402	-	1.434.054
Inversiones en empresas del grupo a largo plazo	99.308	-	(99.308)	-
Otros activos no corrientes	2.110	1.010	(14)	3.106
Activo por impuesto diferido	18.658	14.588	-	33.246
ACTIVO NO CORRIENTE	**1.520.728**	**49.000**	**(99.322)**	**1.470.406**
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	433.339	60.812	(4.531)	489.620
Otros activos corrientes	28.659	2.933	(12.947)	18.645
Efectivo	197.904	2.038	-	199.942
ACTIVO CORRIENTE	**659.902**	**65.783**	**(17.478)**	**708.207**
TOTAL ACTIVO	**2.180.630**	**114.783**	**(116.800)**	**2.178.613**

	Saldo al 31/12/2017			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Fondos propios	1.439.377	12.787	(94.476)	1.357.688
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	256.689	-	1.557	258.246
PATRIMONIO NETO	**1.696.066**	**12.787**	**(92.919)**	**1.615.934**
Provisiones a largo plazo	20.578	9.817	-	30.395
Pasivos por impuesto diferido	85.788	-	(389)	85.399
Otros pasivos no corrientes	7.524	6.990	(6.014)	8.500
PASIVO NO CORRIENTE	**113.890**	**16.807**	**(6.403)**	**124.294**
Deudas a corto plazo	24.524	898	(9)	25.413
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	336.436	70.608	(4.522)	402.522
Otros pasivos corrientes	9.714	13.683	(12.947)	10.450
PASIVO CORRIENTE	**370.674**	**85.189**	**(17.478)**	**438.385**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**2.180.630**	**114.783**	**(116.800)**	**2.178.613**

	Ejercicio 2018			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Actividades de Explotación				
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	**(158.929)**	**8.043**	**(17.069)**	**(167.955)**
Ajustes al resultado	81.992	9.549	16.652	108.193
Cambios en el capital corriente	158.180	(1.885)	(674)	155.621
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación	(104.320)	(805)	(1.708)	(106.833)
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	**(23.077)**	**14.902**	**(2.799)**	**(10.974)**
Actividades de inversión				
Pagos por inversiones	(58.535)	(11.764)	98	(70.201)
Cobros por inversiones	9.351	(179)	179	9.351
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**(49.184)**	**(11.943)**	**277**	**(60.850)**
Actividades de financiación				
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**-**	**(2.522)**	**2.522**	**-**
Variación neta del efectivo o equivalentes	**(72.261)**	**437**	**-**	**(71.824)**
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	**197.904**	**2.038**	**-**	**199.942**
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	**125.643**	**2.475**	**-**	**128.118**

	Ejercicio 2017			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Actividades de Explotación				
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	**(87.708)**	**(5.504)**	**(94.665)**	**(187.877)**
Ajustes al resultado	(92.331)	18.096	94.475	20.240
Cambios en el capital corriente	309.346	7.062	(8.469)	307.939
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación	5.524	4	(1.526)	4.002
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	**134.831**	**19.658**	**(10.185)**	**144.304**
Actividades de inversión				
Pagos por inversiones	(76.392)	(7.444)	194	(83.642)
Cobros por inversiones	11.327	1.860	(1.860)	11.327
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**(65.065)**	**(5.584)**	**(1.666)**	**(72.315)**
Actividades de financiación				
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**2.000**	**(13.885)**	**11.851**	**(34)**
Variación neta del efectivo o equivalentes	**71.766**	**189**	**-**	**71.955**
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	**126.138**	**1.849**	**-**	**127.987**
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	**197.904**	**2.038**	**-**	**199.942**

22. Información medioambiental

El detalle de las inversiones y los gastos de la Sociedad Dominante dedicados a la protección y mejora del medioambiente de los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
-Inversiones	**4.191**	**1.843**
-Gastos		
Servicios de protección ambiental	145	111
Costes de gestión ambiental	88	208
Tasas e impuestos medioambientales	922	608
Costes de remediación	89	47
Costes de prevención	312	209
Total gastos	**1.556**	**1.183**

Durante el ejercicio se han recibido subvenciones de naturaleza medioambiental por importe de 501 miles de euros

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos y gastos de carácter medioambiental a 31 de diciembre de 2018.

23. Pasivos contingentes

En Diciembre de 2018 Nexea Gestión Documental S.A. S.M.E. (Sociedad Unipersonal) ha recibido notificación en relación a la presunta vulneración del artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre. Dicho procedimiento se encuentra en fase muy preliminar, por lo que resulta difícil estimar el posible riesgo para la Sociedad.

El Grupo Correos estima que no tiene otros activos o pasivos contingentes significativos, distintos de los mencionados, a cierre del ejercicio 2018.

24. Hechos posteriores

La Sociedad Dominante ha realizado el pago de los incrementos retributivos mencionados en la Nota 16) de la presente Memoria en el mes de febrero de 2019.

No se han producido otros acontecimientos posteriores al 31 de diciembre de 2018 que pudieran afectar de forma significativa a las presentes cuentas anuales.

Informe de Gestión Ejercicio 2018

(Expresado en miles de euros)

1. Modelo de negocio y evolución

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 las compañías de comercio electrónico.

Correos es la principal empresa del mercado postal español y una de las más relevantes en el de paquetería, por la excelencia, confianza y fiabilidad de su servicio. Es también el operador designado por ley para prestar el Servicio Postal Universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad, contribuyendo a la sostenibilidad de las comunicaciones postales para todos los ciudadanos.

Correos complementa su actividad con la de sus filiales:

- Correos Express, dedicada a la entrega urgente de paquetería para los segmentos B2B (empresa a empresa) y B2C (empresa a particular).
- Correos Nexea, especializada en soluciones multicanal para las comunicaciones masivas, físicas y digitales, de las empresas.
- Correos Telecom, encargada de la gestión y comercialización de infraestructuras de telecomunicación. Igualmente proporciona soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo.

En 2018 la paquetería fue uno de los segmentos de negocio con mayor dinamismo, gracias a la expansión del comercio electrónico, cuya facturación crece anualmente en España a tasas cercanas al 30%. Estas compras online generaron un envío en 9 de cada 10 transacciones, contribuyendo al aumento significativo del sector de la distribución e impulsando también la actividad de Correos y Correos Express, que finalizaron el ejercicio con crecimientos récord en los envíos de paquetería gestionados.

En el mercado postal los volúmenes de envíos continuaron descendiendo, fundamentalmente por la sustitución electrónica de nuevas formas de comunicación. En los próximos años se estima que este mercado maduro siga en retroceso, tanto en ingresos como en volúmenes.

Correos, líder del sector postal, continuó además desempeñando un importante rol social como operador designado por ley para prestar el Servicio Postal Universal. Esta obligación supone ofrecer cobertura en todo el territorio nacional, cumpliendo determinados requisitos de calidad, asequibilidad y accesibilidad, asegurando así la cohesión territorial y la igualdad de oportunidades.

La cifra de negocios del Grupo Correos en 2018 ha alcanzado los 2.036 millones de euros, 176 millones más que en el ejercicio anterior, lo que representa un incremento del 9,5%. Este incremento de los ingresos se sustenta en el fuerte crecimiento del segmento de la paquetería y la captación de importantes volúmenes en el sector postal tradicional. Estas dos

líneas de negocio han crecido en ingresos un 21,2% y un 5,7%, respectivamente. En 2018 se ha producido un récord en la actividad de paquetería del Grupo tras haber realizado el mayor esfuerzo logístico de los últimos años, gracias al cual el Grupo Correos ha superado los 195 millones de paquetes repartidos a lo largo de todo el año. En el último trimestre del ejercicio los ingresos de paquetería han superado los 150 millones de euros, habiendo sido determinantes en el crecimiento producido en 2018 con respecto a 2017 en este segmento.

El importante crecimiento de la actividad, unido a la sustancial mejora de los ratios de eficiencia (4%), y de facturación por empleado (7,2%), han permitido alcanzar un beneficio operativo positivo (Ebitda, entendido como resultado antes de intereses, impuestos, depreciaciones, amortizaciones, resultados de inmovilizado y otros resultados), de 26,1 millones de euros, frente a las pérdidas operativas de 107,8 millones de euros, alcanzadas en 2017.

El Grupo Correos cierra el año 2018 con una plantilla de más de 56.000 personas, habiéndose alcanzado en la Sociedad Dominante un Acuerdo Plurianual que sienta las bases de las relaciones laborales de la compañía hasta el año 2020.

Los gastos directamente ligados a las operaciones, como son los aprovisionamientos y los gastos de transporte, han mejorado en eficiencia y su crecimiento se sitúa por debajo del incremento global de envíos.

Un hecho relevante y atípico que ha impactado negativamente en el resultado antes de impuestos de la Sociedad Dominante ha sido la devolución al Reino de España de 134 millones de euros. Con este importe se cierra el procedimiento de investigación abierto por la Comisión Europea en 2016, en relación con la ayuda estatal ejecutada en favor de Correos correspondiente al periodo 2004-2010. Si no tenemos en cuenta el efecto de la devolución total (124 millones de euros

en la cuenta de resultados del ejercicio 2018), el resultado antes de impuestos sería de 43,9 millones de pérdidas, muy lejos de las pérdidas de 187,9 millones del ejercicio 2017.

La Sociedad Dominante ha recibido subvenciones de formación para el empleo, así como ayudas vinculadas a proyectos europeos para el fomento de la seguridad, eficiencia y la sostenibilidad por un importe total de 709 miles de euros en el ejercicio 2018. Las filiales del Grupo no recibieron subvenciones durante el ejercicio 2018.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada (miles de euros)	2018	2017	Variación %
Importe neto de la cifra de negocios	2.035.632	1.859.465	9,5
Compensación SPU	120.000	58.700	104,4
Aprovisionamientos	(294.669)	(271.541)	8,5
Gastos de personal	(1.511.288)	(1.452.492)	4,0
Otros gastos de explotación	(329.934)	(314.350)	5,0
Otros resultados	(172.701)	(26.748)	545,7
Cobros por impuesto sobre beneficios (miles de euros)	**25.635**	**3.528**	**626,6**

2. Gestión de riesgos

El sistema de análisis y gestión de riesgos del Grupo Correos se orienta a identificar, administrar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización. En 2018 se inició una revisión de los principales riesgos del Grupo, conforme a la metodología COSO, identificándose los principales impactos (incluyendo aquellos de tipo social, medioambiental o laboral) y los responsables de su control o mitigación. Esta revisión se completará en 2019 con la actualización de las políticas del Grupo para la prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos.

La actividad de las distintas empresas del Grupo se ve condicionada tanto por factores que son comunes a sus sectores, como por impactos exclusivos que solo afectan a cada una de ellas. Entre los más relevantes se encuentran los riesgos de mercado, operativos, laborales, medioambientales, reputacionales, legales, fiscales o financieros.

El riesgo de mercado obedece, entre otros factores, al progresivo descenso de la actividad postal por la sustitución electrónica, el incremento de la competencia o la aparición de tecnologías disruptivas que propician rápidos cambios en la demanda.

El riesgo operativo y tecnológico responde a la complejidad estructural del Grupo, a la necesidad de una ágil incorporación de nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia en los procesos de distribución y entrega y a los desafíos de la ciberseguridad. Asimismo, Correos, como empleador de más de 52.000 profesionales, presenta un riesgo laboral vinculado a la necesidad de mantener una presencia en todo el territorio nacional.

Es también relevante el riesgo medioambiental, por el impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, y reputacional, por cambios imprevisibles en la percepción que los distintos grupos de interés tienen del Grupo.

A estos se añaden, los riesgos legales, derivados de los posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa.

Por último, las empresas que integran el Grupo están expuestas al riesgo financiero, que incluye:

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

- El riesgo de liquidez, que se refiere a 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 riesgo de mercado, que se origina por la posible pérdida causada

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

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

3. Equipo Humano

Al 31 de diciembre de 2018 el Grupo contaba con un total de 56.291 empleados (52.721 empleados a 31 de diciembre de 2017).

La plantilla media (*Full Time Equivalent*) del Grupo durante el ejercicio 2018 ha sido de 53.605 empleados (52.476 empleados durante el ejercicio 2017).

En cuanto a la composición de la plantilla por género, los hombres representan el 49,2% de la misma y las mujeres el 50,8%.

La información relativa a la plantilla se incluye en la Nota 19) de la Memoria de las Cuentas Anuales de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) y Sociedades Dependientes correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2018.

4. Protección del medio ambiente

La información relativa a actividades medioambientales se incluye en la Nota 22) de la Memoria de las Cuentas Anuales de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) y Sociedades Dependientes correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2018.

5. Hechos posteriores

La Sociedad Dominante ha realizado el pago de los incrementos retributivos mencionados en la Nota 16) de la Memoria de las Cuentas Anuales de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) y Sociedades Dependientes correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2018.

No se han producido otros acontecimientos posteriores al 31 de diciembre de 2018 que pudieran afectar de forma significativa a las presentes cuentas anuales.

6. Otros

La Sociedad Dominante, al cierre del ejercicio no presenta saldos pendientes de pago a proveedores que representen un aplazamiento superior al plazo legal establecido por la Ley 15/2010 de 5 de julio.

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

enero de 2016 del ICAC, la información de la Sociedad Dominante sobre el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales a 31 de diciembre de 2018, es la siguiente:

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	23	28
Ratio de operaciones pagadas	24	29
Ratio de operaciones pendientes de pago	15	16
	Miles de euros	Miles de euros
Total pagos realizados	**435.590**	**438.943**
Total pagos pendientes	**28.580**	**45.620**

El Grupo Correos no mantiene acciones propias en cartera, ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros durante el ejercicio 2018.

El Grupo Correos ha realizado inversiones en I+D+i a lo largo del ejercicio 2018.

7. Estado de Información No Financiera

7.1. Modelo de negocio del Grupo Correos

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 las compañías de comercio electrónico.

Correos es la principal empresa del mercado postal español y una de las más relevantes en el de paquetería, por la excelencia y fiabilidad de su servicio. Es también el operador designado por ley para prestar el Servicio Postal Universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad, contribuyendo a la sostenibilidad de las comunicaciones postales para todos los ciudadanos.

Correos complementa su actividad con la de sus filiales:

- Correos Express, dedicada a la entrega urgente de paquetería para los segmentos B2B (empresa a empresa) y B2C (empresa a particular).

- Correos Nexea, especializada en soluciones multicanal para las comunicaciones masivas, físicas y digitales, de las empresas.

- Correos Telecom, encargada de la gestión y comercialización de infraestructuras de telecomunicación, así como dar soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo.

7.2. Entorno de negocio y mercados

- ***Mercado de paquetería***

En 2018 la paquetería fue uno de los segmentos de negocio con mayor dinamismo, gracias a la expansión del comercio electrónico, cuya facturación crece anualmente en España a tasas cercanas al 30%. Estas compras online generaron un envío en 9 de cada 10 transacciones[1], contribuyendo al aumento significativo del sector de la distribución e impulsando también la actividad de Correos y Correos Express, que finalizaron el ejercicio con crecimientos récord en los envíos de paquetería gestionados.

El incremento de los volúmenes fue paralelo al aumento de la complejidad de la demanda. Los clientes solicitaron plazos de entrega cada vez más cortos -la distribución en 24 horas es ya el estándar- y opciones más personalizadas y flexibles[2], en un entorno de omnicanalidad de las relaciones comerciales.

Asimismo, la estacionalidad de la actividad, con picos de demanda muy pronunciados en periodos concretos del año, continuó condicionando la operativa del sector. Esta concentración exige aumentar de manera temporal la capacidad productiva y disponer de la máxima capilaridad para asegurar una respuesta ágil. Sin embargo, la aparición de rendimientos marginales decrecientes lleva a las compañías presentes en el mercado, al mismo tiempo, a adoptar medidas de eficiencia.

En los últimos años han surgido también nuevos tipos de competidores, cuyo denominador común es el uso intensivo de la tecnología. Sus modelos de negocio se basan en la colaboración directa con las empresas de venta online a través de aplicaciones móviles, la especialización en determinados nichos de entregas o la creación de plataformas de economía colaborativa.

[1] Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2018). Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2018. Sector Postal.
[2] ONTSI (2018). Estudio sobre comercio electrónico B2C 2017.

Además de la creciente competencia, la existencia de clientes con gran poder negociador contribuyó nuevamente a aumentar la presión sobre los precios y los márgenes. Estas características propias del mercado reforzaron la necesidad de generar sinergias y reducir costes, así como de incorporar nuevas tecnologías (robótica, inteligencia artificial, Big Data…) para optimizar los procesos y mejorar la experiencia del cliente.

En 2018 se intensificaron también los retos para la distribución en la última milla, no solo por la necesidad de aumentar la efectividad en el primer intento de entrega, sino también por la progresiva implantación de restricciones medioambientales en las principales ciudades españolas. Esto, unido al aumento de la demanda de entregas domiciliarias, impulsó a las compañías del sector a ampliar su flota de vehículos propulsados con energías alternativas y a invertir en nuevas infraestructuras, para la consolidación de envíos dentro de los núcleos urbanos.

- ***Mercado postal***

En el mercado postal los volúmenes de envíos continuaron descendiendo, fundamentalmente por la sustitución electrónica de nuevas formas de comunicación. En los próximos años se estima que este mercado maduro siga en retroceso, tanto en ingresos como en volúmenes.

Sin embargo, durante el primer semestre del año, con motivo de la entrada en vigor del nuevo reglamento europeo de protección de datos [3], las empresas de los sectores de servicios y banca incrementaron sus campañas de comunicación postal a clientes, con un relevante impacto sobre el número de envíos, reduciendo el ritmo de decrecimiento.

Asimismo, pese a la menor actividad, los clientes siguieron demandando servicios postales más complejos y con mayores valores añadidos. La evolución del negocio continuó tendiendo a la rápida digitalización de servicios y procesos, por lo que Correos y Correos Nexea se orientaron a ofrecer servicios multicanal que combinaran de forma óptima comunicaciones en diferentes formatos, sistemas y soportes.

Correos, líder del sector postal, continuó además desempeñando un importante rol social como operador designado por ley para prestar el Servicio Postal Universal. Esta obligación supone

[3] Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

ofrecer cobertura en todo el territorio nacional, cumpliendo determinados requisitos de calidad, asequibilidad y accesibilidad, asegurando así la cohesión territorial y la igualdad de oportunidades.

La prestación del Servicio Postal Universal, que implica disponer de una amplia red humana y de infraestructuras, requiere de una financiación suficiente y regular. Con el fin de definir adecuadamente la dotación de los recursos necesarios y los niveles de servicio requeridos, el Ministerio de Fomento impulsó la elaboración del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, previsto para 2019.

- ***Mercado de las telecomunicaciones y servicios digitales***

En el ámbito de las telecomunicaciones, el nuevo entorno 5G, el paulatino desarrollo del Internet de las Cosas o la computación en la nube hicieron necesaria una mayor disponibilidad de nuevas infraestructuras, para dar servicio a los millones de dispositivos conectados y a las ingentes cantidades de tráfico de datos que generan. Esta circunstancia propició nuevas oportunidades para rentabilizar las redes de fibra óptica, despliegues FTTH, conductos e instalaciones que oferta Correos Telecom a las grandes empresas del sector.

La imparable digitalización de la sociedad, por otra parte, continuó impulsando la mayor demanda de servicios de gestión y autenticación de identidades en el entorno online, de buzones electrónicos seguros o de soluciones digitales para la ejecución de trámites públicos o privados, a la que responde la nueva oferta de servicios de Correos.

- ***Retos futuros***

El avance de innovaciones como la realidad aumentada, los drones, los vehículos autónomos, el blockchain, la robótica o la inteligencia artificial, está contribuyendo también a transformar los modelos de negocio en casi todos los sectores, favoreciendo la mayor eficiencia y calidad del servicio al cliente.

El Grupo Correos desarrolla su actividad en este dinámico entorno de negocio, en el que la adecuada gestión del cambio es una prioridad, por lo que es esencial disponer de profesionales capacitados y orientados al cliente, anticiparse a las nuevas demandas y acelerar el desarrollo tecnológico que requiere un mundo interconectado.

7.3. Objetivos y Estrategia

El Grupo Correos cuenta con un modelo de negocio cimentado sobre la excelencia en la prestación del servicio público, la sostenibilidad empresarial a largo plazo y la orientación al cliente, con la finalidad última de generar valor para el accionista, los clientes, los empleados y la sociedad en su conjunto.

Los principios sobre los que se sustenta la estrategia del Grupo Correos

son el fortalecimiento del servicio público; la diversificación, fundamentalmente a través de la paquetería, los servicios digitales y el negocio retail; y la expansión internacional, especialmente en los mercados de Portugal, Asia y Latinoamérica.

La consecución de esos objetivos se articula a través de las siguientes líneas estratégicas:

- Potenciación del servicio público prestado por Correos
- Internacionalización
- Redefinición del modelo logístico
- Mejora de la eficiencia
- Redefinición de la cartera de productos y servicios
- Estabilización del empleo y mejora de la capacitación

7.4. Tendencias futuras

El Grupo Correos identifica diversos factores con impacto potencial a corto, medio o largo plazo sobre los mercados en los que opera. Estas tendencias, que suponen tanto un reto como una oportunidad, en función de la respuesta que proporcione el Grupo Correos, son entre otras las siguientes:

A corto plazo:

- La progresiva reducción de las comunicaciones postales, el desarrollo de la Administración electrónica y el aumento de los retos para la prestación eficiente del servicio público encomendado
- La creciente digitalización de la economía y la sociedad, que exige nuevos mecanismos para garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas
- Los nuevos hábitos de consumo, con el desarrollo del comercio electrónico, el pago a través del móvil o la economía colaborativa, entre otros fenómenos
- La rápida penetración de nuevas tecnologías que permiten mejorar la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y/o la oferta de productos y servicios
- Las nuevas tendencias demográficas, marcadas por el envejecimiento de la población, el aumento de la población urbana y la despoblación rural
- La creciente competitividad de los mercados
- La importancia de la retención del talento
- La mayor demanda social de políticas de diversidad, inclusión y sostenibilidad por parte de las empresas

A corto, pero también a medio/largo plazo:

- La evolución del marco normativo europeo y español

- Los rápidos cambios en la demanda de empresas y ciudadanos

- La transformación del escenario geopolítico mundial y los tráficos de comercio internacional

- El cambio climático y el nuevo marco energético, incluyendo su repercusión sobre la economía, la movilidad, la contratación pública o la calidad de vida de los ciudadanos

7.5. Principales resultados económicos

La cifra de negocios del Grupo Correos en 2018 ha alcanzado los 2.036 millones de euros, 176 millones más que en el ejercicio anterior, lo que representa un incremento del 9,5%.

El importante crecimiento de la actividad, unido a la sustancial mejora de los ratios de eficiencia (4%), y de facturación por empleado (7,2%), han permitido alcanzar un beneficio operativo positivo (Ebitda, entendido como resultado antes de intereses, impuestos, depreciaciones, amortizaciones, resultados de inmovilizado y otros resultados), de 26,1 millones de euros, frente a las pérdidas operativas de 107,8 millones de euros, alcanzadas en 2017.

Un hecho relevante y atípico que ha impactado negativamente en el resultado antes de impuestos de la Sociedad Dominante ha sido la devolución al Reino de España de 134 millones de euros. Con este importe se cierra el procedimiento de investigación abierto por la Comisión Europea en 2016, en relación con la ayuda estatal ejecutada en favor de Correos correspondiente al periodo 2004-2010. Si no tenemos en cuenta el efecto de la devolución total (124 millones de euros en la cuenta de resultados del ejercicio 2018), el resultado antes de impuestos sería de 43,9 millones de pérdidas, muy lejos de las pérdidas de 187,9 millones del ejercicio 2017.

La Sociedad Dominante recibe subvenciones de formación para el empleo, así como ayudas vinculadas a proyectos europeos para el fomento de la seguridad, eficiencia y la sostenibilidad, con un importe total de 709 miles de euros. Las filiales del Grupo no recibieron subvenciones durante el ejercicio.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada (miles de euros)	2018	2017	Variación %
Importe neto de la cifra de negocios	2.035.632	1.859.465	9,5
Compensación SPU	120.000	58.700	104,4
Aprovisionamientos	(294.669)	(271.541)	8,5
Gastos de personal	(1.511.288)	(1.452.492)	4,0
Otros gastos de explotación	(329.934)	(314.350)	5,0
Otros resultados	(172.701)	(26.748)	545,7
Cobros por impuesto sobre beneficios (miles de euros)	**25.635**	**3.528**	**626,6**

7.6. Gestión de riesgos

El sistema de análisis y gestión de riesgos del Grupo Correos se orienta a identificar, administrar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización. En 2018 se inició una revisión de los principales riesgos del Grupo, conforme a la metodología COSO, identificándose los principales impactos (incluyendo aquellos de tipo social, medioambiental o laboral) y los responsables de su control o mitigación. Esta revisión se completará en 2019 con la actualización de las políticas del Grupo para la prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos.

La actividad de las distintas empresas del Grupo se ve condicionada tanto por factores que son comunes a sus sectores, como por impactos exclusivos que solo afectan a cada una de ellas. Entre los más relevantes se encuentran los riesgos de mercado, operativos, laborales, medioambientales, reputacionales, legales, fiscales o financieros.

El riesgo de mercado obedece, entre otros factores, al progresivo descenso de la actividad postal por la sustitución electrónica, el incremento de la competencia o la aparición de tecnologías disruptivas que propician rápidos cambios en la demanda.

El riesgo operativo y tecnológico responde a la complejidad estructural del Grupo, a la necesidad de una ágil incorporación de nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia en los procesos de distribución y entrega y a los desafíos de la ciberseguridad. Asimismo, Correos, como empleador de más de 52.000 profesionales, presenta un riesgo laboral vinculado a la necesidad de mantener una presencia en todo el territorio nacional.

Es también relevante el riesgo medioambiental, por el impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, y reputacional, por cambios imprevisibles en la percepción que los distintos grupos de interés tienen del Grupo.

A estos se añaden, los riesgos legales, derivados de los posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa.

Por último, las empresas que integran el Grupo están expuestas al riesgo financiero, que incluye:

- El riesgo de crédito, que se produce por la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de las sociedades, es decir, por la posibilidad de no recuperar los activos financieros por el importe contabilizado y en el plazo establecido.
- El riesgo de liquidez, que se refiere a 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 riesgo de mercado, que se origina por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los flujos futuros de efectivo de un instrumento financiero debidas a cambios en los precios de mercado. Este incluye el riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio y otros riesgos de precio.

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

7.7. Principales productos y servicios

El Grupo Correos desarrolla su actividad en el sector de las comunicaciones y la paquetería. A través de una oferta integral y multicanal, combina soluciones físicas y digitales, garantizando la efectividad y fiabilidad de las comunicaciones y transacciones personales, comerciales o publicitarias.

- ***Soluciones de comunicación físicas***

Con una experiencia de más de 300 años, Correos provee servicios postales a la sociedad española, asegurando la mayor eficiencia y calidad en su prestación.

El catálogo de soluciones postales de la compañía incluye envíos de correspondencia, productos registrados, servicios de burofax, distribución de libros y publicaciones y soluciones integrales de marketing directo.

- ***Venta retail y servicios en oficinas***

La red de oficinas de Correos proporciona una amplia cobertura territorial, brindando una atención personalizada y una gran variedad de productos y servicios, para atender todo tipo de necesidades de comunicación y gestión empresarial.

Su oferta comprende productos y servicios postales y de paquetería, embalajes prepagados, servicios financieros, pago de recibos, productos filatélicos y de coleccionismo, artículos de conveniencia y merchandising, servicios de telecomunicaciones, venta de entradas para espectáculos (disponibles también a través de entradascorreos.com), servicios para la Administración o la verificación presencial de la identidad para las transacciones digitales.

- ***Paquetería***

Correos y su filial Correos Express constituyen un referente en el mercado de la paquetería y especialmente en el segmento de los servicios para el comercio electrónico. Su catálogo de productos proporciona a los clientes total flexibilidad para gestionar sus envíos, la mayor capilaridad y los mejores ratios de entrega efectiva, ya sea a domicilio, en las oficinas o a través de la red de terminales automatizados CityPaq.

Las soluciones de paquetería del Grupo Correos, tanto nacionales como internacionales, abarcan desde la máxima urgencia (entrega en el mismo día) hasta las opciones más personalizadas (logística inversa, transporte de equipaje, servicios a medida para empresas o entrega flexible).

- ***Soluciones digitales y para el comercio electrónico***

Correos cuenta con una cartera global de servicios para toda la cadena de valor del comercio electrónico, desde la oferta online de productos y la gestión de pedidos, hasta los medios de pago

o el marketing digital, además de la logística.

La plataforma Comandia engloba diferentes soluciones para facilitar el e-commerce de las pequeñas empresas, mientras que las tarjetas prepago de Correos posibilitan el abono seguro de compras físicas y digitales.

Dispone además de una tienda online, que comercializa una amplia variedad de embalajes, merchandising, artículos filatélicos y de coleccionismo o distintivos ambientales. Asimismo, la tienda de Correos en Tmall Global, la plataforma de comercio electrónico del grupo Alibaba, facilita la venta y entrega de productos de las pymes españolas en China.

En el ámbito de las comunicaciones electrónicas, las soluciones de Correos simplifican la gestión de la identidad digital de los ciudadanos o la recepción de notificaciones, con plena adaptación a los requisitos de la Ley 39/2015[4]. Además, los productos postales digitales permiten personalizar los mensajes con contenidos audiovisuales y realidad aumentada.

Asimismo, la oferta de servicios de la filial Correos Nexea abarca todas las fases del ciclo documental de las empresas, desde la consultoría, diseño e ingeniería de documentos, hasta la digitalización, transmisión de datos, composición, impresión y ensobrado de comunicaciones físicas para su distribución postal. Correos Nexea ofrece también un sistema de gestión omnicanal para la generación de documentos físicos y electrónicos, a través de una plataforma unificada.

Por su parte, la filial Correos Telecom comercializa la capacidad excedentaria de la red de telecomunicaciones del Grupo Correos, mediante el alquiler de conectividad de alta capacidad; infraestructuras para el tendido de cable; coubicación para emisiones radioeléctricas (red móvil, radio, TDT, etc.); alquiler de direccionamiento IPV4 y provisión de servicios de acceso a Internet.

7.8. Relación con los clientes

En cumplimiento de la normativa vigente, el Grupo Correos dispone de procedimientos que permiten a los clientes ejercer su derecho a presentar quejas y reclamaciones, así como a realizar consultas sobre cualquier cuestión relacionada con la prestación de los servicios.

Las empresas del Grupo ofrecen un asesoramiento comercial y una atención especializada a través de diferentes canales, que incluyen las redes comercial

[4] Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

y de postventa, el canal telefónico, las aplicaciones móviles para clientes, las redes sociales o la web corporativa.

Asimismo, la red de oficinas de Correos pone a disposición de los usuarios, además de sus formularios electrónicos para la atención al cliente, las hojas de quejas y reclamaciones oficiales en materia de consumo de las respectivas Comunidades Autónomas.

El sistema de atención al cliente de Correos distingue entre:

- Reclamaciones de servicio, que incluyen consultas de información y quejas relacionadas con el reparto o la atención en oficinas.

- Reclamaciones de producto, relativas a retrasos, deterioros, extravíos u otras incidencias sobre cualquier producto, que son susceptibles de indemnización.

Durante el pasado ejercicio Correos recibió y gestionó 93.174 reclamaciones de servicio y 232.521 reclamaciones de producto. De estas últimas, el 27% se resolvieron con indemnización.

Las filiales del Grupo disponen de sus propios sistemas de atención al cliente y procedimientos de quejas y reclamaciones. Así, por ejemplo, Correos Nexea clasifica las incidencias, quejas y reclamaciones recibidas según su gravedad e impacto sobre la continuidad del servicio, resolviendo las más graves en un plazo inferior a 24 horas.

Los indicadores de la gestión de las empresas del Grupo en esta materia son los siguientes:

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Quejas y Reclamaciones	**325.695**	**292.850**	**265.797**	**248.642**	**235**	**116**	**4**	**ND**
Quejas (Reclamaciones de servicio)	93.174	79.613	1.170	1.250	227	110	4	ND
Reclamaciones (Reclamaciones de producto)	232.521	213.237	264.627	247.392	8	5	0	ND
Reclamaciones resueltas con indemnización	27%	ND	9%	ND	63%	ND	0%	ND

- ***Mejoras en los canales de atención al cliente***

En 2018 la web www.correos.es recibió cerca de 383 millones de visitas. A través de esta vía se gestionaron 455.817 peticiones de información, un 28% más que en el ejercicio anterior.

A pesar de este notable incremento del número de consultas recibidas en la web, así como a través de las redes sociales, Correos mejoró los tiempos de respuesta en estos canales un 50% (con un tiempo medio de 5 minutos).

Adicionalmente, la compañía aumentó la agilidad de los restantes canales de atención, con medidas como el uso de tecnología de optimización semántica en las respuestas por correo electrónico o la creación de un equipo específico para gestionar y resolver, en tiempo real, las incidencias del servicio de casilleros automatizados para la entrega *CityPaq*.

La filial Correos Express, a su vez, desarrolló una nueva aplicación móvil para clientes, dotada de un sofisticado sistema de trazabilidad. Esta app es especialmente útil para las pymes que, de forma inmediata, pueden conocer el estado de sus envíos, solicitar recogidas y gestionar cualquier incidencia, desde todo tipo de dispositivos.

7.9. Equipo humano

- ***Gestión de las personas***

En 2018 el Grupo Correos empleó a 53.605 efectivos medios (*Full Time Equivalent*). La mayor proporción correspondía a Correos, que contaba con 52.259 profesionales, de los que el 80% eran trabajadores en régimen laboral y el 20%, personal funcionario. (Los indicadores incluidos en este apartado se refieren siempre a la compañía matriz, salvo que se indique expresamente que abarcan al Grupo o a las empresas filiales, por ser la empresa del Grupo que emplea al 97% de la plantilla total).

Efectivos medios (Full Time Equivalent)	2018	2017
Correos	52.259	51.205
Correos Express	1.108	1.047
Correos Nexea	193	179
Correos Telecom	45	46

Correos, una de las empresas públicas con mayores dimensiones y plantilla, asume la gestión de las personas como uno de los elementos esenciales de su estrategia.

Los principales impactos laborales de la compañía sobre la sociedad están relacionados con la calidad y estabilidad del empleo, la formación y desarrollo profesional, la atracción, desarrollo y retención del talento, la diversidad y la salud y seguridad laboral.

Correos gestiona estos impactos a través de una política global, cuyas líneas de actuación e indicadores de seguimiento se diseñan de acuerdo con la legislación laboral vigente y conforme a los principales marcos de referencia en el sector público español y en el ámbito postal internacional. . Esta política de gestión de personas se extiende de idéntica forma a las filiales del Grupo, en aquellos aspectos que les son de aplicación, por sus diferentes dimensiones y requisitos legales.

Los principales parámetros de la plantilla de Correos son los siguientes:

	2018	2017
Efectivos por Sexo		
Mujeres	26.918	26.084
Hombres	25.341	25.121
Efectivos por Edad		
hasta 35	6.550	6.264
de 36 a 45	12.307	11.684
de 46 a 60	30.830	30.924
más de 61	2.572	2.333
Efectivos por Nacionalidad		
Española	52.113	51.093
No española	146	112
Efectivos por Categoría Profesional		
Directores/subdirectores	45	42
Técnicos y mandos intermedios	6.545	6.391
Administrativos	1.195	1.150
Operativos	44.474	43.623

	2018	2017
Efectivos por Tipo de Contrato y Sexo		
Personal indefinido		
Mujeres	17.574	17.695
Hombres	17.417	18.226
Personal eventual		
Mujeres	9.344	8.389
Hombres	7.924	6.895
Efectivos por Tipo de Jornada y Sexo		
Jornada completa		
Mujeres	24.157	23.559
Hombres	23.234	23.165
Jornada parcial		
Mujeres	2.761	2.526
Hombres	2.107	1.956

	2018	2017
Efectivos por Tipo de Contrato y Edad		
Personal indefinido		
hasta 35	1.504	1.655
de 36 a 45	6.675	6.799
de 46 a 60	24.595	25.472
más de 61	2.217	1.994
Personal eventual		
hasta 35	5.046	4.609
de 36 a 45	5.632	4.885
de 46 a 60	6.235	5.451
más de 61	355	339
Efectivos por Tipo de Jornada y Edad		
Jornada completa		
hasta 35	4.796	4.603
de 36 a 45	10.874	10.397
de 46 a 60	29.269	29.504
más de 61	2.452	2.220
Jornada parcial		
hasta 35	1.755	1.661
de 36 a 45	1.433	1.287
de 46 a 60	1.561	1.419
más de 61	120	114
Efectivo por Tipo de Contrato y Categoría Profesional		
Personal indefinido		
Directores/subdirectores	43	41
Técnicos y mandos intermedios	6.411	6.180
Administrativos	1.123	1.123
Operativos	27.413	28.577
Personal eventual		
Directores/subdirectores	2	1
Técnicos y mandos intermedios	134	171
Administrativos	72	77
Operativos	17.061	15.035

	2018	2017
Efectivo por Tipo de Jornada y Categoría Profesional		
Jornada completa		
Directores/subdirectores	45	42
Técnicos y mandos intermedios	6.543	6.349
Administrativos	1.192	1.199
Operativos	39.610	39.135
Jornada parcial		
Directores/subdirectores	0	0
Técnicos y mandos intermedios	2	2
Administrativos	3	1
Operativos	4.863	4.478

Por no estar disponibles, a la fecha de formulación de este informe de gestión, todos los indicadores referidos a la plantilla de las filiales del Grupo (al estar en proceso de adaptación sus sistemas de gestión laboral a los nuevos requisitos de reporte no financiero), se ofrecen a continuación aquellos más relevantes:

	Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Efectivos por sexo						
Mujeres	320	309	80	76	10	9
Hombres	788	738	113	103	36	37
Efectivos por nacionalidad						
Española	1.076	1.022	193	179	45	46
No española	32	25	0	0	0	0
Efectivos por categoría profesional						
Directores/subdirectores	15	14	5	5	1	1
Técnicos y mandos intermedios	184	193	21	16	43	44
Administrativos	296	279	16	15	1	1
Operativos	612	561	151	143	0	0

	Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Efectivos por tipo de contrato y sexo						
Personal indefinido						
Mujeres	261	267	121	124	8	8
Hombres	646	657	51	52	29	32
Personal eventual						
Mujeres	58	42	72	55	1	1
Hombres	142	82	29	23	7	4
Efectivo por tipo de jornada y sexo						
Jornada completa						
Mujeres	239	234	79	75	10	9
Hombres	728	693	107	103	36	37
Jornada parcial						
Mujeres	81	74	1	1	0	0
Hombres	60	45	6	0	0	0

- ***Empleo***

En 2018 Correos amplió su plantilla un 2,1%, de acuerdo a las condiciones y límites fijados como empresa pública. Estas incorporaciones respondieron a las nuevas necesidades derivadas del notable incremento en los volúmenes de paquetería y de la mayor actividad en el sector postal tradicional, por la concentración del mercado.

Asimismo, con el objetivo de aumentar la estabilidad del empleo, se desarrolló un proceso para cubrir 2.295 puestos de personal laboral fijo, en reparto urbano y rural, clasificación y atención al cliente, al que se presentaron 116.699 personas. Las pruebas de ingreso se desarrollaron mediante convocatorias provinciales, de forma simultánea en 30 ciudades, con la colaboración de cerca de 3.000 profesionales de Correos. La incorporación de los seleccionados en las diferentes provincias concluirá el 1 de marzo de 2019.

En el marco de este proceso de consolidación de empleo, la compañía llevó a cabo un programa de formación operativa, destinado al personal temporal, del que se impartieron 556.905 horas lectivas a un total de 20.500 alumnos.

- ***Nuevo acuerdo plurianual 2018–2020 para la mejora del empleo y las condiciones salariales y de trabajo***

En diciembre de 2018 Correos y las organizaciones sindicales CCOO, UGT, CSIF y Sindicato Libre (que ostentan más del 80% de la representación sindical en la compañía) suscribieron un acuerdo plurianual, que fija las bases de las relaciones laborales hasta 2020.

El compromiso se enmarcó dentro del “II Acuerdo para la mejora del empleo público y de las condiciones de trabajo”, firmado por el Gobierno y los sindicatos CCOO, UGT y CSIF el 9 de marzo de 2018.

Este acuerdo plurianual 2018-2020, que posibilitará a Correos dotarse de los recursos necesarios para afrontar los retos estratégicos del futuro, incluye como puntos principales:

- Incrementos salariales en el marco establecido por el citado Acuerdo Gobierno-sindicatos y las Leyes de Presupuestos. Los incrementos retributivos fijados para 2018 fueron del 1,95%.

- Calidad del empleo, que contempla la estabilización y reposición de 11.200 puestos de trabajo (cobertura de la tasa de reposición del periodo 2017-2020, junto a la consolidación de 4.574 puestos adicionales), la reducción de la temporalidad, la mejora en la gestión del ciclo del empleo y la promoción interna del personal funcionario (395 puestos).

- Mejora de las condiciones laborales, en aspectos como la jornada laboral, jubilación parcial, nuevo plan de igualdad

y diversidad o programa integral sobre gestión del absentismo.

En aplicación de este acuerdo, a finales del ejercicio se publicaron las bases generales para la cobertura como personal laboral fijo de 4.055 puestos del grupo profesional IV (operativos), cuyas pruebas selectivas se desarrollarán durante 2019. Esta convocatoria integra la cobertura de las tasas de reposición de 2017 y 2018, así como los puestos incluidos para esos años en el plan de estabilización de empleo.

- ***Diálogo social***

Correos dispone de un "Acuerdo marco de relaciones laborales", vigente desde marzo de 2000, que establece, entre otros aspectos, los criterios esenciales para el diálogo permanente entre sindicatos y empresa.

En ese acuerdo se regulan los niveles de interlocución a nivel estatal, con las secciones sindicales de los sindicatos con implantación en todo el Estado, a través de sus secretarios generales y ejecutivas estatales y, en el ámbito territorial, mediante los secretarios y órganos ejecutivos provinciales, además de los órganos unitarios (Comités de empresa y Juntas de personal).

El documento refiere, además, la composición de los máximos órganos de negociación del personal laboral –la Comisión negociadora, constituida por 12 miembros– y del personal funcionario –la Mesa sectorial, formada por 18 miembros–.

Por su parte, el convenio colectivo del personal laboral de Correos recoge los principios generales de la participación sindical y negociación colectiva y las funciones de las comisiones paritarias centrales (de empleo central, de acción social, de formación, de igualdad, de tiempo de trabajo, de concurso de traslados y de salud laboral) y provinciales (las comisiones de empleo y de tiempo de trabajo, junto con los comités provinciales de seguridad y salud). En 2018 el porcentaje de personal laboral cubierto con convenio colectivo era del 79% (el 100% en el caso de Correos Express y el 97% en Correos Nexea).

El convenio contiene un apartado específico referente a la política de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales, el plan y el servicio de prevención propio, los delegados de prevención y los derechos de información y consulta en esta materia (canalizados a través de la comisión estatal de salud laboral y comités de seguridad y salud provinciales, con representación paritaria de empresa y sindicatos).

Respecto a la organización del tiempo de trabajo, en Correos coexiste una gran diversidad de jornadas laborales, dada la naturaleza heterogénea de los servicios prestados. A fin de lograr la adecuada conciliación de la vida personal y profesional y el desarrollo de un trabajo eficiente, el convenio colectivo contempla las competencias de negociación,

participación e información de la comisión de tiempo de trabajo. Asimismo, cualquier modificación sustancial de las jornadas, horarios y/o turnos, se somete a examen de la comisión de empleo central o las comisiones de empleo provinciales.

	2018	2017
Porcentaje de Despidos por Sexo		
Mujeres	0,05%	0,05%
Hombres	0,12%	0,08%
Porcentaje de Despidos por Edad		
hasta 35	0,11%	0,05%
de 36 a 45	0,07%	0,06%
de 46 a 60	0,09%	0,07%
de 61 en adelante	0,04%	0,04%
Porcentaje de Despidos por Categoría Profesional		
Directores/subdirectores	13,22%	4,81%
Técnicos y mandos intermedios	0,09%	0,09%
Administrativos	0,17%	0,00%
Operativos	0,07%	0,06%

La política retributiva de Correos garantiza la igualdad salarial entre mujeres y hombres, en puestos de trabajo de igual valor, no existiendo en ese sentido brecha salarial. Las categorías y conceptos salariales del personal funcionario son las fijadas para el resto del sector público y publicadas anualmente, que tienen su reflejo en las tablas retributivas del personal laboral.

De acuerdo a dichas tablas salariales, en 2018 las remuneraciones medias de los profesionales de la compañía, conforme a su clasificación profesional, sexo y edad (sin incluir conceptos salariales personales, como los relativos a la antigüedad, residencia, campañas anuales o aportación de vehículo, por citar algunos) eran las siguientes:

	2018		
	Hombres	Mujeres	Remuneración femenina respecto a la masculina
Remuneración Media por Categoría Profesional y Sexo (Miles de Euros)			
Subdirectores/técnicos*	49,260	44,699	90,7%
Mandos intermedios	26,063	25,178	96,6%
Administrativos	20,369	19,968	98,0%
Operativos y jefes de equipo	18,353	18,248	99,4%
Remuneración Media por Edad y Sexo (Miles de Euros)			
hasta 35	18,947	18,862	99,6%
de 36 a 45	19,713	19,284	97,8%
de 46 a 60	19,340	18,792	97,2%
de 61 en adelante	20,084	18,364	91,4%

*Cálculo realizado con retribuciones reales, por no disponer de equivalencia directa en tablas salariales del sector público.

Estas remuneraciones incluyen un incremento medio del 1,8% respecto al ejercicio 2017.

- ***Fomento del talento y el desarrollo profesional***

Correos dispone de un programa de gestión de talento cuya finalidad es identificar a aquellas personas con capacidad y potencial para asumir determinadas posiciones requeridas en la compañía, contribuyendo a su desarrollo y crecimiento personal y profesional, en línea con los objetivos empresariales.

Este modelo de atracción y promoción del talento interno y externo se articula a través de:

- El programa "Clic", del que forman parte cerca de 400 personas. Sus líneas de actuación durante el ejercicio incluyeron la ejecución de planes de acción individualizados para potenciar cada uno de los perfiles profesionales o el desarrollo de actividades formativas y talleres sobre habilidades, con un total de 15.200 horas lectivas.

- El sistema de evaluación del desempeño, que permite una mayor alineación del rendimiento individual con los objetivos corporativos, facilitando además la mayor efectividad de los planes de selección, promoción, formación y desarrollo profesional. En 2018 este programa integraba en Correos a 1.598 profesionales, un 3,1% del total, incluyendo a la totalidad de los directivos, técnicos y mandos intermedios. Las principales mejoras introducidas se orientaron a proporcionar mayor capacitación y herramientas de autovaloración a los responsables de equipos.

- El programa "Jóvenes talentos", dirigido a estudiantes universitarios que deseen complementar su formación académica con una experiencia práctica laboral, aumentando así su empleabilidad y permitiendo a las empresas del Grupo enriquecerse con nuevos conocimientos e ideas.

En 2018 este proyecto reforzó su presencia en redes sociales y plataformas digitales, contando con 86 estudiantes, de 14 nacionalidades diferentes, procedentes de diversas universidades y de la Fundación SEPI.

El pasado ejercicio el programa se extendió, además, a las filiales del Grupo, que alcanzaron otros acuerdos con centros de formación profesional y entidades sociales, para la realización de prácticas laborales.

- ***Promoción interna***

Los planes de desarrollo profesional de la compañía contemplan la promoción interna como el principal componente para impulsar y retener el talento, introduciéndose en 2018 nuevos mecanismos para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades de los candidatos, independientemente de su edad, nacionalidad o género (en ese ejercicio, por ejemplo, el 56% de los candidatos seleccionados fueron mujeres).

Los procesos selectivos y de movilidad laboral desarrollados el pasado ejercicio incluyeron:

- La promoción interna de 487 profesionales.

- La provisión de 1.548 puestos de jefaturas de equipo en oficinas, distribución y logística, para el reforzamiento de la estructura de mandos operativos. Este proceso se complementó con más de 40.200 horas formativas sobre las responsabilidades de esos puestos, impartidas a 2.600 trabajadores.

Asimismo, 1.763 personas participaron en el programa de sustitutos, que capacita a profesionales de puestos operativos para desempeñar provisionalmente posiciones de jefatura de equipo en oficinas, distribución y logística no cubiertas.

- La cobertura de mandos intermedios, con un incremento del 7,5% en el número de mujeres seleccionadas.

- La convocatoria del concurso de traslados para atender las expectativas de movilidad funcional o geográfica de aquellos empleados ubicados en puestos de distribución, tratamiento y oficinas. Las adjudicaciones de 2018 permitieron la movilidad y promoción horizontal de 2.029 profesionales.

El programa de acogida y seguimiento, destinado a formar a los trabajadores que se incorporan o cambian de puesto dentro de la compañía, contó con la participación de 955 empleados.

Correos puso también a disposición del personal temporal o de nuevo ingreso la plataforma Colearning, un entorno *online* con información sobre los procesos y aplicaciones relacionados con puestos operativos, para acompañarles en sus primeros meses de adaptación y atender sus necesidades de desarrollo. Durante el ejercicio 8.500 profesionales accedieron a este espacio.

- ***Formación innovadora para la transformación***

La política formativa de Correos se orienta a dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y de desarrollo profesional de sus empleados, con el objetivo de prestar un servicio excelente y respaldar la oferta de nuevos productos y servicios.

En 2018 la compañía realizó 486 acciones formativas, impartidas en su mayoría por más de 770 formadores internos. El ratio de horas lectivas por empleado se situó en 28, con un total de 322.576 participantes (el 54,6%, mujeres), un 26% más que en 2017.

El 43% de los profesionales formados utilizó la modalidad online, a través de la plataforma de *e-learning* Campus virtual, que facilita la conciliación laboral. El 57% restante recibió formación presencial, a distancia y en puesto de trabajo.

Durante el pasado ejercicio, Correos ofertó más de 100.000 plazas para cinco acciones formativas *online* relacionadas

con el ámbito comercial y la digitalización, impartiendo más de 986.000 horas. La compañía puso también a disposición de sus empleados ámbitos didácticos especializados como:

- La "Escuela de productos", espacio de autoaprendizaje en el Campus virtual, mediante itinerarios formativos sobre la oferta comercial de Correos, a la que accedieron 20.775 usuarios durante el ejercicio.

- La "Escuela Comercial", dirigida especialmente a la capacitación de los gestores comerciales.

- La "Escuela de Liderazgo", donde se impartió el programa "Cuatro pasos para liderar" a 885 responsables de equipos y participantes del programa de talento "Clic".

- El programa de acompañamiento en oficinas, para impulsar la adopción de las mejores prácticas en la gestión, por parte de sus directores.

- El proyecto de autoaprendizaje "Soy digital", con más de 10.810 participantes, que desarrollaron sus competencias digitales.

- El "Entorno directivo", plataforma con contenidos sobre gestión, desarrollo personal, competencias y estrategia, de reconocidos autores y universidades de negocio. Este espacio está disponible para todo el personal directivo y participantes del programa de talento "Clic".

Asimismo, el sistema de evaluación del desempeño comprende un programa formativo específico, compuesto por itinerarios de habilidades (orientación a la excelencia, a objetivos, trabajo en equipo o innovación) y conocimientos (productos y servicios, sector y regulación), que en 2018 se impartió a 1.039 profesionales, con 9.938 horas lectivas.

La compañía continuó organizando el programa de conferencias mensuales "Aprendiendo juntos con Correos" sobre materias de interés para los empleados ("Por una sociedad libre de violencia de género", "Agenda 2030: Un cambio en las personas y el planeta", por citar algunos). Estas sesiones divulgativas, a las que acudieron presencialmente más de 700 personas, se difundieron también en vídeo a través de diversos canales (el Campus virtual, la intranet y las redes sociales corporativas).

En el ejercicio 2019, Correos contempla introducir contenidos formativos sobre el derecho a la desconexión digital y recomendaciones sobre el uso responsable y razonable de la tecnología, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018[5].

[5] Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Horas formativas por categoría profesional	2018
Directores/subdirectores	1.419
Técnicos y mandos intermedios	435.529
Administrativos	16.713
Operativos	1.434.747

Promedio de horas formativas por sexo	Correos	Correos Express	Correos Nexea	Correos Telecom
Mujeres	30,1	19,23	1,28	30,33
Hombres	25,1	16,94	2,08	32,60

- ***Mejora de la comunicación interna y fomento del trabajo en equipo***

La intranet corporativa, Conecta, es el canal de comunicación de referencia para los empleados, donde pueden consultar y compartir información relevante sobre la gestión de la compañía, el modelo empresarial, los nuevos planes y proyectos y los valores corporativos.

En 2018 este canal publicó 276 noticias de empresa nacionales y 237 zonales o de carácter local, que también se difundieron en los tablones de anuncios de todos los centros operativos.

La revista interna (que el pasado ejercicio adoptó un nuevo formato digital interactivo y cambió su nombre por CONECTAD@S, tras una votación entre los empleados) fue otro de los canales con mayor aceptación. Mensualmente se incluyeron también diversas comunicaciones sobre temas relacionados con las personas y el negocio en el reverso de las nóminas.

La compañía organizó ocho "Encuentros con el Presidente", reuniones en las que los empleados tienen la oportunidad de compartir sus sugerencias e inquietudes con el Presidente. A estas sesiones asistieron cerca de 200 profesionales, de todas las zonas y de distintos ámbitos de trabajo (distribución, tratamiento, oficinas, innovación y atención y experiencia de cliente).

Asimismo, en la "Jornada anual de reconocimiento" se reunieron más de 230 empleados, bajo el lema "Nuestro éxito, nuestro equipo". En este evento se otorgaron los premios a los finalistas de los programas de reconocimiento y mejora continua convocados anualmente: el "Premio nacional a la excelencia, el "Premio al compromiso ambiental", el "Premio Artemisa" a la mejor gestión comercial y el "Premio Atenea" a las personas y sus mejores prácticas. A estos se añadirá, a partir de 2019, el nuevo galardón "Repartiendo solidaridad", para valorar la colaboración de los empleados con la sociedad.

Por último, durante el ejercicio la compañía impulsó nuevas iniciativas para la participación de los empleados como:

- La campaña Mi Postal a China y el certamen mensual de fotografía Ayúdales a conocernos que promovieron, en redes sociales chinas, la cultura y los productos españoles, así como los servicios de la tienda online de Correos en el marketplace Tmall Global.

- El IV Concurso de Cortometrajes Postales, en el marco del festival internacional de cine de Almería (FICAL).

- ***La diversidad y la inclusión como ejes de la gestión de personas***

En 2018 las mujeres representaban el 52% de la plantilla. Correos, como empresa española pionera y referente en la equiparación efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, mantiene en los últimos años una situación de práctica paridad entre ambos colectivos.

La compañía cuenta con un Plan de igualdad que, entre sus contenidos, incluye un protocolo contra el acoso sexual, laboral o moral, con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.

También contempla políticas específicas para la ayuda y protección de las víctimas de violencia de género, favoreciendo un tratamiento ágil y que garantice la confidencialidad, con medidas como la reducción de jornada y especial consideración de las faltas de asistencia de la víctima; la excedencia por violencia de género o la garantía de traslado laboral.

Asimismo, desde 2012 Correos está adherido a la “Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género”, promovida por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social para sensibilizar a la sociedad.

La empresa favorece la conciliación familiar, personal y profesional, mediante acciones de formación y sensibilización, así como a través de medidas incluidas en su regulación interna. Estas últimas, aplicables a la totalidad de los empleados, contemplan en muchos casos mejoras respecto a la legislación laboral vigente.

Adicionalmente, en la medida en que la organización del trabajo y las obligaciones de prestación del servicio público lo permiten, Correos posibilita la realización de la jornada laboral de manera continuada, de lunes a viernes en turnos de mañana, tarde o noche, siendo este tipo de jornada el desarrollado por la mayor parte de los profesionales.

La compañía procura asegurar la igualdad de oportunidades tanto para el acceso a la promoción interna, como para el disfrute de las medidas de conciliación laboral.

	Correos		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
Permisos por nacimiento de hijo por sexo	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**
Mujeres	289	248	10	11	1	1	1	1
Hombres	482	453	20	11	2	2	0	1

El 100% de empleados que se acogieron a un permiso por paternidad/maternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo a su finalización. Los datos de hombres incluyen tanto bajas paternales como cesión de bajas maternales, reformulándose los datos de 2017 conforme a este criterio.

- ***Política de diversidad***

Correos aspira a potenciar entre sus profesionales un modelo de gestión y un estilo de liderazgo que favorezca la pluralidad de ideas, experiencias y perspectivas, para responder a las necesidades de una sociedad también diversa.

Para ello, fomenta la igualdad de oportunidades en el trabajo, atendiendo especialmente al género, la integración de personas en riesgo de exclusión social o con cualquier tipo de discapacidad, así como la convivencia enriquecedora de las distintas generaciones.

Además de las medidas recogidas en el convenio colectivo, el Acuerdo general de personal funcionario y el Plan de igualdad de la compañía, en 2018 se diseñó un Plan de diversidad e inclusión, sustentado sobre siete ejes de actuación:

- Promoción y selección
- Talento
- Comunicación y sensibilización
- Responsabilidad corporativa
- Cultura
- Empresa saludable
- Formación

El punto de partida de este programa fue un estudio de diagnóstico de diversidad e inclusión, que incluyó la identificación de buenas prácticas, la realización de consultas a más de 500 empleados de diferentes perfiles y la celebración de sesiones de trabajo

con 12 grupos de todas las zonas, que aportaron propuestas de mejora para una mayor eficiencia en la gestión de la diversidad.

El Plan de diversidad e inclusión se focaliza en las siguientes áreas prioritarias:

- Diversidad de género, desarrollando acciones que inciden sobre:
  - El Plan de igualdad
  - Los planes de carrera femeninos
  - La visibilización del talento femenino
  - La formación y sensibilización
  - El Protocolo contra el acoso sexual, laboral o moral
- Diversidad funcional, integrando en la plantilla a personas con discapacidad física o intelectual (ascendiendo a 901 profesionales en 2018 en Correos y a 919 en el Grupo) y colaborando, como medida contemplada por la normativa[6], con Fundaciones, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales, que impulsan su plena inserción en el ámbito laboral.
- Diversidad generacional, conforme al código de principios del Observatorio Generación y Talento, que promueve una gestión de las personas basada en el respeto, la no discriminación y la igualdad de oportunidades, con independencia de su edad. Los principales programas en esta línea incluyen:
  - El mentoring inverso, herramienta que facilita la transmisión bidireccional de conocimientos entre distintas generaciones, fomentando la integración, la colaboración y el enriquecimiento mutuo.
  - El trabajo colaborativo, mediante el "Proyecto comparte", cuyo objetivo es la implantación de espacios virtuales que favorezcan el trabajo en equipo. Actualmente existen más de 80 comunidades, con más de 2.000 usuarios de las siete zonas territoriales y del centro directivo de Correos.
  - El liderazgo, a través del programa "Cuatro pasos para liderar", que ya ha formado a más de 2.500 responsables de equipos, para conseguir modelos de gestión más inclusivos y transformadores.

Durante el ejercicio se realizaron además diversas acciones de sensibilización con motivo de los días internacionales de la mujer y para la

[6] Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

eliminación de la violencia contra la mujer o el día europeo de la solidaridad y cooperación entre generaciones.

Las actuaciones desarrolladas permitieron a la compañía ser reconocida en el "II Índice de la gestión de la diversidad y la inclusión" de la Red Acoge, obteniendo la novena posición entre una selección de 36 empresas, por su buen desempeño en todas las categorías evaluadas (política corporativa, medidas internas y externas y mapa de la diversidad).

La empresa también forma parte de los grupos de expertos en diversidad generacional, Observatorio 50+ y Generacciona y fue escogida en la edición 2018 del "Informe VariableD: Las TOP30 Empresas en España con mejores prácticas en diversidad e igualdad" de la consultora Intrama.

Por último, cuatro buenas prácticas de Correos en el ámbito de la gestión del talento, la formación, la promoción de la salud y el *mentoring* inverso fueron publicadas en el "Estudio de los trabajadores *senior* en la empresa española: realidades y retos" del Observatorio de Demografía y Diversidad Generacional del Instituto de Empresa.

- ***Mayores beneficios sociales para los empleados***

El programa de acción social de Correos contribuye a aumentar el bienestar sociolaboral de sus profesionales y a facilitar la conciliación personal. En 2018 los trabajadores y sus familias pudieron acceder a cerca de 14.000 ayudas para tratamientos sanitarios, estudios universitarios, educación infantil, atención a hijos con discapacidad o por fallecimiento. El personal fijo dispuso además de anticipos y préstamos sin interés.

Asimismo, se mejoró la oferta preferente de pólizas de seguros de vida y accidentes para los empleados y la plataforma web de promociones y descuentos para empleados incorporó nuevos productos y servicios de ocio, cultura, salud, material deportivo y bienes de consumo. En 2018 más de 30.000 trabajadores estaban inscritos en esta plataforma.

Por último, Correos dispone de un plan de pensiones para sus trabajadores. No obstante, desde 2012, en cumplimiento del Real Decreto-ley 20/2011[7], la compañía no realiza aportaciones a ese plan, aunque los empleados pueden hacerlas voluntariamente.

[7] Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.

- ***Entorno de trabajo seguro y saludable***

La prevención de riesgos laborales y la salud laboral constituyen un elemento fundamental de la política corporativa de gestión de riesgos, priorizando la integración de un modelo de cultura preventiva en todos los niveles de la organización, mediante la información, formación y capacitación permanente de los profesionales.

De este modo, la compañía contribuye a la salud laboral desde un enfoque integral, que contempla, no solo la disposición de un entorno de trabajo sano y seguro, sino también todos los aspectos relacionados con el bienestar global, a través de tres líneas de actuación: bienestar físico, bienestar emocional y seguridad y salud de los trabajadores.

Correos aplica una política de gestión preventiva eminentemente interna, contando con un servicio de prevención propio de riesgos laborales con más de 90 miembros, dotado de una estructura central y periférica, en cada una de las zonas de Correos.

Dentro del proyecto "Empresa saludable", Correos promueve hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud de sus profesionales, desde una perspectiva multidisciplinar. Como parte de esta iniciativa, en 2018 el programa de disminución de factores de riesgo cardiovascular se extendió a las provincias de León y Baleares, tras probarse con éxito en Alicante y Granada. Esta acción para la concienciación y motivación sobre prácticas saludables contó con la participación voluntaria de 270 trabajadores.

Asimismo, la compañía desarrolló la campaña sobre alimentación saludable y el programa de fomento de la actividad física, mediante la difusión de infografías de sensibilización, a través de la intranet corporativa y de carteles informativos en los centros.

Además, el programa de bienestar emocional ofreció a los trabajadores, a través de talleres y conferencias, herramientas para el autoconocimiento, el manejo de las emociones, la motivación y la gestión positiva del cambio.

Correos también se sumó a la campaña de concienciación impulsada por la asociación Freno al Ictus, la Sociedad Española de Neurología y el Grupo de Estudios de Enfermedades Cerebrovasculares, coincidiendo con el día mundial del ictus. Para ello, la compañía incluyó los mensajes "¿Sabes cómo prevenir el ictus?" y "Elige Salud" en más de 2.500 carros de reparto, visibles en 45 localidades de toda España. Asimismo, se distribuyeron trípticos informativos en los centros de trabajo y se impartió una charla en la sede de Correos en Madrid, que fue compartida con todos los empleados en el Campus Virtual, la intranet corporativa y las redes sociales.

De igual modo, la empresa se sumó al día mundial contra el cáncer de mama,

mediante la difusión de la campaña de concienciación en las redes sociales, la web e intranet corporativas, y vistiendo la entrada de acceso a su sede en Madrid con un lazo rosa de grandes dimensiones.

- ***Gestión preventiva eficiente***

Las principales actuaciones realizadas durante 2018 para la adecuada identificación y prevención de los riesgos laborales incluyeron:

- La aprobación del reglamento de funcionamiento de la comisión estatal de salud laboral y la celebración de 38 reuniones, tanto de esta comisión estatal como de los comités provinciales de seguridad y salud.

- La actualización de procedimientos y protocolos del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, como el de trabajadores especialmente sensibles o para trabajadoras en situación de embarazo, lactancia o parto reciente.

- La elaboración de 521 estudios técnicos generales y 76 específicos sobre riesgos en centros, 783 planes de emergencia, así como la ejecución de 10 evaluaciones de riesgos por potencial exposición a atmósferas explosivas y 9 de equipos de trabajo. En 2018 Correos no registró ningún caso de enfermedad profesional.

- La formación específica en prevención, con 46.573 participantes y 162.264 horas lectivas, así como la entrega de 76.179 fichas de seguridad y salud a empleados, incluyendo información específica por puesto y centro de trabajo.

- El desarrollo del programa de seguridad vial, con la elaboración de materiales audiovisuales formativos para trabajadores de reparto en moto.

- La realización de 16.151 reconocimientos médicos preventivos, adaptados a los diferentes puestos y circunstancias personales, el desarrollo de la campaña de vacunación antigripal y la extensión del proyecto para la detección precoz de cáncer de colon a toda la empresa.

- La instalación de desfibriladores externos semiautomáticos en 13 centros de trabajo y la capacitación de más de 100 trabajadores en su manejo.

- La realización de campañas de concienciación e información a empleados, a través de las herramientas de comunicación interna y de la participación en el “Premio Atenea”, en su categoría de prevención de riesgos laborales.

- La dotación de nuevos uniformes de reparto, especialmente diseñados y confeccionados para la mayor seguridad y comodidad en los distintos puestos de trabajo.

El compromiso con la seguridad y salud de los trabajadores fue reconocido con la renovación de la certificación

como empresa saludable. Correos, que fue la primera empresa pública en contar con este reconocimiento, obtuvo una puntuación de 82,9 sobre 100, superando en un 12% el resultado de la anterior auditoría externa.

	2018	2017
Índice de frecuencia de la siniestralidad laboral	29,76	30,37
Índice de gravedad de la siniestralidad laboral	1,28	1,12
Absentismo (miles de jornadas)	1.051,40	932,3

	Correos*		Correos Express		Correos Nexea		Correos Telecom	
Siniestralidad laboral por sexo	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**
Mujeres								
Víctimas mortales	1	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes graves	1	3	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	2.032	2.011	9	2	6	6	0	0
Accidentes con baja	2.034	2.014	9	2	6	6	0	0
Hombres								
Víctimas mortales	2	2	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes graves	7	8	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	1.769	1.774	33	25	7	11	0	0
Accidentes con baja	1.778	1.784	33	25	7	11	0	0

**Fallecimientos en 2018 por accidente de tráfico in itinere y en el puesto de trabajo.*

7.10. Sostenibilidad medioambiental

(Los indicadores incluidos en este apartado se refieren siempre a la empresa matriz, salvo que se indique expresamente que abarcan al Grupo o a las empresas filiales, por ser la empresa del Grupo que genera el principal impacto sobre esta dimensión).

- ***Política medioambiental de Correos***

La Unión Europea ha asumido el compromiso de conseguir una economía baja en carbono para 2050. Este objetivo implica abordar una ambiciosa reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, con metas específicas para cada sector.

Así, las emisiones procedentes del transporte (que representan una quinta parte del total) deberían reducirse más del 60%, mediante la progresiva sustitución del parque de vehículos por alternativas híbridas, eléctricas o propulsadas por biocombustibles. De igual modo, las procedentes de los edificios podrían reducirse un 90% con la mejora de la eficiencia energética y el uso de sistemas de climatización que utilicen energías renovables.

Por otra parte, la Estrategia Española de Economía Circular, en fase de elaboración, pretende impulsar la transición hacia este nuevo modelo económico mediante acciones como el fomento de la compra pública verde o el desarrollo del "ecodiseño", entre otras, para maximizar el uso de los materiales y reducir la generación de residuos.

Correos persigue contribuir de forma activa a dichos objetivos y reducir su impacto medioambiental, desarrollando políticas de actuación que permitan:

- Mejorar la calidad del aire de las ciudades (recortando las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y partículas PM10), ayudando así a proteger la salud de sus habitantes
- Luchar contra el cambio climático (minorando las emisiones de dióxido de carbono (CO_2))
- Consumir de manera sostenible (haciendo un uso eficiente de los recursos)
- Promover una economía circular (aumentando los porcentajes de reciclado y reduciendo los residuos generados)

- ***Plan general de sostenibilidad 2014-2020***

Los principales impactos de Correos sobre el medio ambiente a corto, medio y largo plazo consisten en la generación de emisiones de CO_2, NOx y partículas, el consumo de energía y la generación de residuos.

Estos impactos son revisados y evaluados con periodicidad anual y contrastados con los principales marcos de referencia internacionales (COP, ODS, legislación comunitaria) y nacionales

(nuevas normativas y recomendaciones, principales foros empresariales). De este modo las políticas e inversiones en esta materia son orientadas hacia aquellas iniciativas susceptibles de permitir una mayor mitigación del riesgo, maximizando de esta manera el principio de precaución.

La gestión de los riesgos medioambientales de Correos se articula a través del Plan general de sostenibilidad 2014-2020, que incluye las políticas, medidas de prevención y reparación e indicadores aplicados, actuando prioritariamente sobre tres ámbitos:

- Reducción de emisiones de CO_2. Objetivo para 2020: Conseguir que las emisiones por envío no aumenten más de un 2% respecto a 2013, frente al crecimiento exponencial de los volúmenes de paquetería, que suponen unas emisiones unitarias más elevadas que los envíos de correspondencia. Medidas adoptadas: La promoción de un modelo de distribución más eficiente a través de nuevas tecnologías y combustibles. La concienciación a los empleados. La reducción de las distancias recorridas necesarias para el servicio.

- Eficiencia energética. Objetivo para 2020: Reducir el consumo energético de los inmuebles de la compañía un 25% respecto a 2009. Medidas adoptadas: La optimización de las necesidades energéticas de los centros.

- Gestión de residuos. Objetivo para 2020: Mejorar la gestión de residuos en los principales centros de trabajo. Medidas adoptadas: Implantación de un modelo de concentración que mejora la segregación y aumenta las tasas de reciclaje.

- ***Procedimientos de evaluación y certificación ambiental***

El seguimiento de los proyectos, la priorización de acciones y la vigilancia de los riesgos y oportunidades medioambientales se realiza a través de un sistema de gestión ambiental, certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2015 “Sistemas de gestión medioambiental” en 38 centros de tratamiento y oficinas.

Adicionalmente, la monitorización de las medidas para la reducción de emisiones de CO_2 se apoya en:

- La participación en el proyecto *Environmental Measurement and Monitoring System* (EMMS) de International Post Corporation, cuya finalidad es disminuir las emisiones de CO_2 del sector postal. En 2018 Correos alcanzó una puntuación del 87% en la gestión de sus emisiones dentro de este modelo (que supone una mejora anual del 7%).

- La comunicación voluntaria de emisiones a CDP, marco internacional de medición del desempeño en gestión del cambio climático, que evalúa el rendimiento y la divulgación de más de 7.000 empresas mundiales.

- El reporte medioambiental de la compañía de acuerdo a los estándares del consorcio internacional CDSB.

- El reporte medioambiental a la Unión Postal Universal, a través de su herramienta de diagnóstico y seguimiento *Online Solution for Carbon Analysis and Reporting* (OSCAR).

- La verificación de los resultados de la gestión de emisiones de CO_2 de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012 "Gases de efecto invernadero" y la inscripción en el "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono" del Ministerio para la Transición Ecológica.

- ***Reducción de emisiones mediante una distribución más eficiente***

Uno de los principales impactos medioambientales de la compañía reside en el reparto de envíos en la última milla, que implica la emisión a la atmósfera de NOx, partículas y CO_2. Las actuaciones de mitigación de estos efectos se orientan a disminuir los kilómetros recorridos y hacer que estos kilómetros sean más verdes.

Correos es la empresa española que realiza más kilómetros a pie para efectuar la entrega (envíos con cero emisiones), gracias a sus más de 34.000 carteros. Adicionalmente, reduce las distancias recorridas mediante el uso de sistemas de optimización de rutas, los nuevos servicios que facilitan la entrega efectiva, como los terminales de paquetería CityPaq, o la formación en conducción eficiente a sus profesionales de reparto.

Los proyectos piloto de conducción eficiente y mejora de la seguridad vial que se iniciaron en 2018 incluyeron:

- *Movil eye*. Programa para la reducción de la siniestralidad vial mediante el uso de tecnología ADAS (*Advanced Driver Assistance System*) en 150 vehículos en Barcelona, contribuyendo a la eficiencia en la conducción y la reducción de las emisiones contaminantes.

- ECOTRAFFIC. Proyecto de conducción eficiente, en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid, al que Correos aportará datos sobre el uso de los vehículos, además de contribuir a la concienciación de sus conductores.

Asimismo, como en años anteriores la compañía participó en el evento *IPC Drivers' Challenge*, competición de conductores postales que International Post Corporation organizó en el circuito de Estoril (Portugal). La selección del equipo que representaría a Correos se realizó a través del Desafío Eco, una competición en la que se evalúa la eficiencia en la conducción y el mantenimiento de los vehículos.

- ***Vehículos eléctricos***

Los kilómetros recorridos por Correos son además cada vez más verdes

gracias a la incorporación de vehículos que utilizan combustibles alternativos a los derivados del petróleo, generando 0 emisiones de partículas, NOx y CO_2.

La flota eléctrica de la compañía, una de las mayores del sector, es utilizada preferentemente para realizar el reparto a domicilio en entornos urbanos y centros históricos, donde la circulación de vehículos de combustión tradicional está cada vez más restringida por las nuevas normativas municipales de movilidad.

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 vehículos eco-eficientes, contribuyendo así a crear zonas de reparto de emisiones reducidas.

La compañía colabora con un número creciente de Administraciones locales para conseguir que su actividad genere el mínimo impacto medioambiental y contribuir a los objetivos de reducción de emisiones de las principales ciudades españolas. Esta cooperación se tradujo durante el pasado ejercicio en diversas iniciativas para un reparto postal sostenible:

- La utilización de triciclos eléctricos de pedaleo asistido, para la distribución urgente de correo y paquetería en núcleos urbanos. Tras el exitoso piloto desarrollado en Sevilla, en 2018 se extendió a las ciudades de Málaga, Córdoba y Granada.

- La evaluación de un prototipo de patinete eléctrico, adaptado para el reparto de pequeña paquetería en el centro de las ciudades y zonas con restricciones de acceso, en las localidades madrileñas de Las Rozas y Majadahonda.

- El proyecto europeo REMOURBAN, en colaboración con el Ayuntamiento de Valladolid, para potenciar la movilidad eléctrica en zonas con elevada congestión vehicular.

Correos participó también en los eventos desarrollados en diversas ciudades españolas con motivo de la Semana Europea de la Movilidad, impulsada por la Comisión Europea y el Ministerio para la Transición Ecológica, con el fin de sensibilizar a ciudadanos, empresas y Administraciones.

- ***Otras tecnologías de transporte***

La compañía evalúa adicionalmente otras tecnologías como el gas licuado del petróleo (GLP) o el gas natural comprimido (GNC), utilizados tanto para la flota de largo recorrido como para la destinada a la entrega en la última milla.

Las principales colaboraciones, relacionadas con el uso de estos combustibles, incluyeron:

- El proyecto POSTLowCIT, liderado por Correos junto a la Universidad de Deusto y la transformadora de vehículos Evarm, desde 2016. Este programa, cofinanciado por la Unión Europea en

el marco del programa CEF "*Connecting Europe Facility*", persigue reducir el impacto ambiental del transporte de mercancías a través de vehículos propulsados con energías alternativas.

- Las pruebas realizadas implicaron el uso de 73 vehículos eléctricos en el reparto en la última milla y de 4 camiones de largo recorrido, adaptados para el uso de autogás (GLP), que realizan rutas entre Barcelona, Madrid, Sevilla y Valencia.

- El programa ECO-GATE, también cofinanciado por la Unión Europea, en el que Correos participa desde 2017 probando el uso de vehículos de gas natural comprimido (GNC), transformados o nativos, para el reparto en la última milla en la ciudad de Barcelona.

Los indicadores de emisiones, reportados conforme al estándar GRI se incluirán en el Informe anual integrado del Grupo Correos 2018, cuya publicación está prevista en junio de 2019. Por no estar disponibles, a la fecha de formulación de este informe de gestión, los indicadores referidos al ejercicio 2018 (al no estar publicados los factores de emisiones de 2018 en la última versión de la calculadora de huella de carbono, reportada por el Ministerio para la Transición Ecológica, para la inscripción en el Registro de Huella de Carbono, y que son utilizados por la compañía para el cálculo de sus datos[8]), se incluyen los indicadores del último ejercicio disponible:

Emisiones gases de efecto invernadero (tCO_2)	2017	2016
Emisiones totales de gases de efecto invernadero (tCO_2)	175.124	165.175
Directas (Alcance 1)	46.696	38.301
Indirectas (Alcance 2)	9.800	10.079
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	118.628	116.795
Emisiones de CO_2 por envío (gr CO_2/envío)	21,34	17,44

Las emisiones de CO_2 son calculadas mediante GHC Protocol y verificadas según la normativa UNE-EN ISO 14064.

Emisiones atmosféricas (Kg)	2017	2016
SOx	143	129
NOx	62.133	58.244
Partículas	5.521	5.050

Las emisiones son calculadas mediante la metodología CORINAIR a partir de los consumos facturados.

[8] Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono.

- ***Uso sostenible de los recursos naturales***

Correos posee centros de trabajo en todo el territorio, dedicados tanto a la atención al público como a tareas de clasificación o de gestión. La optimización de las necesidades energéticas de estos edificios es también, por tanto, esencial para reducir la huella ambiental.

Desde 2018 Correos adquiere el 100% de la energía eléctrica con origen totalmente renovable (en 2017 era el 90%). Asimismo, las principales medidas de eficiencia energética desarrolladas en 2018 fueron:

- El fomento de una política de compra sostenible, especialmente para los suministros de energía y transporte.

- La sustitución de los sistemas de iluminación de los centros por tecnología LED.

- La aplicación del sistema de eficiencia energética en el puesto de trabajo, que monitoriza el estado de los equipamientos informáticos conectados en red, para conocer su consumo y aplicar políticas de ahorro energético.

- La concienciación a empleados mediante:

— La convocatoria anual del "Premio al compromiso ambiental", para identificar las mejores prácticas en movilidad y eficiencia energética en los edificios de la compañía.

— La difusión de diversas recomendaciones a través de los canales de comunicación interna.

— La participación en la iniciativa "La hora del planeta", el mayor evento global en defensa del medio ambiente promovido por WWF, mediante el apagado simbólico de instalaciones y la difusión interna y externa.

— La formación en Auditorías Energéticas a los profesionales especializados de la compañía.

—La participación en la campaña #Cadagotasuma, mediante su difusión a través de los canales de comunicación corporativa, las casi 2.400 oficinas y cerca de 12.000 carros de reparto.

Consumo de Correos de materias primas*	2018	2017
Agua (m^3)	336.291	312.516
Papel (Kg)	755.880	650.268
Tinta (unidades)	14.614	27.190

**Calculado a partir del importe de facturación.*

Recursos destinados por Correos a la prevención de riesgos ambientales (miles de euros)	2018	2017
Inversiones medioambientales	4.191	1.843
Gastos medioambientales	1.556	1.183
Subvenciones medioambientales	74	8

Los indicadores de consumo de energía y combustible, reportados conforme al estándar GRI, se incluirán en el Informe anual integrado del Grupo Correos 2018, cuya publicación está prevista en junio de 2019. Por no estar disponibles, a la fecha de formulación de este informe de gestión, los indicadores referidos al ejercicio 2018, (por no disponer, a partir de los datos proporcionados por las compañías suministradoras de energía, de la información necesaria para su verificación) se incluyen los datos del último ejercicio verificado disponible (conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012 “Gases de efecto invernadero”):

Consumo energético (Gigajulios)	2017	2016
Consumo de electricidad	498.405	491.823
Consumo de Gas natural	69.088	68.911
Consumo de Gasóleo C	42.835	55.650
Consumo Diesel Automoción	340.451	329.730
Consumo de Gasolina	56.873	51.615
Otros (especificar): carbón, propano y butano	61	333

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

- ***Economía circular y gestión de residuos***

Con el fin de favorecer una economía circular, Correos se ha comprometido a optimizar la gestión y reciclado de los residuos generados en sus oficinas, edificios administrativos y centros logísticos.

El punto de partida ha sido el proyecto piloto, desarrollado con éxito en Zaragoza, para la configuración de un modelo eficiente de gestión de los residuos de papel y cartón, mediante su centralización en el centro de tratamiento automatizado de esa zona.

Su aplicación ha permitido mejorar la segregación y aumentar la proporción de recursos revalorizados, incrementando el ahorro de costes, la eficiencia en su uso y la protección de las áreas forestales con el reciclado de papel. La experiencia aportada por el piloto facilitará su progresiva extensión al resto del territorio.

- ***Defensa y protección de la biodiversidad***

La compañía también promueve la economía circular mediante el fomento del reciclado y la contribución a proyectos para la protección de la biodiversidad. A través del programa Línea verde-Bosques de Correos, la red de oficinas comercializa sobres, cajas y embalajes fabricados con papel proveniente de bosques sostenibles, cartón 100% reciclado y sin tintas contaminantes, de cuyo importe se destina una parte a financiar proyectos de reforestación, en colaboración con el Programa de restauración de paisajes forestales de WWF España.

En 2018 Correos y WWF España apoyaron la restauración forestal de la comarca de La Litera, en el municipio de Peralta de Calasanz (Huesca), donde el uso intensivo del territorio había desplazado la vegetación original, dañada además por un gran incendio forestal en 2016.

La compañía también participó en un proyecto destinado a la recuperación de espacios naturales abandonados, para contribuir al desarrollo rural, en Quintana Redonda (Soria). Esta iniciativa, desarrollada junto a ASFOSO (Montes de Socios-Asociación Forestal de Soria), comunidades locales de ganaderos y Administraciones municipales de la comarca, fue seleccionada como buena práctica por la Red Española del Pacto Mundial, con motivo de la celebración del día mundial del medio ambiente. Correos también tomó parte en las jornadas escolares de sensibilización y educación ambiental, impartidas por ingenieros de montes de ASFOSO.

Por último, la empresa neutraliza las emisiones de CO_2 generadas por el evento de reconocimiento a empleados mediante la adquisición de créditos de carbono en el mercado voluntario de emisiones. Estos créditos están asociados a un proyecto de conservación de la Amazonía en Perú, actuando al

mismo tiempo contra el cambio climático y la pobreza, de acuerdo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

- ***Políticas medioambientales de las filiales del Grupo***

Por no estar disponibles, a la fecha de formulación de este informe de gestión, todos los indicadores referidos a los principales impactos medioambientales de las filiales del Grupo (al estar en proceso de adaptación sus sistemas de gestión a los nuevos requisitos de reporte no financiero), se ofrece a continuación la información más relevante sobre la gestión de estos impactos.

En cuanto a la biodiversidad, el impacto de los centros operativos de las filiales es limitado y no afecta en ningún caso a áreas protegidas.

La filial Correos Express realiza la evaluación y seguimiento de sus principales líneas de actuación medioambiental a través de su sistema de gestión ambiental, certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2015 en 3 de sus centros. Sus principales impactos ambientales consisten en la generación de emisiones de CO_2, NOx y partículas, articulándose su política de gestión medioambiental a la mayor mitigación de este tipo de riesgo, maximizando de esta manera el principio de precaución.

Consciente de que el crecimiento de los volúmenes de paquetería incide directamente sobre las emisiones generadas y el consumo de energía y otros recursos naturales, la compañía está ejecutando desde 2017 el programa de "Medios Alternativos de Reparto Ecológicos y Sostenibles" (MARES), orientado a desarrollar y usar medios de distribución alternativos, que disminuyan el impacto de su actividad sobre el entorno.

La primera fase de este proyecto contempló la utilización de bicicletas eléctricas y tradicionales, así como el reparto a pie, para la entrega en entornos urbanos del archipiélago balear, Cataluña, Comunidad Valenciana, Madrid, Galicia, País Vasco y Andalucía. Al finalizar el pasado ejercicio este modelo estaba implantado en 34 delegaciones de la compañía, con 445 "rutas verdes" activas (el 11% del total).

Con estas medidas, en 2018 Correos Express evitó la emisión a la atmósfera de cerca de 955 toneladas de CO_2, con más de seis millones de "envíos verdes".

El proyecto, que se extenderá gradualmente al resto de España, incluirá la introducción de otros medios de transporte, como motocicletas y furgonetas eléctricas o vehículos de gas natural.

Correos Express también persigue reducir el uso de recursos naturales, a través de la aplicación de una política energética eficiente. Por ello, los nuevos centros operativos inaugurados en 2018 fueron dotados con mayor iluminación natural y mediante tecnología LED.

En 2018 Correos Express destinó 92,253 miles de euros a gastos e inversiones ambientales.

Asimismo, las jornadas de formación y sensibilización ambiental a empleados desarrolladas durante el año, como la campaña “Octubre verde”, y la difusión del “Manual de buenas prácticas ambientales”, contribuyeron a reducir los consumos energéticos de sus centros de trabajo.

Por su parte, Correos Nexea cuenta con un sistema de identificación, evaluación y gestión de riesgos ambientales, para el control de sus principales impactos sobre el medio ambiente: el uso de recursos naturales (fundamentalmente papel) y la generación de residuos. Este sistema, certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2015 en todos sus centros, se complementa con las auditorías de los certificados PEFC y FSC, para asegurar una correcta trazabilidad del papel y cartón de origen sostenible empleado en su actividad.

La filial también ha iniciado un proyecto para la reducción del consumo eléctrico en sus centros, mediante la concienciación y difusión de recomendaciones a sus trabajadores.

Por último, Correos Telecom también aplica una política energética eficiente en aquellas ubicaciones que gestiona, no contando con un sistema de gestión ambiental propio, por sus escasas dimensiones e impactos sobre el entorno y por compartir la mayor parte de sus centros con la matriz Correos.

7.11. Compromiso social

- ***Contribución social del Grupo Correos***

Como compañía de titularidad estatal que presta un servicio público, Correos aspira a generar un retorno social de su actividad, apoyando el desarrollo económico del tejido empresarial español y promoviendo el emprendimiento y la innovación.

Además, contribuye al progreso económico en el ámbito rural, facilitando la cohesión y desarrollo social; participa en el avance de la Administración electrónica, las smartcities y la inclusión digital de toda la población; y atiende las necesidades de comunicación postal y de paquetería de todos los ciudadanos, con independencia de su lugar de residencia o renta, con un servicio eficiente y de calidad.

La política de responsabilidad corporativa de la compañía está alineada con esos mismos valores, orientándose a favorecer el progreso y la integración social. Las acciones que contempla esa política contribuyen, además, a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible promovidos por Naciones Unidas, que Correos ha incorporado a su gestión a medio y largo plazo.

En ese sentido, Correos participa, en el marco de la asociación de responsabilidad social empresarial

y sostenibilidad, Forética, en el Clúster de Cambio Climático, en el de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad y en el Grupo de Acción de Responsabilidad Social en Empresas Públicas, cuyos trabajos se centran en la integración de los Objetivos de Naciones Unidas en la estrategia corporativa de las compañías públicas.

- ***Política de responsabilidad corporativa***

El nuevo plan de responsabilidad corporativa del Grupo Correos, elaborado en 2018, identifica tres ámbitos de actuación prioritarios, basados en las expectativas expresadas por los principales grupos de interés y en los compromisos adquiridos con ellos:

- Innovación social y negocio responsable. Desarrollo de productos y servicios con impacto social o medioambiental, como por ejemplo Correos Cash, con el que los ciudadanos pueden realizar ingresos y retirar efectivo en la red de oficinas, ayudando a la inclusión financiera frente a la brecha digital o el despoblamiento rural.

- Gestión responsable. Potenciación del gobierno corporativo, la transparencia y la diversidad en la compañía, a través de planes internos como el programa “Clic” y “Jóvenes talentos” o la introducción de criterios sociales y medioambientales en las licitaciones.

- Compromiso con la comunidad. Promoción de actuaciones con impacto local, como el programa para la infancia “Correos reparte sonrisas”, la participación en las campañas de la Federación Española de Bancos de Alimentos, las exposiciones de artistas locales en oficinas o el programa de voluntariado “Correos Solidaridad” que, en colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro, asociaciones y entidades locales, impulsa iniciativas en las diferentes zonas.

- ***Diálogo con comunidades locales***

Correos, con presencia diaria en el territorio a través de sus cerca de 34.000 carteros y casi 2.400 oficinas, está en permanente contacto con las comunidades locales.

La compañía mantiene canales de comunicación con Administraciones locales y autonómicas, asociaciones profesionales y de consumidores, instituciones académicas y plataformas ciudadanas, con el fin de conocer sus necesidades y explorar posibles ámbitos de colaboración.

Todo ello con objeto de poder prestar un servicio público de calidad a todos los ciudadanos y, al mismo tiempo, apoyar aquellas iniciativas más afines al objeto social de Correos y a sus objetivos de responsabilidad corporativa.

- ***Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro***

En 2018 Correos aportó 99,838 miles de euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, para contribuir a proyectos relacionados con la defensa de la infancia, la integración de personas con discapacidad, la protección del medio ambiente o la concienciación social. Las filiales del Grupo no realizaron aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro durante el ejercicio.

Adicionalmente, la compañía colaboró con diferentes asociaciones y organizaciones, mediante la comercialización de productos solidarios en la red de oficinas de:

- UNICEF: postales navideñas, cuadernos, bolígrafos o agendas. Objetivo: Apoyar diversos proyectos de protección de los derechos de la infancia.

- Cruz Roja Española: participaciones del Sorteo Extraordinario de Navidad y del Sorteo del Oro. Objetivo: Respaldar los programas desarrollados por esta organización en países en desarrollo.

- Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España: bolígrafos y cuadernos solidarios de la campaña "Un Juguete, una ilusión". Objetivo: Proporcionar juguetes a niños sin recursos en países de América Latina, África y Oriente Próximo y crear ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios.

- Fundación Cris contra el Cáncer y Emoji®: cajas y sobres personalizados con emoticonos de Emoji®. Objetivo: Colaborar en la puesta en marcha de la Unidad de Terapias Avanzadas en Cáncer Infantil, en el Hospital de La Paz (Madrid).

- Fundación Mensajeros de la Paz: mochilas solidarias de la campaña "Ayúdales a volver al cole ¡Llena sus mochilas de ilusión!". Objetivo: Contribuir a que los niños, cuyas familias atraviesen dificultades económicas, puedan comenzar sus estudios con el material escolar necesario.

- Aldeas Infantiles SOS: cesión de espacios en las oficinas para dar a conocer su labor. Objetivo: Difundir las actividades desarrolladas por esta ONG para la integración social y familiar de niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad.

Correos contribuyó también a impulsar el desarrollo integral de personas con discapacidad, a través de un trabajo normalizado y acorde con las capacidades de cada individuo, mediante la compra de bienes y servicios a 29 centros especiales de empleo y ocupacionales.

Con esa misma finalidad, continuó cooperando con el Programa "Incorpora" de La Caixa, para la integración

de personas con discapacidad y la realización de prácticas laborales, así como con la Fundación A la Par, la Asociación Catalana de Integración y Desarrollo Humano (ACIDH), Prodis y la Fundación Dales la Palabra, entre otras.

Adicionalmente, durante 2018 se organizaron mercadillos solidarios en la sede central de Correos en Madrid a beneficio de fundaciones como A la Par, Prodis, Juan XXIII-Roncalli, Aprocor, Fundación Juegaterapia, Asociación Asperger y APAMA, así como de las asociaciones EcoEko, Fundación España Rumbo al Sur, Fundación Telefónica y AECC.

La filial Correos Express, a su vez, contrató parte de su servicio de atención al cliente con dos centros especiales de empleo, mientras que Correos Telecom posee un acuerdo con la Fundación Down Madrid, para que alumnos de Formación Profesional realicen prácticas, con el fin de favorecer su integración laboral.

Respecto a la accesibilidad universal de personas con discapacidad a los servicios prestados, Correos ha desarrollado en los últimos años una política de accesibilidad física a sus centros de atención al público, por la que todas sus nuevas oficinas han sido adaptadas para evitar la existencia de barreras arquitectónicas. Un elevado número de estos establecimientos dispone, además, de dispositivos de ayuda a la audición para las personas que lo requieran. Asimismo, la web corporativa se ajusta al Nivel AA de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C.

- ***Patrocinios***

El Grupo Correos considera que el apoyo a la cultura, el arte, los valores representados por el deporte y el emprendimiento constituye también un instrumento efectivo para promover la sensibilización, la solidaridad y la inclusión social. En 2018 Correos y su filial Correos Express respaldaron diversas iniciativas mediante:

- 17 patrocinios deportivos, destacando el respaldo a la Asociación de Deportes Olímpicos (ADO), la Asociación de Deportes Olímpicos Paralímpicos (ADOP) y la Real Federación Española de Balonmano.

- 4 patrocinios culturales, como la contribución a la Fundación Teatro Real.

- 50 patrocinios comerciales, de eventos sectoriales dedicados a la paquetería, el marketing directo o los servicios digitales, como 4 YEARS FROM NOW (4YFN), HOY ES MARKETING, OMExpo o eDelivery Barcelona Expo & Congress.

Las restantes filiales del Grupo no realizaron patrocinios durante el ejercicio.

- ***Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos***

Las empresas del Grupo Correos participaron el pasado ejercicio en las siguientes asociaciones:

*— **Empresariales***

- Fundación Consejo España China
- AESPLA (Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral)
- PRL Innovación
- AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información)
- AMETIC (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales)
- Cloud Community Europe – EuroCloud España (asociación de empresas que ofrecen productos y servicios sobre tecnología *Cloud Computing y transformación digital)*
- @asLAN (asociación de empresas del sector TIC)
- Silicon Alley Madrid (asociación de empresas del sector TIC)
- CEUSS (Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios)
- AEA (Asociación Española de Anunciantes)
- AUTOCONTROL
- UNE (Asociación Española de Normalización)
- DMAB (Direct Marketing Advisory Board)
- Foro de Comunicación Interna
- DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente)
- UNO (Organización Empresarial de Logística y Transporte)
- CEOE (no vigente en 2019)
- Círculo de Empresarios (no vigente en 2019)

*— **Internacionales***

- UPU (Unión Postal Universal). Correos pertenece al Consejo de Explotación Postal, ostentando la presidencia del Grupo PPS*Clearing y del de Integración de la Remuneración, así como la vicepresidencia del Grupo sobre la Sostenibilidad del Sistema de Pensiones de la UPU. También es miembro de los Comités de Dirección del Foro para el Desarrollo del Marketing Directo y del Grupo .post
- IPC (International Post Corporation). Correos forma parte de su Consejo de

Administración desde noviembre de 2017

- UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal). Correos copreside el Grupo de Trabajo de Filatelia. Además, España ha renovado su participación en el Comité de Gestión como primer vicepresidente hasta 2021

- PostEurop. La compañía preside el Comité de Asuntos Europeos

- PuMed (Unión Postal del Mediterráneo). Asociación de operadores postales de países del Mediterráneo

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

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

— ***Responsabilidad corporativa y buen gobierno***

- "Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género", del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

- Red Española del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas

- Forética

- Instituto de Auditores Internos

- AEDIVE (Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico)

- GASNAM (Asociación Ibérica de Gas Natural para la Movilidad)

- Club de Excelencia en Sostenibilidad

7.12. Gobierno corporativo y cumplimiento ético

- ***Estructura y organización del Grupo Correos***

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

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

Correos es una sociedad mercantil, que se rige por el ordenamiento jurídico privado, salvo en las materias que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero y de contratación, en su condición de sociedad integrante del sector público empresarial[9].

- ***Órganos sociales de Correos***

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

La administración de la compañía corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva, cuyas competencias se indican en los Estatutos Sociales:

- Consejo de Administración. Compuesto de un mínimo de 12 y un máximo de 15 miembros, que ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años, con posibilidad de reelección. Su nombramiento o separación corresponde a la Junta General de Accionistas. Con carácter general, se reúne con periodicidad mensual para supervisar la gestión de la empresa. En 2018 el Consejo se celebró en 12 ocasiones.

- Presidente. El Presidente del Consejo de Administración es también el Presidente ejecutivo de Correos y de todos sus órganos de gobierno. Es responsable de las funciones de dirección, gestión y administración, de la representación de dichos órganos, así como de la ejecución de los acuerdos que éstos adopten.

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

- Comisión de Auditoría y Control. Integrada por tres miembros del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas. Se encarga de informar y asesorar a éste en materia económico-financiera, de control de riesgos y de auditoría interna.

- ***Responsabilidades del Comité de Dirección***

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

[9] Conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, en coordinación con el artículo 166 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Formado por el Presidente y los directores de Correos, así como por los directores generales de las empresas filiales, se reúne con periodicidad semanal a instancia del Presidente. Los miembros del Comité de Dirección no perciben remuneración específica por su asistencia.

- ***Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos***

Los órganos sociales de las empresas filiales del Grupo son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

Los consejeros de las filiales, cuyo cargo no es retribuido, son elegidos de entre los miembros del equipo directivo de Correos y del Grupo SEPI. El número mínimo y máximo de miembros de los Consejos de Administración de cada una de las filiales es:

- De 6 a 12 en Correos Express
- De 4 a 12 en Correos Nexea
- De 4 a 8 en Correos Telecom

Asimismo, las filiales disponen de sus respectivas Comisiones de Auditoría y Control, para el asesoramiento en materia económico-financiera, de control de riesgos y de auditoría interna.

	Reuniones del Consejo de Administración	Reuniones de la Comisión de Auditoría y Control
Correos	12	5
Correos Express	13	2
Correos Nexea	12	1
Correos Telecom	10	1

- ***Retribuciones del Consejo de Administración y Comité de Dirección***

Los miembros del Consejo de Administración de Correos perciben exclusivamente las dietas de asistencia aprobadas por la Junta General, en los supuestos establecidos por el Real Decreto 462/2002[10] y por la normativa vigente para los organismos públicos y sociedades mercantiles. Conforme a la Ley 3/2015[11], las dietas de los consejeros altos cargos son ingresadas en el Tesoro Público. El Presidente no percibe dietas por asistencia al Consejo de Administración.

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2018 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de Correos ascendieron a 2.156 miles de euros, de los que 163 miles de euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de Correos por la asistencia a Consejos (12 mil euros anuales de media por consejero), y el resto atiende a salarios y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas) de los miembros del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante (remuneración media de 133 miles de euros anuales).

- ***Marco legal de las actividades del Grupo Correos***

El mercado postal español está completamente liberalizado desde el 1 de enero de 2011, tras la entrada en vigor de la Ley 43/2010 [12]. En virtud de esta ley, Correos es el operador designado por el Estado para prestar el Servicio Postal Universal en España hasta 2025.

Actualmente sigue pendiente de aprobación tanto el nuevo reglamento postal, como el plan de prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador, previstos en la Ley 43/2010.

Correos y Correos Express operan también en el mercado de paquetería, estando sometidos a la legislación aplicable al sector del transporte terrestre de mercancías [13]. Por último, la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas realizada por Correos y

[10] Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.
[11] Ley 3/2015, de 30 de marzo, Ley reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado.
[12] Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
[13] Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.

Correos Telecom es regulada por la Ley 9/2014 [14].

- ***Transparencia en la gestión***

Las empresas que integran el Grupo Correos disponen de los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones de información fijadas por la Ley 19/2013[15]. Para ello poseen un portal de transparencia y diferentes canales de acceso, a través de los cuales los ciudadanos pueden dirigir sus solicitudes de información pública, en los términos previstos en dicha normativa.

- ***Cumplimiento y compromiso ético***

El Consejo de Administración de Correos dispone de un Reglamento, cuya aplicación supone un compromiso adicional con la integración de buenas prácticas y normas de buen gobierno en el funcionamiento de este órgano.

Asimismo, el Grupo Correos cuenta con un "Programa de prevención de riesgos penales"[16], que incluye el Código general de conducta, en el que se reflejan los valores de referencia que rigen la actuación de sus empleados. El documento, disponible para su consulta por parte de todos los grupos de interés internos y externos, contiene entre otras, medidas para prevenir y erradicar la corrupción y el soborno (incluyendo pautas para la igualdad de trato y oportunidades, competencia leal, prevención del conflicto de intereses o del uso de información privilegiada).

El pasado ejercicio más de 50.000 profesionales del Grupo recibieron formación sobre el compromiso ético contenido en el Código de Conducta y sobre el nuevo reglamento europeo de protección de datos[17].

[14] Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.
[15] Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
[16] Adaptado a la Circular de la Fiscalía 1/2016 y a los requisitos del art. 31 bis 2 del Código Penal (derivados de la modificación introducida por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal).
[17] Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Desde 2014 el Grupo dispone además de un Comité de cumplimiento, órgano colegiado cuya principal función es evaluar los asuntos relativos a esta materia, así como informar, con periodicidad semestral, al Consejo de Administración de Correos sobre los dictámenes que emite, a través de la Comisión de Auditoría y Control.

El Comité cuenta con un canal de comunicación y denuncia, para facilitar la observancia de los objetivos del Código general de conducta. En 2018 el Comité de Cumplimiento recibió y analizó 182 comunicaciones de validación, 56 consultas y 8 denuncias sobre posibles incompatibilidades con la normativa interna o externa, procediendo, en cada caso, según lo establecido en su reglamento de funcionamiento.

Por otra parte, siguiendo las recomendaciones de la Comisión de Auditoría y Control, en 2018 el Comité inició un procedimiento de revisión y adaptación de su sistema de prevención, que se desarrollará durante 2019.

- ***Respeto de los derechos humanos***

Desde 2002 Correos es empresa firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndose a adoptar y promover los diez Principios que dicho Pacto establece, incluyendo lo relativo al respeto de los derechos humanos, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil, la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación o la libertad de asociación y negociación colectiva. Este conjunto de valores ha sido asumido por la compañía como parte integral de la estrategia empresarial.

Igualmente, el "Programa de prevención de riesgos penales" del Grupo Correos recoge la obligación de respetar escrupulosamente los derechos fundamentales y libertades públicas. Durante el ejercicio no se constató ningún tipo de vulneración en materia de derechos humanos en las empresas del Grupo Correos.

- ***La aplicación de los procedimientos de auditoría interna***

A través de la función de auditoría interna, el Grupo Correos verifica el cumplimiento de los principios de integridad y buen gobierno en la actividad ordinaria y la gestión empresarial, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas contrarias a la ética empresarial, como la corrupción o el soborno.

El plan anual de auditoria interna, aprobado por SEPI y de cuyo resultado se le informa periódicamente, además de reportar a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración y al equipo directivo, contempló la realización de 17 auditorías:

- 1 de cumplimiento normativo, sobre las operaciones autorizadas por SEPI de acuerdo con sus normas reguladoras.

- 2 de gestión, sobre aspectos relativos a contratación y operativa comercial.

- 8 de control interno, incluyendo la relativa al cumplimiento de las recomendaciones del Tribunal de Cuentas, en su informe de fiscalización de 30 de marzo de 2017, sobre avales y garantías otorgadas.

- 5 específicas, sobre las direcciones de zona de Correos y Correos Express, la operativa de la red CityPaq o el servicio de recogida de Correos Express.

Asimismo, se realizó el seguimiento de recomendaciones, para verificar el grado de implantación de las formuladas en 2018 y ejercicios anteriores, habiéndose implementado 85 durante el ejercicio. El pasado año se efectuaron además 1.268 auditorías financieras y de calidad en oficinas, centros de tratamiento y unidades de distribución ordinaria y urgente.

Las empresas del Grupo están sujetas al control de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) y del Tribunal de Cuentas. Sus cuentas anuales auditadas (consolidadas e individuales) están disponibles en el Registro de cuentas públicas de la IGAE, al que se puede acceder a través del Portal de Transparencia de la Administración General del Estado. Adicionalmente, Correos ha sido objeto de una evaluación de gasto público y eficiencia, por parte de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (AIReF).

El Grupo Correos está, además, sometido al control público a través de los mecanismos de supervisión aplicables a su accionista único (más información en la web e informe anual del Grupo SEPI).

- ***Prevención del blanqueo de capitales***

Respecto a las obligaciones derivadas de la Ley 10/2010 y su Reglamento[18], Correos dispone de un manual de prevención interno. Asimismo, audita interna y externamente, con periodicidad anual, el área de prevención de blanqueo de capitales y realiza un control continuo sobre la aplicación de las medidas de diligencia debida en las oficinas, donde

[18] Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

se focaliza el mayor riesgo, por gestionar diariamente operaciones financieras. En 2018 más de 33.000 empleados de oficinas y distribución recibieron formación en esta materia. Las filiales del Grupo no están sujetas a estas obligaciones.

- ***Responsabilidad de los procedimientos de contratación***

La actividad contractual del Grupo Correos está sujeta a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, garantizando el cumplimiento de la normativa de contratación aplicable:

- La Directiva 2014/25/UE[19].
- La Ley 9/2017[20].
- La Ley 31/2007[21].
- Las Instrucciones internas de contratación del Grupo Correos.

En julio de 2018 entraron en vigor las nuevas Instrucciones internas de contratación del Grupo Correos, como consecuencia del cambio de calificación jurídica de Correos como poder no adjudicador y de lo establecido en la Ley 9/2017, que faculta a las entidades del sector público, que no tengan condición de poder adjudicador, a aprobar unas instrucciones que regulen los procedimientos de contratación.

Asimismo, se implantaron medidas adicionales para la mayor transparencia de las licitaciones, conforme a las recomendaciones emitidas por la IGAE en esta materia, como la creación de mesas que asistan al órgano de contratación o el establecimiento del comité financiero y de negocio, para el análisis del coste beneficio de las propuestas de contratación. Adicionalmente, Correos modificó las normas patrimoniales que regulan la enajenación, adquisición y gravamen de activos inmobiliarios.

El Grupo publicita las licitaciones y adjudicaciones de sus contratos, en función de su cuantía, en su Perfil de contratante, en la Plataforma de Contratación del Sector Público, en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de la Unión Europea, en su caso. Periódicamente remite además información al Tribunal de Cuentas y al Registro de Contratos del Sector Público.

[19] Directiva 2014/25/UE, de 26 de febrero, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.
[20] Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que entró en vigor el 8 de marzo de 2018.
[21] Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

El Comité de Inversiones es el órgano que informa, aprueba y eleva, en su caso, al Consejo de Administración de Correos o las filiales, las contrataciones previstas en las Instrucciones internas de contratación.

- ***Buenas prácticas en la cadena de suministro***

El Grupo Correos contribuye a la economía española contratando a un 99% de proveedores nacionales. Los participantes en los procedimientos de contratación deben garantizar la observancia de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Por su ámbito geográfico y naturaleza de su actividad, el Grupo Correos considera que ninguno de sus proveedores presenta un riesgo significativo de incumplir los principios del Pacto Mundial.

Asimismo, los pliegos incorporan cláusulas sobre criterios medioambientales, sociales (como la igualdad de género o la seguridad laboral) y de innovación y desarrollo. Estas consideraciones son incluidas en forma de condiciones especiales de ejecución de obligado cumplimiento para todos los licitadores o como criterios de valoración de ofertas.

En todos los casos, los adjudicatarios deben además conocer y aceptar los principios contenidos en el Código general de conducta.

Debido a las dimensiones y heterogeneidad de las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo, éstas colaboran con un amplio número de proveedores de diversos sectores, en todas las fases de la cadena de suministro.

Así, Correos adjudicó contratos en 2018 por un importe neto de 427,3 millones de euros, que fueron ejecutados por 7.734 proveedores (326 de inversión y 7.408 de gasto).

A su vez, las filiales realizaron adjudicaciones por valor de 207,2 millones de euros. Correos Express contrató con 1.870 proveedores, la mayor parte de transporte; Correos Nexea, con 177 suministradores de papel, sobres y servicios de mantenimiento de equipos; y Correos Telecom, con 126 empresas de servicios de operación y mantenimiento de activos de telecomunicaciones o de suministro de equipamiento.

- ***La seguridad operativa y de nuestros clientes***

Correos dispone de un centro operativo de seguridad, que recibe señales y/o imágenes de los elementos de seguridad instalados en más de 2.600 oficinas y centros de todo el territorio nacional, contribuyendo eficazmente a la seguridad de las personas (clientes y empleados) y de los bienes.

Asimismo, efectúa regularmente controles mediante escáneres de aquellos envíos de correspondencia sujetos a inspección. En 2018 se examinaron más de 284 millones y, como

resultado, se detectaron 456 envíos con contenido presuntamente ilegal, que se pusieron a disposición de las autoridades competentes. Asimismo, se interceptaron y retiraron 36.158 envíos con mercancías peligrosas para el tráfico postal aéreo.

La compañía mantiene una permanente colaboración con entidades como el Grupo de seguridad postal de la Unión Postal Universal, con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, a través de la Red Azul del Cuerpo Nacional de Policía o el portal Coopera de la Guardia Civil, así como con órganos judiciales para el ejercicio de sus funciones.

Correos está además acreditado en 6 de sus centros operativos para admitir, gestionar y transportar de forma segura como correo aéreo determinadas mercancías peligrosas, en los términos previstos en la Orden FOM/456/2014.

Por su parte, Correos Express posee la Certificación de Operador Económico Autorizado de Simplificación Aduanera (OEAC), que tiene como objetivo garantizar la fiabilidad y la seguridad de los movimientos de mercancías en la importación y exportación.

- ***La protección de la privacidad***

El nuevo reglamento europeo de protección de datos, que entró en vigor en 2018, estableció nuevos mecanismos para la protección de los datos personales. En cumplimiento de esta normativa, el Grupo Correos designó a su Delegado de Protección de Datos (DPO), órgano colegiado cuya función es gestionar y asesorar al Grupo en esta materia, así como evaluar los riesgos inherentes en el tratamiento de este tipo de información.

Asimismo, la nueva normativa también implicó la adaptación de los sistemas y tecnologías de la información, para incrementar el control y seguridad sobre el uso de los datos personales de clientes y empleados, por parte de las empresas del Grupo y/o sus proveedores.

La política de seguridad de la información de Correos prioriza su óptima integración con los procesos empresariales, para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad y evitar posibles riesgos para los clientes.

Adicionalmente, como parte del proceso de obtención de la certificación según la norma UNE-ISO/IEC 27001:2014, Correos constituyó en 2018 un Comité de seguridad de la información, encargado de garantizar la adecuada gestión de riesgos y procedimientos necesarios para preservar la información, los sistemas que la soportan y los procesos que la tratan.

7.13. Marcos de reporte

La información no financiera contenida en este informe de gestión ha sido realizada basándose en los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión de 2016. Este modelo permite mostrar, de manera sencilla, la triple

perspectiva económica, social y ambiental del desempeño del Grupo.

Los indicadores de información no financiera recogidos en este informe de gestión responden a los requerimientos de la normativa en materia de información no financiera, de acuerdo a la Ley 11/2018. El Informe anual integrado del Grupo Correos 2018, cuya publicación está prevista en junio de 2019 y que contiene este informe de gestión junto a las cuentas consolidadas del Grupo Correos, ofrece información más amplia sobre sostenibilidad y desempeño económico, social y ambiental del Grupo.

En la elaboración de este informe se han seguido además las directrices del "Marco Conceptual para la preparación del informe Integrado" de International Integrated Reporting Council (IIRC). De este modo se pretende ofrecer a los grupos de interés una visión trasversal y relevante del modelo de negocio y los mecanismos de creación de valor a corto, medio y largo plazo.

Desde 2002 Correos es además una de las empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Por ello se compromete a respetar y promover los diez principios del Pacto en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

La compañía elabora anualmente su informe de progreso, que en 2018 revalidó la distinción de nivel avanzado por la exhaustividad de su información. El informe se puede consultar en las páginas de Global Compact, de la Red Española del Pacto Mundial y de Correos.

Asimismo, la compañía ha abordado el proceso de evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, para la alineación de su estrategia con la consecución de esas metas.

La información más destacada y los indicadores cuantitativos más relevantes se presentan, con carácter general, desglosados por las distintas empresas que integran el Grupo, en todos los casos en los que la naturaleza de las compañías lo permite.

Con el fin de facilitar la comprensión del modelo de negocio del Grupo Correos, los contenidos incluyen información prospectiva basada en la situación del Grupo al cierre del ejercicio 2018 y su evolución futura prevista. Su materialización está sometida a cierto grado de incertidumbre, por la posibilidad de que se produzcan hechos posteriores al cierre no previstos.

Índice de indicadores GRI utilizados en el informe de gestión

	Indicador GRI
Entorno empresarial (Apartado 7.2)	GRI 102-6
Organización y estructura (Apartado 7.12)	GRI 102-18
Mercados en los que opera (Apartado 7.1)	GRI 102-4; 102-6
Objetivos y estrategias (Apartado 7.3)	GRI 102-15
Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución (Apartado 7.4)	GRI 102-15
Políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado (Apartado 7.6, 7.9, 7.10, 7.12)	GRI 103
Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos (Apartado 7.10)	GRI 102-15
Cómo el grupo gestiona dichos riesgos (procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia) (Apartado 7.6, 7.10, 7.12)	GRI 102-11; GRI 103
Información sobre los impactos que se hayan detectado, desglosados, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo (Apartado 7.4, 7.6, 7.9, 7.10)	GRI 103; 102-11
Cuestiones medioambientales (Apartado 7.10)	
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 103; 102-11
Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	ISO 14001
Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	
La aplicación del principio de precaución	GRI 102-11
La cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	

continúa...

Índice de indicadores GRI utilizados en el informe de gestión

	Indicador GRI
Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 305-5
Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 301-1; 306-2
Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales; consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	GRI 301-1; 302-1; 302-4; 303-1
Cambio climático: los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 305-1; 305-2; 305-3; 305-7
Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-3
Cuestiones sociales y relativas al personal (Apartado 7.9)	
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-8; 405-1;
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2

continúa...

Índice de indicadores GRI utilizados en el informe de gestión

	Indicador GRI
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones	
Pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 401-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	
Empleados con discapacidad	
Organización del tiempo de trabajo	
Número de horas de absentismo	GRI 403-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	GRI 403-2
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-1
Políticas de formación implementadas	GRI 404-1
Horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	

continúa...

Índice de indicadores GRI utilizados en el informe de gestión

	Indicador GRI
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 401-3
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	
Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 401-3
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	
La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Apartado 7.9, 7.11)	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 405-1
Respeto de los derechos humanos (Apartado 7.12)	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Pacto Mundial / GRI 102-16; 412-2
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Pacto Mundial
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Pacto Mundial / GRI 405-2
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	Pacto Mundial / GRI 409-1
La abolición efectiva del trabajo infantil	Pacto Mundial / GRI 408-1
Lucha contra la corrupción y el soborno	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno (Apartado 7.12)	GRI 102-16; 102-17; 102-25; 205-2

continúa...

Índice de indicadores GRI utilizados en el informe de gestión

	Indicador GRI
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales (Apartado 7.12)	GRI 102-16; 102-17; 102-25; 205-2
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (Apartado 7.11)	GRI 102-13
Información sobre Sociedad	
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local (Apartado 7.9)	GRI 413-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio (Apartado 7.11, 7.12)	GRI 413-1
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos (Apartado 7.11)	GRI 413-1
Acciones de asociación o patrocinio (Apartado 7.11)	GRI 102-12; 102-13
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales (Apartado 7.12)	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental (Apartado 7.12)	
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas (Apartado 7.12)	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores (Apartado 7.10, 7.12)	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas (Apartado 7.8)	
Beneficios obtenidos país por país (Apartado 7.5)	
Impuestos sobre beneficios pagados (Apartado 7.5)	GRI 201-1
Subvenciones públicas recibidas (Apartado 7.5)	GRI 201-4

Declaración del Consejo de Administración

Cuentas anuales e informe de gestion consolidado del ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2018 de la sociedad Estatal Correos y Telegrafos S.A., S.M.E.

Las anteriores Cuentas Anuales **CONSOLIDADAS** de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. que comprenden el Balance (en dos páginas de papel común), la Cuenta de Pérdidas y Ganancias (en una página de papel común) , el Estado de Flujos de efectivo (en dos páginas de papel común), el Estado de cambios en el patrimonio neto (en dos 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 75 (ambas inclusive) correspondientes al ejercicio cerrado a **31 de diciembre de 2018**, así como el Informe de Gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 61 (ambas inclusive) han sido sometidas para su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad celebrado el **28 de febrero de 2019**. De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores proceden a firmar y prestar su conformidad a todos los documentos antes mencionados:

Madrid a 28 de febrero de 2019

D. Juan Manuel Serrano Quintana



D. David Benito Astudillo



Dª. Myriam Bonafé Tovar



continúa...

Cuentas anuales e informe de gestion consolidado del ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2018 de la sociedad Estatal Correos y Telegrafos S.A., S.M.E.

Dª. Carmen Castaño Laorden



D. Aquilino González Hernando



D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo



Dª. Isabel Eugenia Juliani Fernández de Córdoba



D. José Ángel Partearroyo Martín



D. Jaime Pérez de la Cruz



Dª. María José Pérez Ruiz



D. Alberto Requena Navarro



Dª. Isabel Riaño Ibáñez



D. Tomás Suárez-Inclán González



Dª. Belén Triana Reyes



Dª. Belén Villar Sánchez





5. Acerca de este Informe

Marcos de reporte

Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS

Verificación externa del estado de información no financiera

Contacto

Marcos de reporte

Los contenidos del Informe Anual Integrado 2018 del Grupo Correos corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 y abarcan las principales actividades de Correos y sus filiales Correos Express, Correos Nexea y Correos Telecom.

Este Informe Integrado (el sexto consecutivo desde 2013) ha sido realizado basándose en los **Estándares GRI** para la elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión de 2016. Este modelo permite mostrar, de manera sencilla, la triple perspectiva económica, social y ambiental del desempeño del Grupo.

Además, se han seguido las directrices del **"Marco Conceptual para la preparación del informe Integrado"** de International Integrated Reporting Council (IIRC). De este modo se pretende ofrecer a los grupos de interés una visión trasversal y relevante del modelo de negocio y los mecanismos de creación de valor a corto, medio y largo plazo.

La información contenida en este Informe responde también a los requerimientos de la **nueva normativa en materia de información no financiera** (Ley 11/2018).

Desde 2002 Correos es una de las empresas firmantes del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Por ello se compromete a respetar y promover los diez principios del Pacto en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

La compañía elabora anualmente su informe de progreso, que en 2018 revalidó la distinción de nivel avanzado por la exhaustividad de su información. El informe se puede consultar en las páginas de Global Compact, de la Red Española del Pacto Mundial y de Correos.

Asimismo, Correos ha abordado el proceso de evaluación de **los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**, para la alineación de su estrategia con la consecución de esas metas.

La información más destacada y los indicadores cuantitativos más relevantes se presentan, con carácter general, desglosados por las distintas empresas que integran el Grupo, en todos los casos en los que la naturaleza de las compañías lo permite.

Con el fin de facilitar la comprensión del modelo de negocio del Grupo Correos, los contenidos incluyen información prospectiva basada en la situación del Grupo al cierre del ejercicio 2018 y su evolución futura prevista. Su materialización está sometida a cierto grado de incertidumbre, por la posibilidad de que se produzcan hechos posteriores al cierre no previstos.

UN GLOBAL COMPACT
Pacto Mundial
Red Española

Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS

Índice de contenidos GRI					Principio de Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	**Contenido**		**Capítulo**	**Omisión**		
GRI 102: Contenidos generales						
	1.Perfil de la compañía					
	102-1	Nombre de la compañía	Modelo de negocio	-	Información general	
	102-2	Principales marcas, productos y servicios	Soluciones para los clientes	-	Información general	
	102-3	Ubicación de la sede central	Contacto	-	Información general	
	102-4	Países en los que opera la compañía	Entorno de negocio. Memoria de las cuentas consolidadas	-	Información general	
	102-5	Régimen de propiedad y forma jurídica	Estructura y organización	-	Estrategia y gobierno	
	102-6	Principales mercados	Soluciones para los clientes	-	Información general	
	102-7	Tamaño de la organización	Cifras clave	-	Información general	
	102-8	Empleo	Equipo humano	-	6	8
	102-9	Cadena de suministro	Contratación responsable	-	-	
	102-10	Cambios significativos en la compañía y su cadena de suministro durante el ejercicio	-	-	-	
	102-11	Principio de precaución medioambiental	Sostenibilidad medioambiental	-	7, 8	
	102-12	Principios e iniciativas externas suscritas	Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos. Contratación responsable.	-	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	17

continúa...

Índice de contenidos GRI					Principio de Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	**Contenido**		**Capítulo**	**Omisión**		
GRI 102: Contenidos generales						
	102-13	Asociaciones y organizaciones a las que pertenece la compañía	Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos	-	-	17
	2.Estrategia					
	102-14	Declaración del Presidente	Mensaje del Presidente	-	Información general	
	102-15	Efectos, riesgos y oportunidades	Entorno de negocio. Objetivos y estrategia. Tendencias futuras. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna	-	Información general	
	3.Ética e integridad					
	102-16	Valores, principios y normas éticas	Transparencia y compromiso ético	-	10	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento sobre ética	Transparencia y compromiso ético	-	1,2,10	
	4. Gobierno					
	102-18	Estructura de gobierno	Órganos sociales de Correos. Órganos sociales de las filiales	-	Estrategia y gobierno	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Órganos sociales de Correos. Órganos sociales de las filiales		Estrategia y gobierno	
	102-25	Conflictos de intereses	Memoria de las cuentas consolidadas		Estrategia y gobierno	
	5.Participación de los grupos de interés					
	102-40	Grupos de interés	Materialidad y relaciones con los grupos de interés	-	Información general	

continúa...

Índice de contenidos GRI					Principio de Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	**Contenido**		**Capítulo**	**Omisión**		
GRI 102: Contenidos generales						
	102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos	Equipo humano	-	3	8
	102-42	Proceso para determinar grupos de interés	Materialidad y relaciones con los grupos de interés	-	Información general	
	102-43	Participación de los grupos de interés	Materialidad y relaciones con los grupos de interés	-	Estrategia y gobierno	
	102-44	Cuestiones clave para los grupos de interés	Materialidad y relaciones con los grupos de interés	-	Estrategia y gobierno	
	6.Metodología del informe					
	102-45	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados	Memoria de las cuentas consolidadas	-	Información general	
	102-46	Proceso para determinar el contenido y el alcance del informe	Materialidad y relaciones con los grupos de interés	-	Información general	
	102-47	Aspectos materiales identificados	Materialidad y relaciones con los grupos de interés	-	Información general	
	102-48	Consecuencias y causas de reexpresiones de información de informes anteriores	-	-	-	
	102-49	Cambios significativos en el alcance y cobertura	-	-	-	
	102-50	Periodo objeto del informe	Marcos de reporte	-	Información general	
	102-51	Fecha del último informe	Marcos de reporte	-	Información general	
	102-52	Ciclo de presentación	Marcos de reporte	-	Información general	
	102-53	Punto de contacto	Contacto	-	-	

continúa...

Índice de contenidos GRI					Principio de Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	**Contenido**		**Capítulo**	**Omisión**		
GRI 102: Contenidos generales						
	102-54	Opción «de conformidad» elegida	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI		-	
	102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS	-	Información general	
	102-56	Verificación externa del informe	Verificación externa del estado de información no financiera	-	-	
201: Desempeño económico						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Modelo de negocio. Objetivos y estrategia**			
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Estado de información no financiera	-	-	8,9
	201-4	Asistencia financiera recibida del Gobierno	Estado de información no financiera	-	-	
203: Impactos económicos indirectos						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Modelo de negocio. Objetivos y estrategia**			
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Objetivos y estrategia. Soluciones para los clientes. Equipo humano. Innovación. Sostenibilidad medioambiental. Comprometidos con la sociedad. Contratación responsable. La seguridad operativa y de nuestros clientes	-	-	8
204: Prácticas de adquisición						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Contratación responsable**			
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Contratación responsable	-	-	

continúa...

Índice de contenidos GRI					Principio de Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido		Capítulo	Omisión		
205: Lucha contra la corrupción						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Transparencia y compromiso ético. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna**			
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas contra la corrupción	Transparencia y compromiso ético. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna	-	10	
301: Materiales						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Sostenibilidad medioambiental. Estado de información no financiera**			
	301-1	Materiales utilizados	Sostenibilidad medioambiental	-	7, 8	12
302: Energía						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Sostenibilidad medioambiental. Estado de información no financiera**			
	302-1	Consumo energético interno	Sostenibilidad medioambiental	-	7, 8	7, 12
	302-4	Reducción del consumo energético	Sostenibilidad medioambiental	-	7, 8,9	7
303: Agua						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Sostenibilidad medioambiental. Estado de información no financiera**			
	303-1	Captación total de agua según la fuente	Sostenibilidad medioambiental	-	7, 8	12

continúa...

Índice de contenidos GRI					Principio de Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	**Contenido**		**Capítulo**	**Omisión**		
304: Biodiversidad						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Sostenibilidad medioambiental. Estado de información no financiera**			
	304-3	Tamaño y ubicación de áreas de hábitats protegidos o restaurados	Sostenibilidad medioambiental	-	7,8	12
305: Emisiones						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Sostenibilidad medioambiental. Estado de información no financiera**			
	305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Sostenibilidad medioambiental	-	7, 8	3,11,12,13
	305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Sostenibilidad medioambiental	-	7, 8	3,11,12,13
	305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Sostenibilidad medioambiental	-	7, 8	3,11,12,13
	305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Sostenibilidad medioambiental	-	7, 8, 9	3,11,12,13
	305-7	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	Sostenibilidad medioambiental	-	7, 8	3,11,12,13
308: Evaluación ambiental de proveedores						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Sostenibilidad medioambiental. Contratación responsable. Estado de información no financiera**			
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Contratación responsable	-	7,8	13

continúa...

Índice de contenidos GRI					Principio de Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	**Contenido**		**Capítulo**	**Omisión**		
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Sostenibilidad medioambiental		7,8	13
401: Empleo						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Equipo humano. Estado de información no financiera**			
	401-2	Prestaciones sociales para los empleados	Equipo humano	-	6	8
	401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Equipo humano	-	6	5,8
403: Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Equipo humano. Estado de información no financiera**			
	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Equipo humano	-	3	3,8
	403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Equipo humano	-	-	3,8
404: Formación y educación						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Equipo humano. Estado de información no financiera**			
	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Equipo humano	-	6	5,8

continúa...

Índice de contenidos GRI					Principio de Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	**Contenido**		**Capítulo**	**Omisión**		
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño	Equipo humano	-	-	8
405: Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Equipo humano. Estado de información no financiera**			
	405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y de la plantilla (sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad)	Equipo humano. Órganos sociales de Correos. Órganos sociales de las filiales		6	5,8
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Estado de información no financiera	-	6	5,8
408: Trabajo infantil						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Contratación responsable. Estado de información no financiera**			
	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de explotación infantil	Contratación responsable. Estado de información no financiera	-	1, 2, 5	8,17
409: Trabajo forzoso						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Contratación responsable. Estado de información no financiera**			
	409-1	Centros y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso	Contratación responsable. Estado de información no financiera	-	1, 2, 4	8,17

continúa...

Índice de contenidos GRI					Principio de Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido		Capítulo	Omisión		
412: Evaluación de los derechos humanos						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Transparencia y compromiso ético. Estado de información no financiera**			
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Transparencia y compromiso ético	-	1,2	
413: Comunidades locales						
GRI 103: Enfoque de gestión			**Sostenibilidad medioambiental. Comprometidos con la sociedad**			
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sostenibilidad medioambiental. Comprometidos con la sociedad	-	-	11,17
	-	Premios recibidos	Reconocimientos	-	Información general	

Verificación externa del estado de información no financiera

Declaración de Verificación de AENOR para Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. y sociedades dependientes relativa al estado de información no financiera consolidado conforme a la Ley 11/2018 correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre 2018

EXPEDIENTE: 2001/1391/GEN/01

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. y sociedades dependientes ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado del estado de información no financiera (en adelante EINF) de fecha 20 de febrero de 2019, conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018), para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018, el cual es parte de esta Declaración.

AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación al ser un prestador independiente de servicios de verificación.

En este sentido, AENOR ha realizado la presente verificación bajo los principios de integridad, independencia, ética, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional que se exigen en base a las acreditaciones que dispone, dentro de los ámbitos de aplicación generales de las Normas ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO 14065, y particulares, como la Acreditación otorgada por la Convención de Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC) para verificación y validación de proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

AENOR, tal y como requiere la citada Ley, declara que no ha participado en procesos anteriores a la verificación del EINF.

Datos de la Sociedad Dominante: Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) con domicilio social en: Vía Dublín 7, 28070 Madrid

Representantes de la Organización a efectos de estado de informacion no financiera: Sonia Gómez Iglesias en cargo de Responsable del Servicio de Estudios.

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. y sociedades dependientes tuvo la responsabilidad de reportar su

AENOR

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
c/Génova 6, 28004 Madrid

estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el estado de información no financiera de la organización mencionado, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Alcance de verificación

EINF incluidos en el Informe de Gestión consolidado de fecha 20 de febrero de 2019 correspondiente a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) y sociedades dependientes, que incluye a:

- Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal)
- Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal)
- Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P. (Sociedad Unipersonal)

Materialidad

Para la verificación se acordó considerar discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado.

Criterios

Los principios de referencia para realizar la verificación han sido:

1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

2) Norma ISAE 3000 (revisada), relativa a encargos de aseguramientos distintos o de la revisión de la información financiera histórica

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Proceso de verificación realizado

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el estado de informacion no financiera y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por las sociedades del alcance de la verificacion.
- Consistencia y trazabilidad de la informacion aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilacion de la misma, muestreando información sobre la reportada
- Cumplimentacion y contenido del estado de informacion no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido

Conclusión

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información recogida en el estado de información no financiera consolidado incluida en el Informe de Gestión Consolidado de fecha 20-02-2019, de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) y sociedades dependientes, del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018, no sea una representación fiel del desempeño de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. y sociedades dependientes, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad, conforme a la Ley 11/2018.

En Madrid a 13 de marzo de 2019



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General de AENOR

Contacto

Edición
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A., S.M.E.
Subdirección de Relaciones Institucionales y Transparencia
Secretaría General y del Consejo de Administración
Vía de Dublín 7, 5ª planta
28070 Madrid
Tel. 915 963 825
relaciones.institucionales@correos.com

Diseño y maquetación
Master Touch Publicidad, S.L.

Depósito Legal
M-21473-2019

Fecha de edición
Junio de 2019

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E.
Vía de Dublín, 7
28070 Madrid
Tel.: 902 197 197
www.correos.es

CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE, S.A., S.M.E.
Av. Europa, 8
28820 Coslada (Madrid)
Tel.: 902 122 333
www.correosexpress.com

NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL, S.A., S.M.E.
C/ Rejas, 9
28022 Madrid
Tel.: 917 482 700
www.nexea.es

CORREOS TELECOM, S.A., S.M.E., M.P.
C/ Conde de Peñalver, 19 bis
28070 Madrid
Tel. 913 531 750
www.correostelecom.es

El Informe Anual Integrado 2018 ha sido realizado con diseños aptos para su visualización en *smartphones* y tabletas, y es de acceso público a través de la web de Correos. El lector dispone además de un resumen ejecutivo, impreso y en formato electrónico, accesible a través de la misma web.

Este informe y los de años anteriores están también disponibles en inglés. En caso de existir divergencias, la información contenida en la versión en castellano será la que tenga prevalencia.