

grupoCorreos



INFORME ANUAL INTEGRADO

2019

+ Índice

+ 1. El Grupo Correos

- Mensaje del Presidente
- Hitos
- Reconocimientos
- Cifras clave
- Estructura y negocio del Grupo Correos
- Relaciones con los grupos de interés
- Excelencia en la operativa
- Soluciones para los clientes
- Innovación
- Gestión integral de las personas
- Hacia un futuro más sostenible
- Alianzas impulsoras del impacto social

+ 2. Estado de información no financiera

- Modelo de negocio del Grupo Correos
- Entorno de negocio y mercados
- Objetivos y estrategia
- Tendencias futuras
- Valor económico generado y distribuido
- Gestión de riesgos
- Relación con los clientes
- Equipo humano
- Sostenibilidad medioambiental
- Contribución social del Grupo Correos
- Gobierno corporativo y cumplimiento ético
- Marcos de reporte
- Indicadores empleados en el Estado de información no financiera
- Indicadores de emisiones atmosféricas
- Informe de verificación del Estado de información no financiera
- Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS

+ 3. Cuentas consolidadas del Grupo Correos

- Informe de auditoría
- Balance consolidado
- Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada
- Estado de flujos de efectivo consolidado
- Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado
- Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado
- Memoria de las cuentas consolidadas
- Informe de gestión
- Declaración del Consejo de Administración

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

-  Vínculo a otros contenidos del informe
-  Vínculo a contenido audiovisual relacionado
-  Vínculo a contenido web relacionado
-  Indicador reportado según GRI 2019
-  Contribución a los ODS

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:**

Empremedia, S.L.

Depósito Legal:

M-15370-2020

Fecha de edición:

Junio de 2020

**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.correostelegrafos.es



El Informe Anual Integrado 2019 ha sido realizado en versión digital, con diseños aptos para su visualización en todo tipo de dispositivos y es de acceso público a través de la web de Correos.

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.

Queremos conocer su opinión sobre este Informe

Si desea realizar comentarios y sugerencias sobre este informe, puede remitirlas a relaciones.institucionales@correos.com



o bien mediante correo a

**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

1. El Grupo Correos



- + Mensaje del Presidente
- + Hitos
- + Reconocimientos
- + Cifras clave
- + Estructura y negocio del Grupo Correos
- + Relaciones con los grupos de interés
- + Excelencia en la operativa
- + Soluciones para los clientes
- + Innovación
- + Gestión integral de las personas
- + Hacia un futuro más sostenible
- + Alianzas impulsoras del impacto social





Mensaje del Presidente



Repasando lo que ha significado el ejercicio 2019 para el Grupo Correos vienen a mi mente dos ideas. **Gratitud**, por el extraordinario **esfuerzo e implicación diaria de los profesionales** que integran este Grupo y por su colaboración esencial (y así fue reconocido públicamente) para que los ciudadanos pudieran ejercer su derecho al voto durante los procesos electorales que se desarrollaron durante el año.

Y satisfacción, por los grandes avances alcanzados en tres de los principales objetivos de nuestra estrategia: **fortalecimiento del servicio público, diversificación e internacionalización**.

La meta que nos mueve es ofrecer un servicio postal y de paquetería de la máxima calidad y, al mismo tiempo, como prestador de **un servicio público esencial**, contribuir a la cohesión territorial y desarrollo económico de ciudadanos y empresas, a través de una extensa red humana y de infraestructuras.

Con esa finalidad hemos convertido nuestras **cerca de 2.400 oficinas en puntos de**

encuentro que facilitan la vida a los ciudadanos, acercándoles a la Administración mediante la realización de numerosos trámites; comercializando servicios útiles para su día a día (tecnología y telecomunicaciones, luz y gas o transacciones bancarias sencillas); y favoreciendo la entrega de paquetería que requiere el comercio electrónico, gracias a su amplia capilaridad. Las más de 103 millones de visitas que recibieron el pasado año ratificaron la confianza que los ciudadanos depositan en nosotros.

Por otra parte, a fin de dar **respuesta al aumento de la demanda en todos los segmentos de negocio** y, muy especialmente, en el de distribución de paquetería, las empresas del Grupo **ampliaron sus capacidades operativas** e incorporaron nuevas tecnologías a sus procesos productivos. El Grupo extendió la **aplicación de la Inteligencia Artificial o el Big Data** a sus actividades, mejorando la trazabilidad en tiempo real de la cadena logística y la predicción de la demanda, lo que resulta especialmente relevante para satisfacer



las necesidades de nuestros clientes en periodos de elevada concentración de envíos.

2019 fue el año en el que **el Grupo Correos inició su internacionalización**. En el ámbito más cercano, la creación de la nueva filial Correos Express Portugal nos permitió configurar la red de paquetería más eficiente para la entrega, en menos de 24 horas, **en toda la Península Ibérica**. De este modo atendemos la necesidad de nuestros clientes de disponer de un servicio integrado peninsular, dotado **con la misma fiabilidad y calidad** que ofrecemos en el territorio nacional.

Pocos meses después, Correos **comenzó también a operar en el sudeste asiático**, con la implantación de un centro operativo en China, en colaboración con dos socios locales. La compañía consolidó así su **posicionamiento como operador de referencia en la distribución internacional de paquetería** desde ese continente hacia España y el resto del mundo.

Con esta apertura al exterior el Grupo Correos pretende, no solo atender los requerimientos

del *e-commerce* transfronterizo, sino también ser un **aliado de las empresas españolas, y particularmente de las pymes**, en su adaptación al mercado del comercio electrónico o **en sus procesos de internacionalización**, ayudándolas a **incrementar su digitalización** y llevando sus mercancías a donde lo necesiten para impulsar su crecimiento.

El pasado año abordamos otros dos importantes cambios. En primer lugar, Correos estrenó una **nueva imagen corporativa**, más sencilla y moderna, más global y adaptada al entorno digital, reflejo de los nuevos tiempos que vive la compañía. Esta renovación de la marca fue reconocida, entre otros, por los premios Control de Publicidad 2019 y Premios Empresariales Vocento.

Asimismo, coincidiendo con la celebración de la Cumbre del Clima 2019 en Madrid, dimos a conocer los nuevos **compromisos de Correos para 2030 en materia de sostenibilidad**, que incluyen alcanzar la neutralidad en emisiones de carbono y la generación de residuo cero, impulsar un modelo de movilidad inteligente y generar “valor local”. Estos objetivos

suponen mayores niveles de ambición en el compromiso y las acciones que la compañía ya venía desarrollando para reducir su huella medioambiental y ampliar su impacto social.

Precisamente, **la generación de valor local**, para frenar la despoblación rural, y el fomento del comercio electrónico de las pymes son dos de los pilares que sustentan *Correos Market*, un ilusionante proyecto que impulsamos el pasado año, **dirigido a los pequeños productores de nuestro país**. Esta plataforma de *e-commerce*, que recibió el Premio *eAwards* 2019, pretende ayudar a quienes elaboran sus productos de forma artesanal, apuestan por su lugar de origen para desarrollar sus proyectos empresariales y necesitan una red logística como la que ofrece Correos para acceder a un mercado cada vez más global y digital.

Todos los logros mencionados, aunando nuestras capacidades logísticas, de negocio y humanas, se han traducido en la consecución de otro de los objetivos estratégicos de la compañía para 2019. El Grupo Correos recuperó **la rentabilidad económica**, cerrando el año con un beneficio de 13,4 millones de euros

y con un incremento del 11% en su cifra de negocios.

La voluntad de avanzar en el compromiso de la empresa con todos sus profesionales y en el fortalecimiento de la competitividad empresarial impulsó nuevos desarrollos en materia de **estabilidad del empleo, retribuciones, capacitación, desarrollo profesional o igualdad**. En esa línea, el pasado ejercicio Correos incorporó 2.295 trabajadores fijos y convocó un nuevo proceso para convertir en empleo estable otros 4.005 puestos de trabajo.

Los éxitos empresariales del Grupo Correos se vieron completados con el orgullo que sentimos por los triunfos deportivos de **las selecciones masculina y femenina de balonmano, a las que venimos apoyando desde hace años**. Su superación y trabajo en equipo han permitido llevar a lo más alto a nuestro país y a nuestra marca, presente gracias a ellos en todo el mundo y con nuestros más de 30.000 carteros y carteras en toda España.

El Grupo Correos inicia un nuevo ejercicio con determinación para abordar los nuevos retos que sabemos que nos esperan. Continuaremos prestando un servicio público esencial allí donde se nos requiera y avanzaremos en la internacionalización, la diversificación y el incremento de la eficiencia operativa, siguiendo el horizonte que marcará nuestro nuevo plan estratégico 2020-2023.

Juan Manuel Serrano Quintana



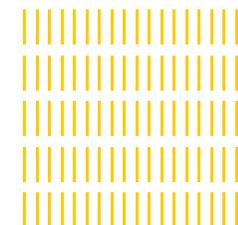
Hitos



Afianzamos nuestros objetivos de internacionalización y diversificación

- El Grupo Correos retorna a las cifras positivas, obteniendo un **beneficio neto de 13,4 millones** de euros, debido al crecimiento de la paquetería y la mejora de la eficiencia.
- El Grupo inicia su proceso de internacionalización, con la creación de la **nueva filial Correos Express Portugal**, para ofrecer un servicio integrado de paquetería urgente en todo el mercado ibérico.
- Correos **comienza a operar en el sudeste asiático**, con la apertura de un centro de clasificación en China, consolidando su posición como operador de referencia en el transporte de paquetería hacia España y el resto del mundo.

- La compañía emprende la elaboración del **nuevo plan estratégico 2020-2023**, que definirá las líneas de acción a desarrollar en el próximo trienio para consolidar su proceso de transformación.
- Correos **renueva su imagen de marca** y lanza la nueva web www.correos.com, para facilitar un acceso más ágil y transparente a su información corporativa.





Escuchamos las necesidades específicas de los clientes

- **Correos Market, el nuevo mercado online de Correos**, ofrece a los productores locales una plataforma para la comercialización y distribución de sus productos artesanales y de calidad en España y, en breve, en otros países.
- Los productos de paquetería **Paq Ligero y Paq Return Internacional** de Correos dan respuesta a los requerimientos del comercio electrónico nacional e internacional, facilitando la entrega y devolución de las compras *online*.
- La nueva aplicación **Correos Modify facilita la entrega efectiva**, permitiendo a los clientes elegir el momento y lugar más conveniente para la recepción de sus envíos de paquetería.
- **Las oficinas amplían su oferta** con la comercialización de servicios de fibra, móvil, luz y gas de diversas compañías, la realización de trámites de la Dirección General de Tráfico o la venta de billetes de Renfe.



Empleamos la tecnología para mejorar la experiencia de los clientes

- La compañía extiende el uso de la **Inteligencia Artificial a sus operaciones** y atención al cliente, mejorando la monitorización en tiempo real de la cadena logística y la predicción de la demanda de paquetería.
- Correos Express aumenta su capacidad operativa con la inauguración de una **nueva delegación en Getafe** (Madrid) y la ampliación de sus instalaciones en Guarromán (Jaén) y Zaragoza.
- Correos y Correos Nexea certifican la **seguridad de sus sistemas de información** conforme a la norma UNE-ISO 27001.
- Correos Express Portugal incorpora **nuevos equipos de clasificación automatizada** de paquetería en sus centros de Lisboa y Oporto y abre un nuevo centro en Montijo (Setúbal, Portugal).



Construimos un entorno laboral estable, seguro y diverso

- Correos **incorpora a 2.295 personas como personal laboral fijo** y convoca la cobertura de otros 4.005 puestos de trabajo, promoviendo la estabilidad del empleo.
- La compañía impulsa nuevas actuaciones para avanzar en materia de **estabilidad, retribuciones, capacitación, desarrollo profesional o igualdad**.
- Correos alcanza la **práctica paridad en su Consejo de Administración**, siendo la representación femenina del 46% en los mandos intermedios y del 52% en el total de profesionales de la compañía.
- El programa **“Empresa saludable”** de Correos sensibiliza a los empleados sobre la detección precoz del cáncer de colon o de mama mediante comunicaciones informativas o pruebas diagnósticas voluntarias.



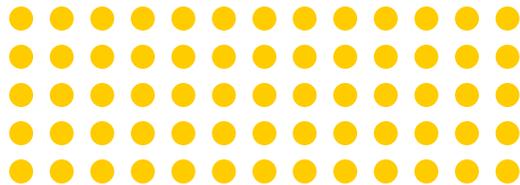
Ampliamos nuestro compromiso con un futuro más sostenible para todos

- Correos revela sus nuevos **compromisos para 2030 en materia de sostenibilidad**, que incluyen alcanzar la neutralidad en carbono y la generación de residuo cero.
- La compañía desarrolla el proyecto **#Correos Compensa**, para compensar las emisiones de los envíos mediante proyectos de mitigación, **utilizando tecnología blockchain**.
- Con motivo de la **Cumbre del Clima 2019** (COP 25), la colección de **sellos y postales *Protest Stamps*** reproduce las reivindicaciones de la sociedad sobre el calentamiento global y el cambio climático.
- La compañía fomenta la **innovación social** convocando una nueva categoría social en el Reto Lehnica, su programa de apoyo al emprendimiento.





Reconocimientos



A la excelencia de nuestra oferta física y digital

- Premio *eAwards* 2019 a **Correos Market**, como mejor plataforma de *e-commerce*.
- Premio a Correos en la categoría *e-commerce* de los *European Technology Awards* 2019, por la sencillez y efectividad de sus **soluciones para el comercio electrónico**.
- Premio Q de Calidad Turística, concedido por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), por la promoción del turismo en España a través de la **filatelia**.
- Correos obtiene varios galardones en la VI Premios Nexofil & Nexonum a los Mejores Sellos y Monedas del Mundo, en las categorías de **sello con formato más original**, sello más innovador y mejor prueba de artista de lujo.



A nuestras buenas prácticas en diversidad y atracción del talento

- Premio Randstad al **Atractivo laboral** en el sector logístico.
- Primer premio, en la categoría Institución o Empresa Pública, en los V Premios Internacionales a la **Gestión de la Diversidad** de personas dentro de las organizaciones, otorgados por la Fundación para la Diversidad.
- Premio Generación, en la categoría *Inside Company*, concedido por el Observatorio Generación & Talento a las mejores iniciativas en sensibilización y **gestión de la diversidad generacional**.
- Segundo premio *Top Diversity Company*, de la consultora Intrama, por la excelencia en la **gestión de la diversidad**, la igualdad y la integración.

- Reconocimiento de la Red Acoge, por la **promoción de la diversidad** y la igualdad de oportunidades, en la Jornada Diversidad y Empresa 2019.
- Correos es incluida en el Top 33 de **empresas atractivas donde trabajar** para los estudiantes de Humanidades de la consultora Universum.



A la transformación de nuestra marca

- Los premios Control de Publicidad 2019 reconocen la acción de **rebranding** de Correos como tercera mejor iniciativa, en la categoría de Campaña, y a su Directora de Comunicación y Marketing como la tercera mejor Directora de Marketing del año.
- Reconocimiento a Correos en los III Premios Empresariales Vocento, en la categoría de **Posicionamiento de Marca**, por su capacidad de transformación y adaptación a las nuevas necesidades de los clientes.





Cifras clave

🌐 GRI 102-7



Principales magnitudes del Grupo Correos

	2019	2018
Cifra de negocios (miles de euros)	2.266.483	2.035.632
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	5.383	-167.955
Resultados después de impuestos (miles de euros)	13.414	-152.960
Inversiones (miles de euros)	68.552	77.200
Empleados (FTE)	54.689	53.605
Emissiones (alcance 1/2/3) (tCO ₂)	170.152	169.983
Consumo de energía (Gj)	558.654	503.461

Principales cifras de 2019



53.041
Efectivos medios (FTE)



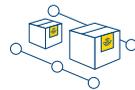
2.410
Envíos admitidos (millones)



1.810
Unidades de reparto



97
Unidades de servicios especiales



18
Centros de tratamiento automatizado



14.766
Vehículos



5.153
Dispositivos de entrega automática de paquetería *Citypaq*



6.117
Servicios rurales

+

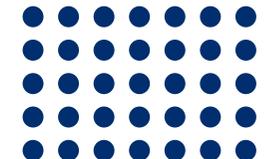


2.393
Oficinas

=



8.510
Puntos de atención



Principales cifras de 2019

Correos
Express



1.191
Efectivos medios (FTE)



55
Delegaciones



3.941
Rutas de distribución y arrastre



145.608
Superficie operativa (m²)

Correos
Nexea



199
Efectivos medios (FTE)



2
Centros

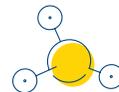


13.288
Superficie operativa (m²)

Correos
Telecom



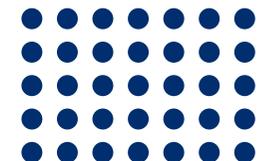
44
Efectivos medios (FTE)



2,7
Redes de fibra óptica (millones de metros)



284
Emplazamientos de telecomunicaciones comercializados





Estructura y negocio del Grupo Correos



Correos, matriz del Grupo Correos, es la **principal empresa del mercado postal español y una de las compañías que lidera el sector de la 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 Express, es la empresa dedicada a la **entrega urgente de paquetería** para los segmentos *B2B* (empresa a empresa) y *B2C* (empresa a particular). La compañía 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.

Desde 2019 la nueva filial **Correos Express Portugal**, dependiente de Correos Express, permite ofrecer un servicio integrado de **paquetería urgente para todo el mercado ibérico**.



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

La empresa 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, es la filial encargada de la **gestión y comercialización de infraestructuras de telecomunicación**, así como de dar soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo para la mejora de sus procesos operativos y el desarrollo de nuevos servicios digitales.

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





Relaciones con los grupos de interés

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



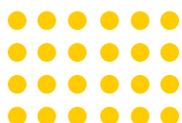
Determinación del contenido y alcance

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.

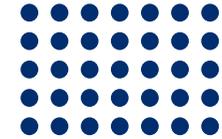
- Las informaciones sobre la compañía en **prensa y redes sociales**.
- Las **entrevistas y consultas a directivos y expertos internos**, tanto de Correos como sus empresas filiales, así como a representantes del accionista, clientes, empleados, asociaciones y entidades sectoriales, proveedores, prescriptores 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 2019.**

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 de las Cuentas anuales consolidadas del Grupo Correos, son complementadas y ampliadas con los restantes contenidos de este Informe Anual Integrado 2019, 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 2019.





Matriz de materialidad

RELEVANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Alta
Media
Moderada



- GOBIERNO CORPORATIVO
- SOCIEDAD
- NEGOCIO
- MEDIO AMBIENTE
- PERSONAS

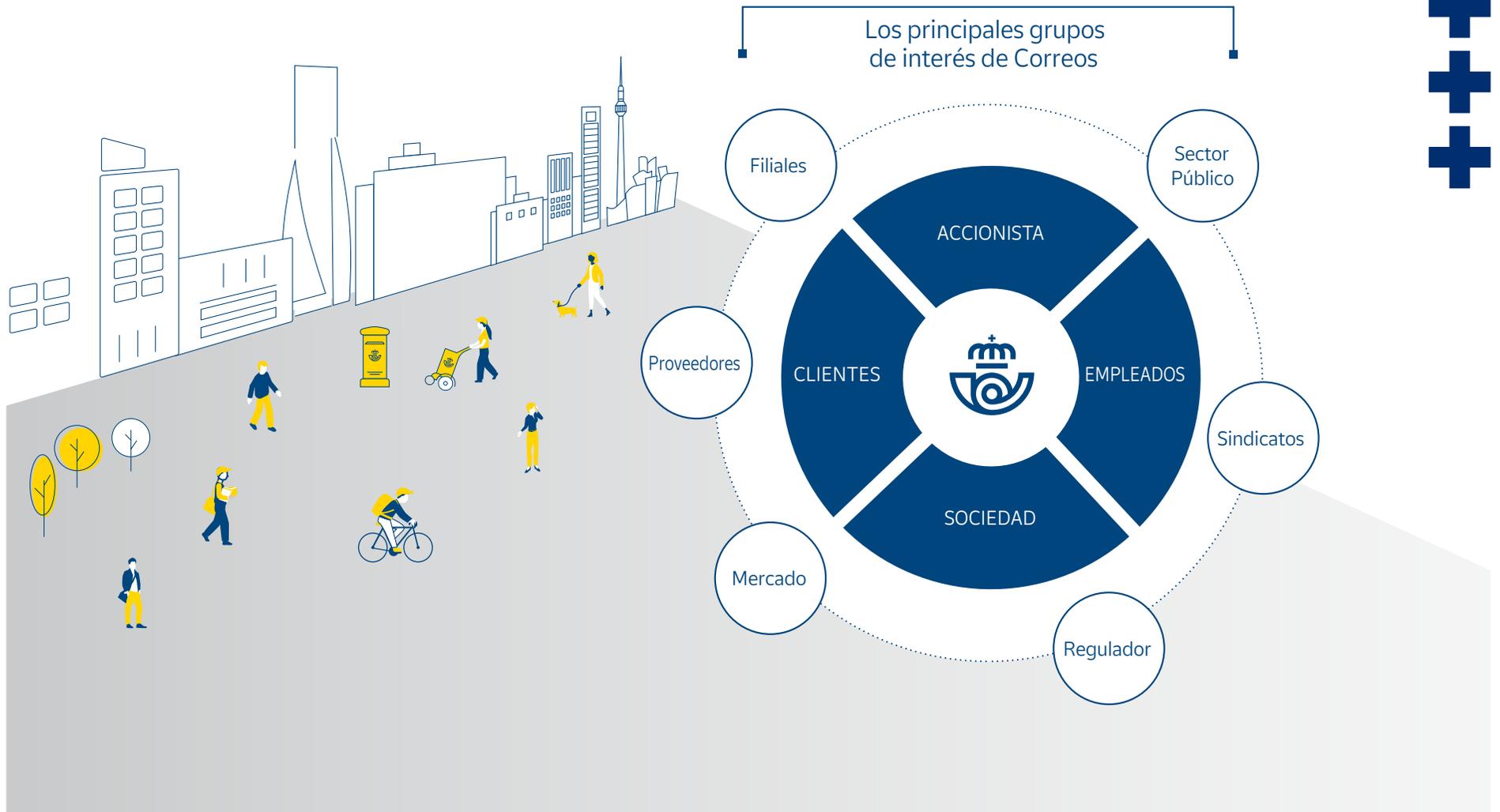
Moderada Media Alta

RELEVANCIA PARA CORREOS



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. Modelo de negocio del Grupo Correos
Diversificación	El Grupo Correos. Modelo de negocio del Grupo Correos
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. Contribución social del Grupo Correos
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	Contribución social del Grupo Correos. Innovación
Compra verde y responsable	Sostenibilidad medioambiental
Eficiencia energética	Sostenibilidad medioambiental
Contribución a la economía local	Sostenibilidad medioambiental. Contribución social del Grupo Correos
Proyectos colaborativos	Contribución social del Grupo Correos
Apoyo a colectivos vulnerables y cohesión social	Contribución social del Grupo Correos
Productos eco y economía circular	Sostenibilidad medioambiental
Promoción del arte, la cultura y el deporte	Contribución social del Grupo Correos

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 y WhatsApp
- 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

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





Excelencia en la operativa

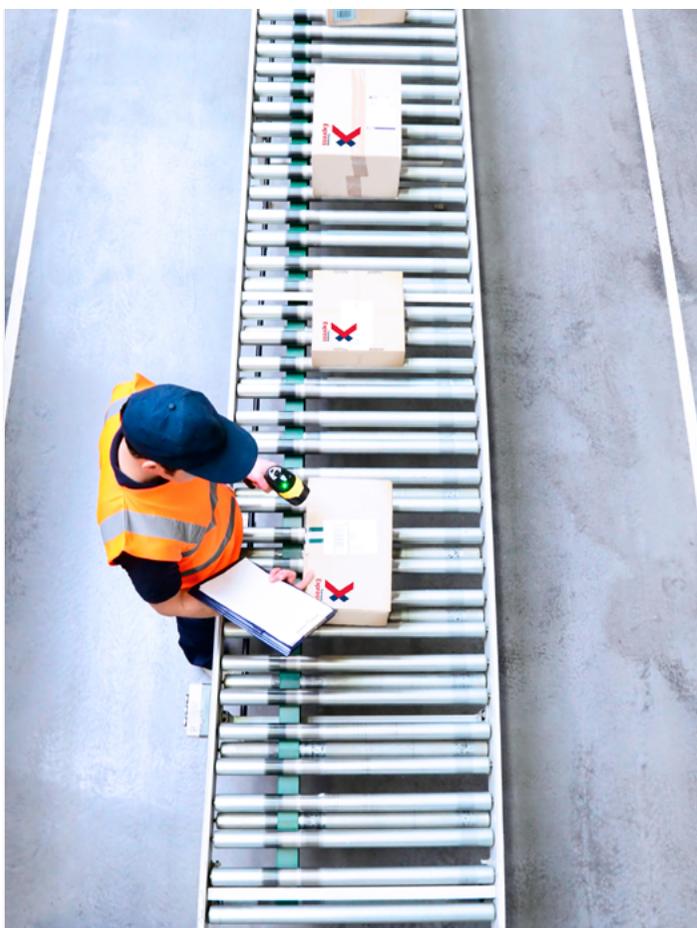
Correos facilita la distribución postal y de paquetería a todas las empresas y hogares del país, a través de una densa red de centros, de transporte y de puntos de admisión y entrega. A diario reparte más de 10 millones de envíos en la totalidad del territorio, desempeñando un importante papel como prestador de un servicio público esencial.

Como **respuesta al aumento de la demanda** de entrega de paquetería, en los últimos años la compañía ha **adaptado su modelo productivo** a las nuevas necesidades de este negocio, tanto en el ámbito nacional como internacional, dotándose de nuevos **equipamientos de clasificación automatizada** en sus centros logísticos, incorporando las últimas tecnologías para el seguimiento y control de los envíos y configurando una **red de transporte flexible** para satisfacer las demandas específicas de los clientes.



Correos facilita la distribución postal y de paquetería a todas las empresas y hogares del país





Redefinición del modelo logístico y mejora de la eficiencia

Correos cuenta con 4 centros de admisión masiva y 51 de tratamiento en todo el territorio, que disponen de **92 equipamientos para el tratamiento automatizado** de envíos de correspondencia y paquetería. En 2019 la compañía **aumentó la especialización y capacidad de estos equipos**, incorporando:

- Una línea de alta producción para la **clasificación automatizada de paquetería de formato grande** en el centro de tratamiento automatizado (CTA) de **Vitoria**, capaz de gestionar 100.000 envíos diarios.
- Un equipo de **admisión y clasificación mecanizada de envíos voluminosos** en el centro de admisión masiva de **Madrid** (CAM 4), para el procesamiento de los paquetes destinados a las Islas Canarias, Ceuta y Melilla.

Integración operativa con los grandes clientes de comercio electrónico

Con el objetivo de asegurar la calidad del servicio proporcionado a las principales empresas de *e-commerce* en los periodos de mayor demanda, Correos promovió una mayor integración con sus cadenas operativas:

- **Optimizando la contenerización y preclasificación de envíos** realizada en **los centros logísticos de los clientes**, para su inyección directa en los centros de tratamiento automatizado de Correos.
- **Incorporando la capacidad** de tratamiento manual **de los centros** de Pontevedra, Pamplona, Toledo, San Sebastián, Murcia, Córdoba y Jaén durante los **periodos de alta demanda** y la utilización de los centros de Jerez, Lleida y Girona como plataformas de intercambio logístico (**cross docking**).



► Adaptación del modelo productivo de los centros de Barcelona

En 2019 se abordó también la **reestructuración** de los dos **centros de tratamiento ubicados en Barcelona**, para promover una mayor especialización de su actividad, aumentando así la calidad y eficiencia.

La reorganización de ambas infraestructuras incluyó el traslado de los procesos de tratamiento de envíos registrados, desde el centro de tratamiento automatizado (CTA) de Sant Cugat al centro logístico integral (CLI) de Barcelona y, en consecuencia, la modificación de las rutas de transporte asociadas a estos productos.

► Reorganización logística del centro de tratamiento internacional de Madrid

Las medidas de adaptación del modelo logístico implementadas en 2019 permitieron también la mejora de la gestión aduanera de los envíos transfronterizos. Así, el centro de

tratamiento internacional de **Madrid-Barajas (CTI) extendió la clasificación automatizada a otros productos de exportación**, como los envíos certificados y los paquetes *Paq Light Internacional*, incrementando la calidad y eficiencia del tratamiento en la oficina de cambio internacional ubicada en ese centro.

Otra de las innovaciones que está permitiendo optimizar los procesos aduaneros es la **utilización intensiva de mensajes EDI** (datos sobre los envíos que se transmiten por mensajes electrónicos entre operadores postales).

En este sentido, la Unión Postal Universal, a la que pertenecen todos los operadores postales nacionales del mundo, está impulsando cambios en las disposiciones internacionales para el tratamiento de envíos postales que contienen mercancías, que supondrán la obligatoriedad del uso de esta información a partir de 2021. Correos está adaptando sus procesos a esta modificación, que implicará nuevas exigencias para la admisión de este tipo de envíos, pero a la vez facilitará su clasificación y tratamiento aduanero por medios mecanizados y contribuirá a garantizar la seguridad de los envíos.

► Fortalecimiento y flexibilización de la red de transporte

Como parte de la adaptación de las redes de Correos a las necesidades específicas de los grandes generadores de paquetería, en 2019 se realizaron diversas actuaciones para reforzar las capacidades de distribución como:

- La **ampliación de la red de transporte de la paquetería Premium**, con nuevas rutas y enlaces en capitales de provincia, y la **extensión de la ventana horaria** de transporte.
- La **creación de enlaces directos entre las instalaciones de los grandes clientes y los centros de tratamiento** y para la logística inversa, así como el refuerzo de las rutas ordinarias, **en periodos de elevada demanda**.
- La implantación de **nuevas rutas desde Madrid, Barcelona o Valencia** hacia otras nueve ciudades y la incorporación del servicio en sábado en 25 rutas terrestres, aumentando tanto la capacidad de transporte como la ventana horaria.



Equipamiento adquirido



ADMISIÓN

- **1.000**
buzones de admisión murales
- **2.137**
buzones turísticos
- **1.000**
buzones de ayuda en ruta



LOGÍSTICO

- **40.000**
bandejas para la contenerización de pequeño paquete
- **2.000**
carros transportadores
- **1.700**
jaulas



DISTRIBUCIÓN

- **1.400**
carretillas plegables de apoyo para el reparto de paquetería
- **1.100**
transpaletas manuales para la descarga de palés con paquetería
- **5.000**
carros de reparto y 300 cofres de moto de gran volumen para paquetería



TECNOLÓGICO

- **6.151**
equipamientos informáticos (tabletas digitalizadoras para oficinas, lectores inalámbricos, portátiles...)



• El **incremento de la flota de vehículos**, con más de 500 nuevas unidades, de las que 40 eran medios de transporte de bajas o nulas emisiones. Este refuerzo permitió dar respuesta al crecimiento de la demanda durante el ejercicio, en el que la compañía transportó un 14% más de carga respecto a 2018.

Asimismo, la priorización de los medios aéreos para el transporte de la paquetería que forma parte del Servicio Postal Universal (*Paquete azul*) a las islas Canarias, así como la incorporación de una nueva rotación marítima, permitieron mejorar la calidad de entrega en plazo en este destino.

Por último, la compañía amplió su red de entrega con la implantación de 71 nuevas unidades de distribución y la dotación de equipamientos específicos para la manipulación y reparto de la paquetería.

Presencia territorial del Grupo Correos



-  **18** centros de tratamiento automatizado
-  **33** centros logísticos y de tratamiento nacional e internacional
-  **4** centros de admisión masiva
-  **8.510** puntos de atención
-  **1.810** unidades de reparto
-  **97** unidades de servicios especiales

Presencia internacional:

- 11** delegaciones de Correos Express Portugal
- Oficinas de cambio extraterritorial en Europa y América
- Empresa compartida en China

Correos
Express



55 delegaciones

Correos
Nexea

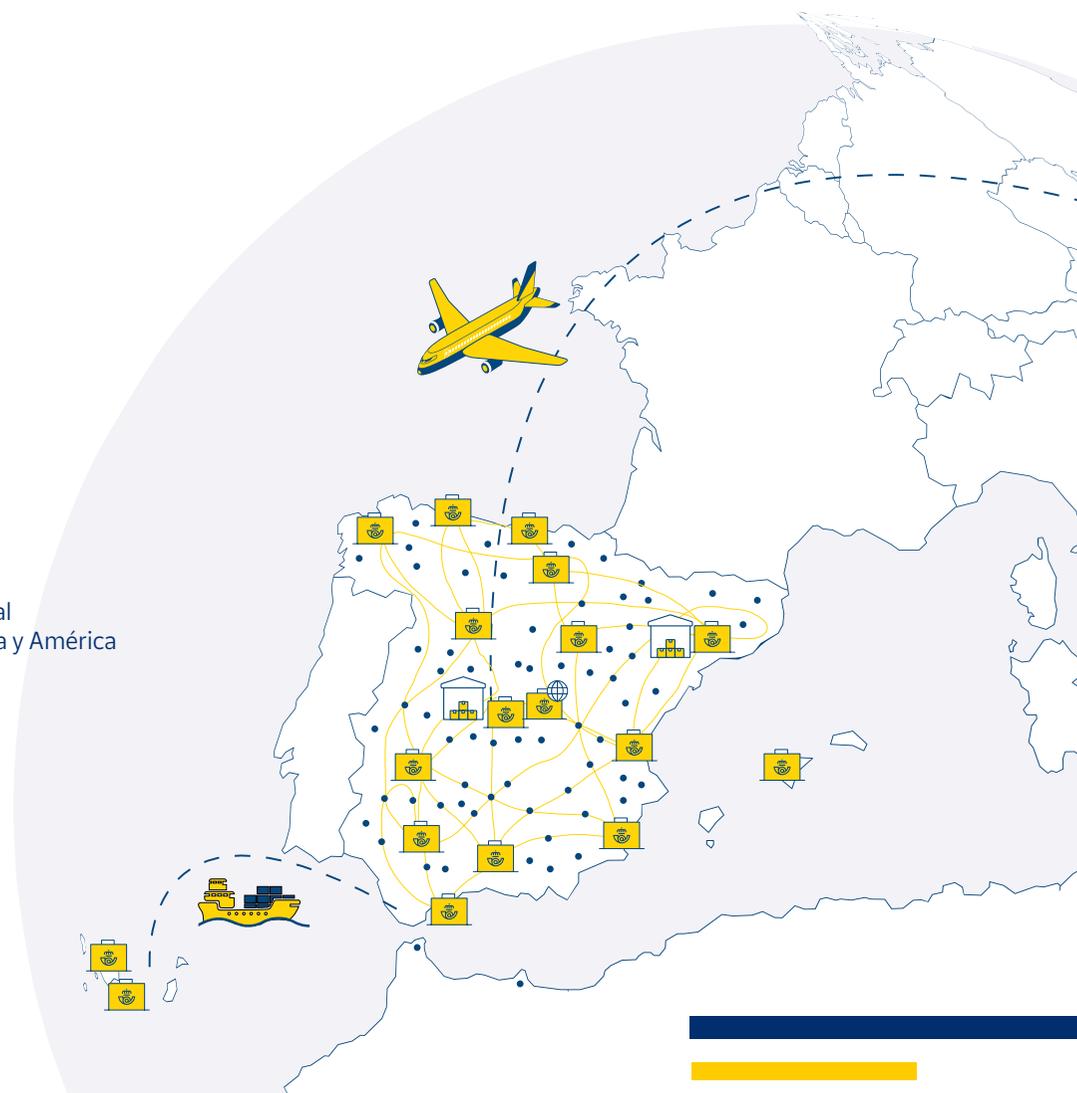


2 centros operativos

Correos
Telecom



2,7 millones de metros de infraestructuras de telecomunicación



Modelos analíticos y predictivos para una gestión más segura y eficiente

En 2019 Correos inició la implantación de un nuevo **sistema de gestión integral y monitorización de la flota**, con la realización de las primeras pruebas piloto en diferentes tipologías de vehículos dotados con sensores.

Este proyecto, **construido sobre una arquitectura de Big data** y que analiza información sobre consumos, distribución y mantenimiento de la red de transporte, permitirá configurar un **nuevo modelo de flota eficiente**.

La compañía aplicó también tecnologías de **Inteligencia Artificial a la mejora de sus principales procesos y áreas de negocio**, posibilitando:

- El **tratamiento de datos en tiempo real**, procedentes de cada uno de los puntos **de la cadena logística**, mediante

arquitecturas de **Big Data y cloud**, para detectar y anticipar posibles incidencias.

- El desarrollo de **modelos predictivos de la demanda de paquetería**, que permiten prever los picos de actividad, asignar los recursos humanos y técnicos y optimizar la operativa.

La compañía aplica tecnologías de Inteligencia Artificial a la mejora de sus procesos y áreas de negocio



Optimización de los sistemas de información en movilidad

La totalidad de los profesionales de Correos dedicados a la distribución (urbana y rural) emplean **terminales informáticos inteligentes (PDA)** en su actividad diaria para digitalizar los procesos de distribución. Asimismo, son utilizados en la red de oficinas y de centros para agilizar la admisión y entrega.

En 2019 **se renovaron 1.330 de estos dispositivos**, destinados a los trabajadores de unidades de servicios especiales (USE) y del centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas (CTI). Adicionalmente, se actualizaron 1.700 terminales en las unidades de reparto de Madrid y otros 3.400 utilizados por los servicios rurales. La compañía creó también un repositorio centralizado de estos dispositivos, para dotar al personal eventual durante los periodos de mayor actividad (como durante los procesos electorales).

Los terminales fueron dotados además con **nuevas funcionalidades** como validaciones restrictivas entre intentos de entrega de notificaciones, para garantizar el cumplimiento de los plazos legales; la lectura de palés en los centros de tratamiento para la detección de incidencias en la pre-admisión; la mejor visualización de mapas y optimización de rutas; el **reconocimiento de voz** y, en general, un mayor grado de automatización de las tareas de reparto.

Las nuevas aplicaciones de estos dispositivos posibilitan además el desarrollo de líneas de negocio adicionales en el ámbito de la distribución, como **la captura de información en vías públicas** sobre elementos de interés para el cliente (por ejemplo, estado de locales en obras o del mobiliario urbano), desarrollada en un programa piloto.



Ampliación de las capacidades tecnológicas y operativas de Correos Express

El **plan de inversiones de Correos Express 2019-2023** tiene como objetivos aumentar la capacidad productiva, mediante la **automatización de procesos** en sus centros, así como **incrementar la superficie operativa** disponible, con la creación o ampliación de sus plataformas operativas.

De esta forma, la compañía pretende reforzar sus delegaciones en toda España, especialmente en las provincias de mediano tamaño, para dar respuesta al continuo aumento de la actividad de paquetería, **ofrecer un servicio de entrega en 24 horas en toda la Península Ibérica** y mantener sus elevados niveles de calidad.

En esta línea, la filial cerró el pasado ejercicio con más de 145.000 m² de superficie operativa, tras la **ampliación de las delegaciones de Guarromán (Jaén) y Zaragoza** y la apertura de una **nueva instalación en Getafe** (Madrid).

Con la inauguración de esta última nave, a la que dotó con dos **sistemas automáticos de captura de datos** y otros dos equipamientos de clasificación para sobres y paquetes, Correos Express dispone ya de tres centros en la capital española, con más de 25.000 m² de superficie.

Respecto a la delegación de Zaragoza, su traslado a una nueva instalación en la Plataforma Logística (Plaza) de esa ciudad, permitió aumentar la capacidad de procesamiento hasta 6.000 paquetes/hora. Esta infraestructura cuenta también con mayor accesibilidad para vehículos de arrastre y 56 muelles, permitiendo reforzar la actividad de Correos Express en esta zona geográfica, punto neurálgico de su red de centros y distribución.

Las inversiones de la filial en 2019 se destinaron también a la **dotación de equipos de clasificación de paquetería** a las delegaciones de Jerez (Cádiz), Murcia, Tarragona, Zaragoza, Oviedo, Burgos, Pamplona, Bilbao y Benavente (Zamora); la adquisición de sistemas automáticos de captura de datos para las naves de Girona, Castellón y Tenerife; así como la ampliación de los

sistemas de clasificación de Málaga, Valencia, Alicante, Granada, Sevilla, Vigo (Pontevedra) y Guarromán (Jaén).

Asimismo, Correos Express incorporó **100 nuevas rutas de distribución y arrastre** (vehículos que llevan la mercancía a las distintas delegaciones) y **renovó la totalidad de los terminales informáticos inteligentes (PDA)** utilizados por los profesionales de reparto.



► Sistemas de entrega eficiente basados en Inteligencia Artificial

Correos Express cuenta con un **sistema de gestión dinámica del reparto, basado en Inteligencia Artificial**, tecnología de movilidad, algoritmos de geoposicionamiento y cartografías digitales, para mejorar el control y trazabilidad total de los envíos.

Con esta aplicación tecnológica, **Correos Express da respuesta a los desafíos que plantea la última milla**, punto crítico en la experiencia de compra del comercio electrónico.

En 2019 la filial **amplió este sistema al proceso de recogida al cliente**, aportando mayor transparencia, seguridad y una mejora de los tiempos globales de entrega. Gracias a este nuevo desarrollo, se identifican de manera predictiva las necesidades de los clientes, modulando y adaptando las rutas al volumen de carga admitida, gracias al geoposicionamiento de hasta el 97% de la mercancía.



La internacionalización del Grupo Correos

En un contexto de continuo aumento de la actividad de paquetería y de crecimiento de los intercambios comerciales entre España y Portugal, los clientes demandaban un **servicio urgente integral para toda la Península Ibérica**.

¿Cuál ha sido la respuesta del Grupo Correos?

- La compañía ha **entrado en el mercado portugués, a través de una filial propia**, avanzando así en uno de sus principales objetivos estratégicos.
- La creación de **Correos Express Portugal**, dependiente de Correos Express, permite responder a la demanda de los clientes de **contar con una entrega en 24 horas en cualquier punto de la Península Ibérica**.
- Con esta incorporación, el Grupo **se posiciona en un mercado en expansión**,



con importantes oportunidades de negocio ante el potencial de crecimiento que presenta el comercio electrónico en el país luso.

- Correos Express Portugal aporta 11 delegaciones que se suman a las 55 que posee Correos Express en España.
- En 2019 la nueva filial se dotó de nuevos equipamientos de clasificación automatizada en las plataformas de Lisboa y Oporto, como parte de su **plan de optimización operativa**. Estas actuaciones se completaron con la incorporación de cerca de 200 terminales

informáticos portátiles (PDA) en todas las rutas de entrega y recogida y con la creación de una **nueva plataforma en Montijo** (Setúbal, Portugal).

- La integración del negocio portugués impulsó también el crecimiento de la facturación de Correos Express en 2019 y permitirá generar sinergias entre ambas empresas. El Grupo Correos aspira con esta operación a consolidar su posición como líder en paquetería urgente, tanto en el segmento **B2B (business to business)** como **B2C (business to consumer)**.



Nuevas operaciones en el sudeste asiático

China, el mayor mercado mundial de comercio electrónico, exporta más de 4.000 millones de paquetes al año, con proyecciones medias de crecimiento anual superiores al 20%. Mientras la producción de las empresas españolas se demanda cada vez más en la región asiática, las importaciones de productos chinos siguen también creciendo entre los consumidores nacionales.

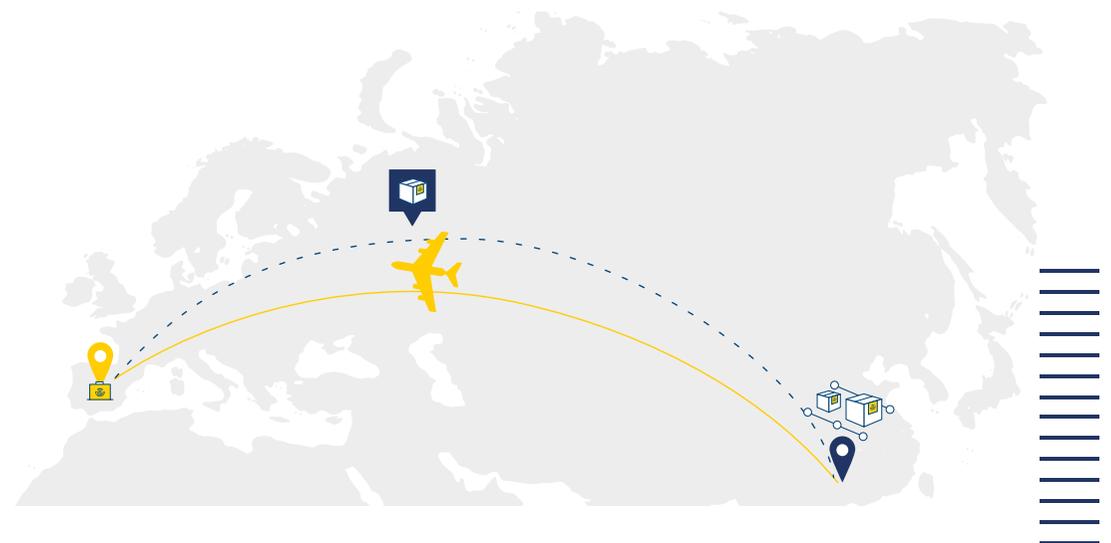
¿Qué está haciendo Correos?

- En 2019 Correos comenzó a operar en el sudeste asiático, a través de dos sociedades conjuntas con las empresas logísticas chinas Kerry Logistics Network Limited y Global Freight Systems (GFS). Su finalidad es la gestión integral de la **paquetería generada por el comercio electrónico desde China y Hong Kong** hacia España y el resto del mundo.

- La alianza incluye la creación de un **centro de admisión y clasificación de paquetería** en la zona industrial china de Dongguan, cercana a Hong Kong y en el epicentro del comercio electrónico del gigante asiático. Esta infraestructura modular cuenta **con capacidad para gestionar hasta 500.000 paquetes diarios**, que podrá ampliarse en el futuro.
- Esta operación permitió incrementar la integración con los principales clientes chinos, aumentando la trazabilidad y predictibilidad de la demanda y mejorando

los plazos medios de entrega, que se han reducido hasta en 15 días según el destino.

- Con este acuerdo, Correos prestará **servicios integrales de logística a los grandes emisores de paquetería del comercio transfronterizo**, incluyendo soluciones de recogida, clasificación, gestión aduanera, transporte y distribución en última milla, gracias a las redes internacionales a las que pertenece. La compañía consolida así su posición como un operador de referencia en el tránsito de paquetería desde China al resto del mundo.



Gestión de la excelencia en las operaciones

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 procesos.

En este ámbito, Correos emplea la **Liga de la Excelencia**, una herramienta que facilita a las unidades operativas la información individualizada sobre su desempeño y su contribución a los objetivos empresariales. Los resultados de esta evaluación continua permiten además reconocer anualmente a las oficinas, jefaturas, centros y unidades con mejor rendimiento.

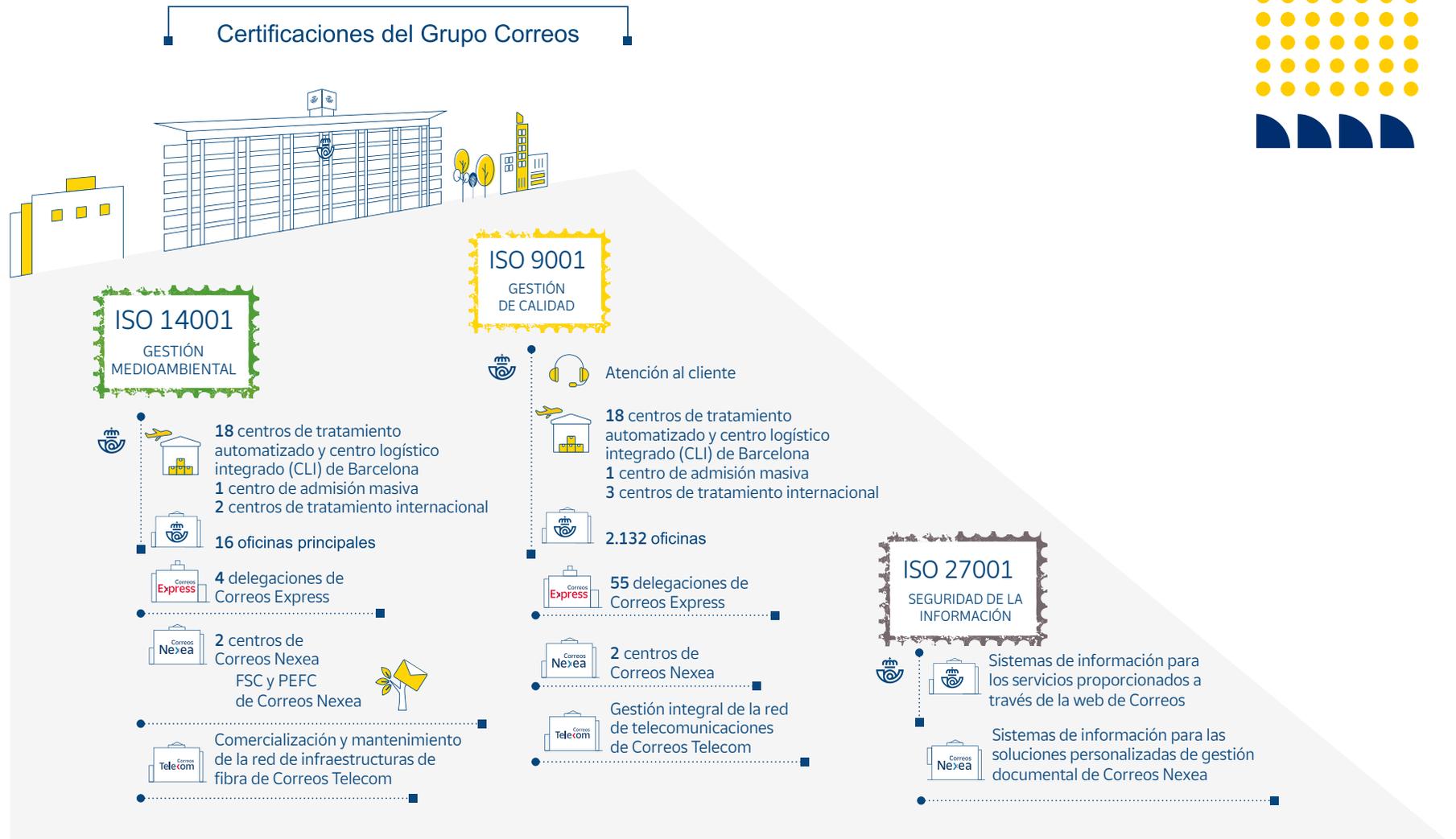
Asimismo, la compañía utiliza desde 2014 el **sistema de mejora continua LEAN**, cuyo objetivo es alcanzar la mayor eficiencia en los procesos, con el fin de aportar el máximo valor a los clientes. En 2019 se siguió extendiendo esta metodología a los centros de tratamiento automatizado (CTA), como los de Valladolid,

Oviedo y Valencia, para la optimización de los procesos de clasificación de paquetería.

Por último, el pasado año la **oficina de cambio** del centro de tratamiento internacional **de Madrid-Barajas** (CTI) renovó **nuevamente la certificación de excelencia otorgada por International Post Corporation**, por sus altos estándares de calidad en el procesamiento e intercambio de envíos internacionales.



Certificaciones del Grupo Correos



La relevancia de los servicios del Grupo Correos

Correos elabora anualmente un Índice de Recomendación Neto, basado en entrevistas realizadas a clientes con contrato, usuarios de oficinas y de la web y destinatarios (en domicilio, oficinas o *Citypaq*). En la evaluación realizada en 2019 los “promotores” totales (aquellos que otorgan a la empresa una valoración de entre 9 y 10) **crecieron hasta el 39%**. En el caso de los clientes de la red de **oficinas** esta cifra de “prescriptores” **superó incluso el 48%**.

El Índice de Recomendación Neto (la diferencia entre “promotores” y “detractores”) de la compañía se situó en **22,5 puntos**, con un notable crecimiento de la recomendación obtenida por los empleados que trabajan en oficinas (con un incremento de 18 puntos) y en distribución (con un aumento de 16 puntos).

Los **estudios de satisfacción realizados por las filiales** de Grupo evidenciaron también la renovación de la confianza de los clientes, que

otorgaron a Correos Express una puntuación de 7,1 sobre 10, por la calidad de su servicio, atención y flexibilidad. En el caso de Correos Nexea, su valoración global se situó en 3,9 sobre 5 puntos, mientras que los clientes de Correos Telecom evaluaron su satisfacción con el servicio con 36,6 puntos sobre 40.

La renovación de nuestra marca

En 2019 Correos estrenó una **nueva imagen de marca**, moderna y digital, acorde con la transformación experimentada por la compañía. Su lanzamiento tuvo un notable impacto, especialmente en redes sociales, y generó una elevada interacción, afianzando así los vínculos de comunicación entre la empresa y la sociedad.

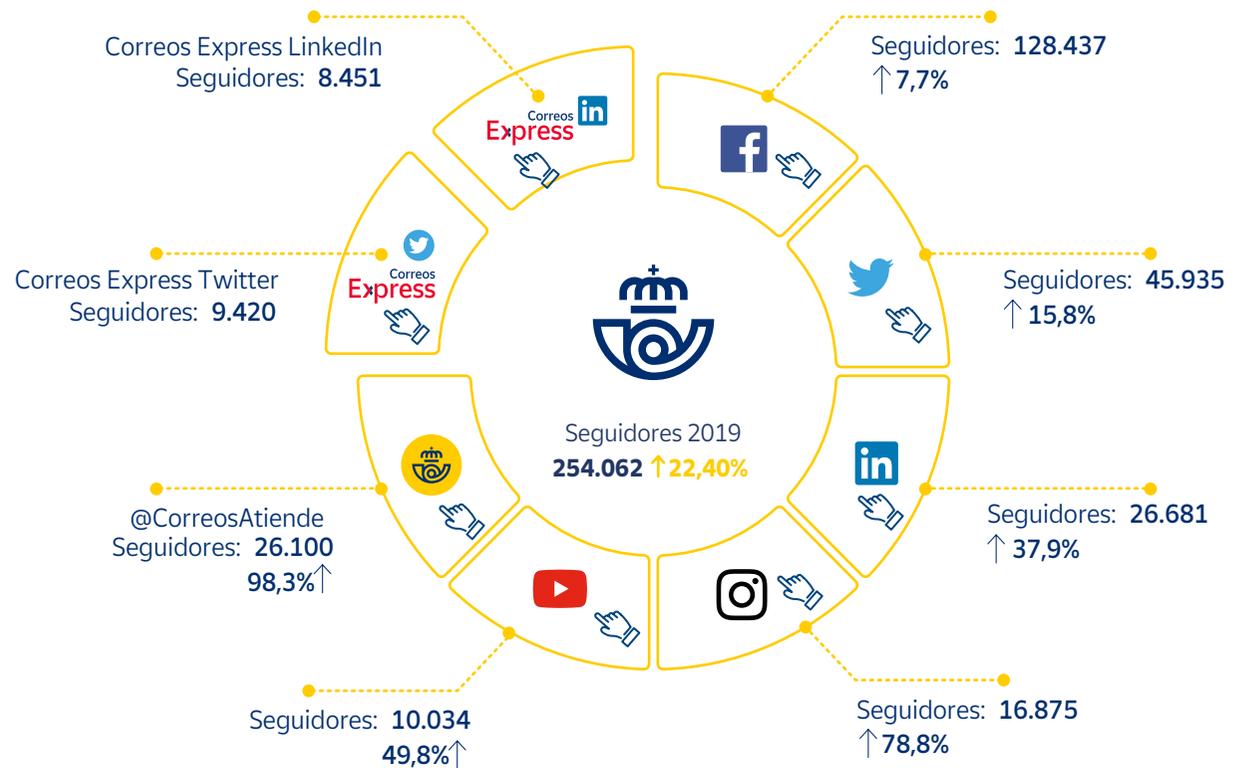
La nueva imagen fue acompañada por el lanzamiento de una nueva **web corporativa**, independiente de la **web comercial**, con el fin de mejorar la comunicación institucional y facilitar a ciudadanos, empresas e instituciones un **acceso ágil y transparente a la información de la compañía**.

La transformación de la marca implicó también la redefinición de la estrategia de **redes sociales** para adaptar los contenidos a la nueva identidad corporativa. Durante el pasado año, **la cifra de seguidores** en el conjunto de los perfiles corporativos **se incrementó un 22%**, hasta 254.062.



El crecimiento fue especialmente relevante en Instagram, LinkedIn y el perfil de atención al cliente en Twitter @CorreosAtiende, canal preferido por los clientes usuarios de redes sociales para resolver sus dudas sobre los productos y servicios de la compañía.

Presencia en redes sociales de Correos y Correos Express



CRUZ
DOBLE EME
RAYA
ESPIRAL



Algunos de los contenidos que más interés despertaron entre los seguidores de los perfiles de Correos en redes sociales incluyeron:

-  La campaña **#YoMeQuedo** para dar a conocer **Correos Market**, el mercado *online* de los productores locales que eligen quedarse en la España rural.
- La **serie digital “Paquetes”**, cuyos protagonistas (los paquetes) contaban sus **#HistoriasEnUnCitypaq**. El lanzamiento de **la nueva app de Correos**, retando a los seguidores en Instagram a probar las nuevas funcionalidades de la herramienta.
-  El **audiovisual** de la **felicitación navideña de Correos**, una parodia relativa a los Reyes Magos para destacar la utilidad de los servicios de paquetería durante esa época del año.
-  La campaña **#ProtestStamps**, que incluía una colección de sellos que retrataba las **voces de una generación contra el cambio climático**, lanzada con motivo de la Cumbre del Clima 2019. A través del

perfil de Instagram de Correos se convocó un concurso para seleccionar el diseño que se convirtiera en un sello más de esta serie.

La mayor presencia de la compañía en medios de comunicación durante 2019 se concretó también en un aumento del 67% en la audiencia alcanzada y un incremento de las apariciones en prensa, radio y televisión, hasta un total de 32.611 informaciones. Estas menciones en medios, un 90% de ellas con tono positivo, reforzaron la influencia pública de temas como la oferta de paquetería o los servicios para el *e-commerce* de Correos, el papel de la red de oficinas y su oferta para los ciudadanos, el rol de la compañía como servicio público y su proyecto de sostenibilidad, entre otros.

Correos estrenó una nueva imagen de marca, acorde con la transformación experimentada por la compañía



Soluciones para los clientes

GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 203-2



Venta *retail* y servicios de oficina

- ✓ 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
- Comercialización de servicios de otras empresas
- ORVE

Personalización



Oferta para el comercio electrónico

- *Correos Market*
- Soluciones *e-commerce*
- Tienda *online* de Correos
- Tarjetas *Correos Prepago* y *Correos Regalo*



Fiabilidad

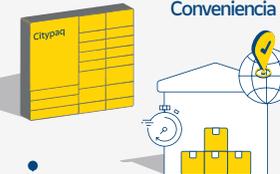


Soluciones de comunicación físicas y digitales

- Correspondencia y productos registrados
- Burofax
- Soluciones integrales de marketing directo
- ✓ Plataforma de comunicación *Nexo*
- Servicios de telecomunicaciones

Correos Nexea Correos Telecom

Conveniencia



Paquetería

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



Correos Express

Nuevos servicios de paquetería para las nuevas necesidades

El Grupo Correos es un referente en el sector de la paquetería y, en especial, en el segmento de servicios para el comercio *online* en España. Su amplia oferta de paquetería nacional e internacional, comprende **soluciones para la entrega urgente, en plazo garantizado y a medida** de las necesidades de empresas y particulares.

El Grupo ofrece además una **capilaridad y cobertura territorial únicas** y la máxima **flexibilidad para las entregas**, ya sea en el domicilio, en oficinas de Correos o en la red de casilleros *Citypaq*, atributos especialmente relevantes para clientes y destinatarios finales.

Correos satisface las necesidades de **máxima urgencia** con los servicios *Paq Today*, con recogida y entrega en el mismo día, o *Paq Premium*, para la distribución en 24/48 horas, mientras que las **opciones más económicas** incluyen *Paq Estándar* o *Paquete azul*. Asimismo, la gestión de los crecientes

volúmenes de devoluciones, especialmente del *e-commerce*, es más sencilla y ágil con las **soluciones de logística inversa** *Paq Retorno* y *Paq Retorno Premium*.

En 2019 la cartera comercial se amplió además con *Paq Liger*, un servicio especialmente adecuado para los sectores del comercio electrónico y editorial, que requieren trazabilidad para sus envíos de bajo valor y reducidas dimensiones o peso (hasta 2 kg).

Asimismo, la opción *Paq Maletas*, para el **transporte de equipaje** a cualquier punto del país, complementó la solución de entrega de equipajes *Puerta a Puerta* que Correos ya ofrecía a los pasajeros de los trenes AVE-Larga Distancia y Trenes Turísticos de Renfe.

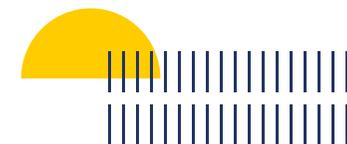
Este catálogo comercial se completa con diversos **valores añadidos** que aportan mayor información, seguridad y flexibilidad al cliente, como la **Gestión en la Entrega y en la Admisión**, que permite solicitar servicios adicionales a realizar junto con la entrega, como la recogida de envíos o la comprobación de documentos.



El Grupo Correos ofrece una capilaridad y cobertura territorial únicas y la máxima flexibilidad para las entregas

Correos es también el operador elegido por quienes realizan cada año el Camino de Santiago. Los más de 300.000 peregrinos que durante 2019 recorrieron las diferentes rutas jacobeanas pudieron contratar servicios como *Paq Mochila*, cuya demanda creció un 33%, *Paq Bicicleta*, para el que se duplicaron los envíos destinados a Francia y Portugal, *Paq Peregrino* o utilizar la **consigna en la oficina** de Santiago de Compostela.

En su **compromiso por preservar la riqueza cultural del Camino de Santiago**, la compañía estrenó nuevas versiones en alemán, francés, italiano y coreano de la web www.elcaminoconcorreos.com, para facilitar el acceso a su información y servicios a los peregrinos procedentes de estos países. En el conjunto del año, **las visitas a este portal crecieron un 26%**, alcanzando cerca de 2 millones de visitas.



Sistemas de información para una entrega efectiva

La expansión del comercio electrónico, la creciente conectividad de la sociedad y los hábitos de vida actuales generan nuevas pautas de consumo, por las que los clientes esperan recibir sus envíos con total flexibilidad y **conocer el momento previsto de entrega con la mayor exactitud**.

¿Qué solución aporta Correos?

- La nueva aplicación *Correos Modify* **facilita la entrega efectiva**, permitiendo a los clientes finales elegir el momento y lugar más conveniente para la recepción de sus envíos de paquetería.
- *Correos Modify* es una web *app* que facilita consultar y **modificar la fecha y franja horaria de entrega, dirección de destino** y otros detalles de la distribución, desde

cualquier dispositivo, de acuerdo a las necesidades del destinatario.

- Esta aplicación puede utilizarse para gestionar envíos de paquetería nacional con entrega domiciliaria, **umentando la comodidad del cliente** y reduciendo el impacto medioambiental de la distribución.
- Durante los seis primeros meses desde su entrada en funcionamiento, los usuarios han redirigido 12.000 envíos a una nueva dirección de entrega; 24.000, a un terminal *Citypaq*; y 124.000, a una oficina de Correos (donde es posible su almacenamiento durante un plazo de 21 días).



Soluciones para el comercio electrónico internacional

Correos dispone de un **portafolio integral de servicios postales y de paquetería internacionales**, adaptado a los requerimientos de los crecientes flujos comerciales transfronterizos de un mundo globalizado. Los clientes pueden así beneficiarse de la **experiencia, cobertura mundial y capacidades operativas que ofrece Correos**, gracias a los acuerdos comerciales que posee y redes a las que pertenece.

Así, el servicio *Paq Premium Internacional* ofrece cobertura en más de 190 países para las entregas más urgentes; *Paq Standard Internacional* es la solución óptima para envíos que requieren entrega preferente y un precio competitivo; *Paq Light Internacional* permite remitir objetos de hasta 2 kg que no requieran firma, con total trazabilidad; mientras que el *Paquete Económico Internacional* es la opción ideal para los envíos no urgentes.

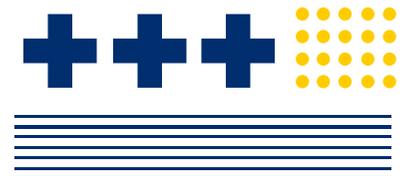
Además, los clientes disponen del **nuevo servicio *Paq Return Internacional*** diseñado especialmente para la gestión ágil y sencilla de las devoluciones de compras *online* dirigidas a otros países.

En 2019 el **crecimiento de la demanda internacional de pequeña paquetería** (con trazabilidad y sin firma) continuó consolidándose, tanto para la importación como para la exportación, a través de productos como *Paq Light Internacional* (**cuya demanda se duplicó**). Esta tendencia está estrechamente ligada a la expansión de los intercambios de comercio electrónico transfronterizo.

Con el fin de atraer los flujos de paquetería internacional que genera el comercio electrónico, Correos estableció una **nueva oficina extraterritorial en Estados Unidos**, ampliando así su presencia en el exterior y, especialmente, en el mercado americano.

Además, el Grupo inició su **expansión internacional en Portugal y en el sudeste asiático**. Ambas operaciones permiten

fortalecer la posición de **Correos como operador internacional de referencia**, captar en origen los volúmenes dirigidos tanto a España como al resto del mundo y establecer las bases para el desarrollo de futuras líneas de negocio.



Correos Express: una oferta integral para España y Portugal

Correos Express es la filial del Grupo Correos especializada en ofrecer soluciones de entrega urgente *B2B* y *B2C*, con entrega en plazo garantizado, en cualquier destino nacional e internacional.

En 2019 la **creación de Correos Express Portugal**, dependiente de Correos Express, permitió configurar una oferta ibérica de servicios, con el propósito de dar respuesta a las necesidades de los clientes de realizar sus envíos de manera urgente en toda la Península, con la misma calidad y rapidez que el Grupo Correos ofrece en España.

Correos Express oferta servicios de **entrega en hora garantizada** como *Paq 10*, *Paq 14* y *Paq 24*; y soluciones empresariales a medida como *Paq Empresa14* (para envíos *B2B* con entrega antes de las 14:00 horas) o *ePaq24* (especialmente diseñado para la distribución *B2C* del comercio electrónico).

Además, los particulares pueden solicitar la recogida, **transporte y reparto urgente de equipajes** de hasta 25 kg con el producto *EquiPaq 24*, que desde 2019 puede contratarse también en las oficinas de Correos. La compañía también amplió el servicio de recogidas y **entregas en sábados** a todo el territorio peninsular e implantó la recogida a domicilio para clientes de Correos.

La oferta de servicios de Correos Express incluye **soluciones a medida** para el sector óptico, *OptiBox 10* y *Optibag15*, y para el sector bucodental, *Valija Dental12*, *Paq Dental10*, *Paq Dental14* y *Paq Dental24*. La filial amplió su oferta para estos sectores a través de nuevos acuerdos con la Fundación Dental Española (FDE), la Federación española de asociaciones de Ópticas (FEDAO) y el Consejo General Colegial de Ópticos-Optometristas (CGCOO).

La cartera comercial se completa con las opciones *Internacional Express*, servicio aéreo urgente puerta a puerta con cobertura mundial; e *Internacional Estándar*, para envíos menos urgentes dirigidos a Europa; así como

los productos específicos para las Islas Canarias y Baleares.

Por último, Correos Express dispone de diversas **aplicaciones tecnológicas para facilitar a sus clientes la gestión de sus envíos**, como el servicio de *Entrega Flexible*, que permite consultar y modificar la fecha, horario o dirección de entrega (incluyendo las oficinas de Correos); el sistema de localización inmediata del destinatario en caso de ausencia; o la gestión proactiva de incidencias.



Tecnología y experiencia al servicio del e-commerce

Las ventas *online* en España no han dejado de crecer en los últimos años y las compañías requieren aliados que les permitan aumentar su visibilidad en Internet y garantizar la calidad en las entregas de sus productos. El **Grupo Correos facilita el desarrollo del e-commerce** a las grandes y pequeñas empresas, aportando soluciones óptimas para todas las fases de su cadena de valor.

Los servicios que proporciona Correos incluyen desde la creación de tiendas web, hasta el marketing, los métodos de pago o la gestión logística de los envíos. De ese modo, los vendedores pueden centrarse en su núcleo de negocio, con **la confianza de contar con la empresa líder en soluciones integrales para el comercio electrónico**.

El catálogo de **Soluciones e-commerce** de  Correos comprende además los siguientes servicios:

- *Crea tu web*, que ofrece el **diseño personalizado de una web empresarial**, para mejorar la presencia y notoriedad de marca en Internet.
- *Crea tu tienda online*, con el que el cliente diseña paso a paso, con la ayuda de Correos, su **comercio en Internet** sin necesidad de conocimientos previos.
- *Crea tu App*, que aúna las posibilidades que ofrecen las **aplicaciones móviles** para mejorar la comunicación directa con los clientes.
- *Vende en marketplaces*, que facilita la comercialización de cualquier producto a través de Amazon, Ebay y otras reconocidas **plataformas de venta online**.
- *Cross-border ecommerce*, con el que los clientes pueden expandir sus negocios en los **mercados internacionales más dinámicos, como el chino**.

Acuerdos estratégicos para la promoción de las pymes

En el ámbito internacional, la compañía alcanzó una **nueva alianza con el grupo Alibaba**, para el que ya actuaba como operador logístico de referencia en la distribución a sus clientes en España, que permitirá desarrollar nuevos negocios. Esta colaboración supone, entre otros objetivos, **impulsar las exportaciones de las pymes españolas** a todo el mundo, particularmente a la Unión Europea y Latinoamérica, a través de la plataforma AliExpress y de las soluciones logísticas a medida de Correos.

De este modo, la compañía ofrece a las pequeñas y medianas empresas españolas **servicios específicos para explotar las oportunidades comerciales que ofrece el comercio electrónico internacional**,  con formación especializada y cobertura global.

Asimismo, como parte de este convenio, se realizaron varios proyectos pilotos para combinar la venta *online* con la utilización de la red de oficinas postales como puntos de exposición y venta, para mejorar la experiencia de compra de los clientes de AliExpress.

El Grupo Correos facilita el desarrollo del *e-commerce*, aportando soluciones óptimas para todas las fases de su cadena de valor



En 2019 **la compañía renovó también su acuerdo estratégico con Amazon** para el próximo trienio, con el fin de ofrecer a los clientes del vendedor *online* un servicio de entrega a domicilio aún más rápido y fiable, complementado con la entrega en las cerca de 2.400 oficinas y más de 5.100 casilleros *Citypaq* con que cuenta Correos en todo el país.

Por último, los convenios alcanzados con reconocidos *marketplaces*, para fomentar las exportaciones españolas en los principales mercados mundiales, o el nuevo servicio de distribución para los pedidos *online* de los clientes de Ikea, ampliaron la apuesta de Correos para el sector del comercio electrónico.

► Compras *online* más seguras

La compañía cuenta con su propia tienda *online*, un canal para la comercialización de productos como embalajes, regalos o artículos de *merchandising*, filatélicos y de coleccionismo, que pueden ser entregados en 48 horas en el domicilio, oficina de Correos o terminal *Citypaq* más cercanos. 

En 2019 la oferta disponible en la tienda incorporó artículos coleccionables de edición limitada, servicios prestados en la red de oficinas como el *Reenvío Postal* y el *Buzón de vacaciones*. Asimismo, se creó una nueva sección solidaria, con productos de fundaciones y ONG.

Los pagos *online* son también más sencillos gracias a las **Tarjetas Correos Prepago**, **Correos Regalo** y **Correos Regalo AliExpress**, que permiten comprar tanto en Internet como en comercios físicos, sin vinculación con una cuenta bancaria y con total seguridad. Además, la *Tarjeta Correos Prepago* ofrece la opción de retirar efectivo en cajeros y en oficinas de Correos.



Citypaq al servicio de compradores y vendedores *online*

En cualquier compra de comercio electrónico, la entrega es el eslabón más importante en la experiencia del cliente final, por lo que resulta esencial que la distribución se realice con la mayor flexibilidad y conveniencia para el destinatario.

La red de casilleros *Citypaq* facilita la **recogida y depósito de envíos las 24 horas**, los 365 días del año, con total comodidad y cercanía al cliente, ubicándose en tres tipos de espacios:

- Lugares de acceso libre, como estaciones de transporte público, centros comerciales, gasolineras, centros universitarios, hospitales, supermercados.
- En sedes empresariales (disponibles en 20 de las 35 empresas del IBEX).
- En el interior de comunidades de propietarios.

La conveniencia que ofrece *Citypaq* explica que el volumen de **envíos entregados en estos terminales creciera un 66%** en 2019, mientras que **el número de usuarios registrados aumentó un 134%**, superando los 331.000. Correos renovó además la aplicación móvil del servicio y la web de *Citypaq* recibió más de 500.000 visitas únicas.

El pasado año la red se abrió a **nuevos acuerdos comerciales con otros operadores** de paquetería, permitiéndoles depositar directamente los envíos de sus clientes en los terminales de Correos para su recogida. Adicionalmente, se crearon **dos nuevos servicios**:

- *Citypaq Estafeta*, para centralizar todos los envíos de los usuarios en el casillero seleccionado, ya sea en una localización empresarial o residencial.
- *Citypaq Partners*, para realizar entregas en la modalidad *click&collect* (compra *online* y recogida en tienda) en terminales ubicados en el interior de establecimientos y espacios comerciales.

El número de usuarios registrados en *Citypaq* aumentó un 134%



Visibilizar los productos de calidad de la España rural

En las últimas décadas, en las que el país ha experimentado grandes avances económicos, se ha producido también un movimiento migratorio masivo y creciente desde las zonas rurales hacia las principales ciudades. Este fenómeno ha provocado la despoblación de miles de pueblos de España y la pérdida de oportunidades y servicios en estas zonas.

¿Cuál ha sido la respuesta de Correos?

- La compañía ha apostado por impulsar el desarrollo de la actividad económica rural con *Correos Market*, una **plataforma de comercio electrónico** con la que **ayudar a productores y artesanos locales** a dar a conocer sus productos hechos a mano, típicos o con denominaciones de origen.

- Este portal de *e-commerce* pretende ayudarles a hacer más visibles y comercializar sus productos, **distribuirlos en toda España** y, en un futuro próximo, facilitarles el acceso a nuevos mercados internacionales, con el apoyo logístico de Correos.
- La compañía también promociona a estos productores rurales con su campaña publicitaria **#YoMeQuedo**,  cuyos protagonistas-productores reales deciden quedarse en sus pueblos, **reivindicando su derecho a elegir el lugar donde vivir** y desarrollar su actividad profesional.
- A finales de 2019 *Correos Market* contaba con más de 1.000 referencias, distribuidas en seis categorías (alimentación, bebidas, artesanía, moda, hogar, salud y belleza), de más de 160 vendedores, cuyo número espera seguir ampliando en 2020.

Correos Market fue elegida como mejor Plataforma *e-commerce* en los *eAwards 2019*



Soluciones eficientes de comunicación física y digital

Correos es el principal operador del mercado postal y ofrece la más amplia cartera de **soluciones físicas de comunicación**, integrada por servicios de correspondencia, productos registrados y urgentes, libros y publicaciones y servicios personalizados de marketing directo.

La compañía comercializa además diversos servicios digitales que complementan los anteriores, como las cartas y tarjetas postales digitales, el burofax y el telegrama *online*, prestados **con los mismos niveles de fiabilidad, confianza y seguridad**.

En 2019 **Correos renovó su aplicación móvil**, incorporando una experiencia de usuario y rendimiento mejorados. A través de una única interfaz, la *app* permite consultar el estado de un envío, un código postal, así como la ubicación de una oficina, terminal *Citypaq* o buzón. En sus dos primeros meses de funcionamiento,

la nueva aplicación registró más de 100.000 descargas.

En el ámbito de las comunicaciones electrónicas, Correos ofrece a las empresas soluciones llave en mano para la **gestión centralizada y segura de las comunicaciones digitales** con sus propios clientes, como los servicios *Mi Buzón*, *Mis Notificaciones* o la solución tecnológica de *Sellado de Tiempo*.

Integración de las comunicaciones físicas y digitales

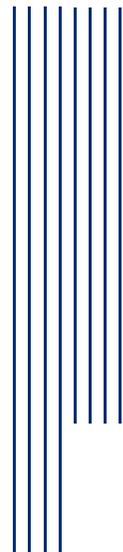
La cartera de soluciones digitales del Grupo se completa con los **servicios de Correos Nexea**, filial especializada en la **gestión global del ciclo documental**, desde la consultoría, diseño e ingeniería de documentos, digitalización, transmisión de datos y composición hasta la impresión, ensobrado, custodia o destrucción certificada.

A través de su **plataforma tecnológica Nexo**, Correos Nexea facilita la integración de las comunicaciones masivas físicas y digitales de sus clientes, realizadas en todo tipo de

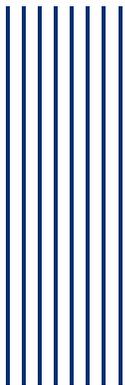
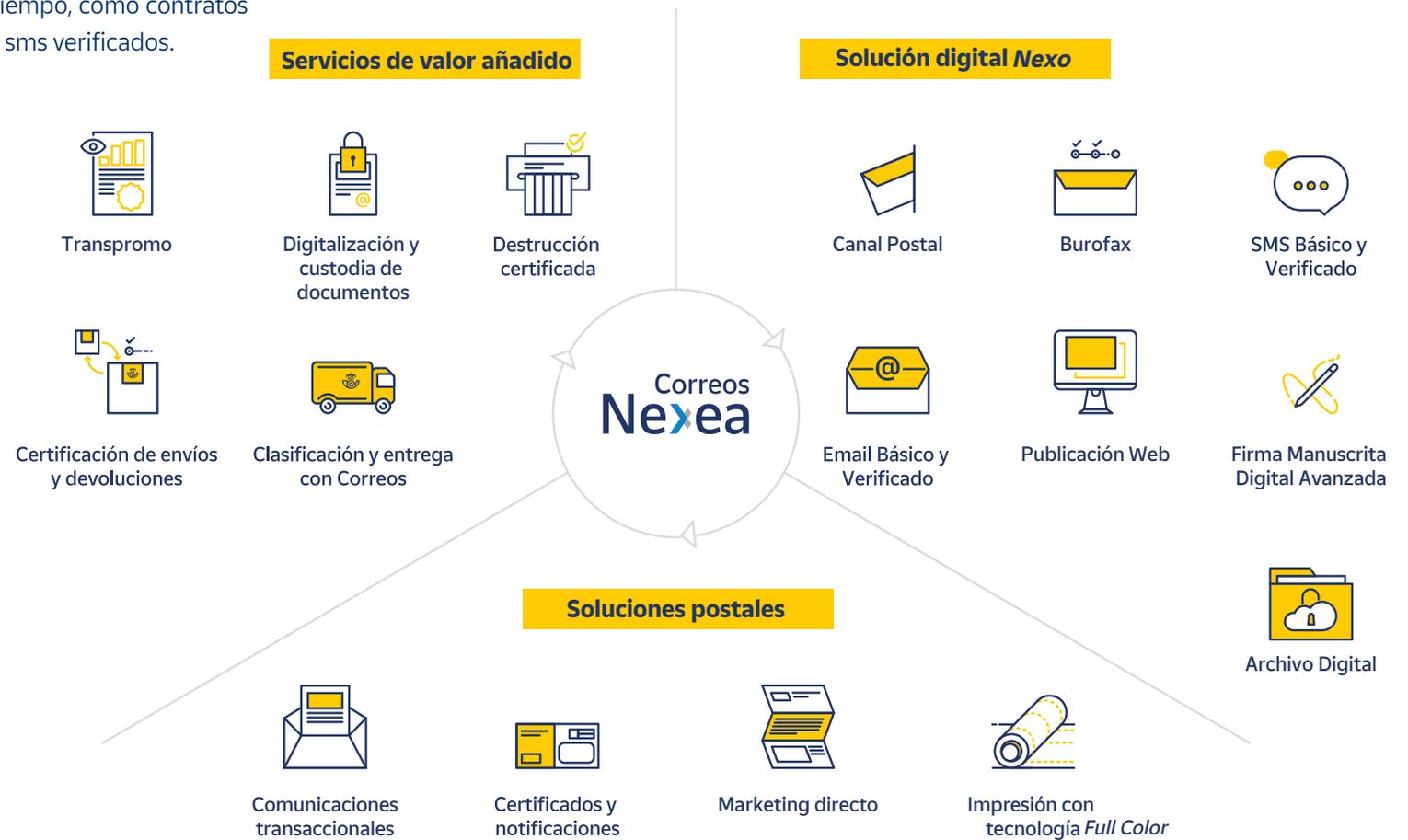
formatos y canales (correo electrónico, burofax, carta ordinaria y certificada, telegrama, SMS o mediante el servicio *Mi Buzón* de Correos). De este modo, la filial ofrece una gestión integral de todas las comunicaciones, para mejorar los procesos productivos de las empresas, con total seguridad y trazabilidad.

En 2019 *Nexo* incorporó **nuevas funcionalidades** para la emisión de una misma comunicación por diversos canales, en función de distintos criterios de segmentación y con plazos diferenciados (para las comunicaciones promocionales programadas o la gestión de impagados).

Las capacidades de *Nexo* permiten satisfacer las necesidades de los clientes de diversos sectores, como el bancario, asegurador, de servicios y gubernamental. En este último segmento, *Nexo* atiende las demandas de emisión y gestión centralizada de burofaxes o notificaciones de diversas Comunidades Autónomas y, desde el año pasado, del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia.



Correos Nexea ofrece también **servicios digitales con valor probatorio de entrega**, que permiten enviar documentos que requieran firma digital y sello de tiempo, como contratos o correos electrónicos y sms verificados.



La publicidad del futuro: multicanal y personalizada

Las empresas demandan orientar sus acciones de marketing hacia comunicaciones personalizadas y multicanal, que generen mayor repercusión de marca e impacto en los consumidores. Para ello, requieren ampliar el conocimiento sobre su público objetivo, sus expectativas y necesidades.

¿Qué ofrece Correos?

- *Correos Sampling* es el servicio que permite a los clientes realizar acciones de marketing individualizadas, a consumidores interesados en recibir en su buzón de manera gratuita muestras y promociones de productos.
- Los envíos publicitarios, en formato físico y digital, se diseñan de acuerdo a los gustos y preferencias expresados por los usuarios registrados, a lo que se suma la aplicación de precisas **técnicas de geomarketing**,

para mejorar la relevancia de las campañas.

- Correos ofrece así **una solución 360°**, que comprende la promoción de la marca y producto, adecuada segmentación, registros cualificados, diseño, producción, empaquetado, distribución y un retorno de información fiable.
- Con el fin de añadir valor a los destinatarios de *Correos Sampling*, en 2019 se incorporó una **nueva opción** que **permite a las empresas ofrecer cupones** descuento para acceder a promociones exclusivas.
- Adicionalmente, Correos ofrece a las empresas *Correos Directo*, **una cartera de soluciones globales de marketing** que integra servicios como *Correos Target*, *Correos Data*, *Correos Add*, *Publicorreo Óptimo* y *Premium*, *Publibuzón* y *Publi City*. La oferta de *Correos Directo* facilita a las compañías el diseño y ejecución de campañas publicitarias efectivas y adaptadas a sus negocios, mejorando las tasas de retención y respuesta de sus clientes.



Las oficinas: plataformas de servicios para los ciudadanos

La red de oficinas de Correos **asegura el acceso al servicio postal a todos los ciudadanos** y contribuye a la cohesión territorial y al desarrollo económico, tanto en el entorno urbano como en el rural.

Los ciudadanos y empresas se benefician así de la **capilaridad, flexibilidad y amplia oferta de servicios** de los establecimientos postales, que se convierten en auténticos centros de proximidad. En 2019 las oficinas recibieron más de 103 millones de visitas, un 10,8% más que en 2018. El 74% de sus clientes valoraron positivamente la atención recibida¹.

El extenso catálogo de productos y servicios ofertados en estos establecimientos va más allá de los servicios postales y de paquetería. Los clientes pueden adquirir embalajes prepagados, productos filatélicos y de coleccionismo, entradas de espectáculos (disponibles también

en www.entradas.correos.com, artículos de conveniencia, loterías, así como enviar giros y dinero inmediato, realizar el pago de recibos de más de 50 empresas y entidades y verificar su identidad presencial en procesos de contratación *online*.

Correos, como parte de su estrategia de diversificación, ofrece a otras empresas el potencial de las oficinas como canal de venta. En 2019 la compañía alcanzó acuerdos con O2, Pepephone, Endesa y Renfe para la **comercialización de servicios de telefonía e Internet, de luz y de gas y billetes de tren**.

Además, la compañía proporciona a los operadores de telefonía una solución para la gestión de los **procesos de portabilidad**, permitiendo realizar envíos con el proceso de entrega bloqueada hasta que dicha portabilidad es confirmada. Otros servicios adicionales incorporados en 2019 incluyeron la **gestión antifraude en la entrega y en las devoluciones de paquetería**, para la

verificación segura del contenido, destinado a clientes de *e-commerce*.

Correos es también un **socio estratégico para las entidades financieras**, sobre todo en el entorno rural, donde existe una menor presencia de sucursales bancarias. Correos posee acuerdos con Banco Mediolanum, Tríodos Bank, Evo Bank y Bancofar para ofrecer a sus clientes el servicio *CorreosCash*, que les permite realizar operaciones bancarias como ingresos, retirada de efectivo o transferencias en las oficinas. Asimismo, en virtud del acuerdo con SGEL, se instalaron 300 expositores para la comercialización de libros en oficinas situadas en zonas rurales.

▶ Ventanilla de las Administraciones

Las oficinas son **puntos de acceso a la Administración**. A través del servicio de Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE), los ciudadanos pueden depositar y enviar telemáticamente sus documentos oficiales a las entidades integradas en ORVE (Comunidades Autónomas, más de

¹ Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2019). *Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2019. Sector Postal*.

1.100 entidades locales, universidades y Administración General del Estado), evitando desplazamientos innecesarios.

En 2019 Correos amplió los **trámites disponibles en las oficinas relacionados con la Dirección General de Tráfico**. Así, a la venta de etiquetas medioambientales (distintivos para identificar los vehículos en función de sus emisiones contaminantes) se sumó la obtención del duplicado de permisos de circulación y de informes de los vehículos.

Finalmente, los ciudadanos pueden utilizar las oficinas para el **pago de impuestos locales**, a raíz de los convenios de colaboración firmados con ayuntamientos como el de Málaga.

▶ Avances en el despliegue del nuevo modelo de oficina

En 2019 **más de 1.150 oficinas** (cerca de la mitad de la red) **operaban ya con el nuevo modelo comercial** que Correos está implantando en los últimos años, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, mediante una atención más cercana y personalizada.

El nuevo formato de oficina facilita la realización de **gestiones más ágiles**, mediante el uso de tabletas digitales, la reducción de los tiempos de espera, la eliminación de barreras arquitectónicas y un **asesoramiento más personalizado**, a través de los “embajadores”, empleados que orientan personalmente al cliente sobre los servicios más adecuados a sus necesidades.

Correos, como parte de su estrategia de diversificación, ofrece a otras empresas el potencial de las oficinas como canal de venta



Servicios de telecomunicaciones y conectividad

Correos Telecom **comercializa** la capacidad excedentaria de la **red de telecomunicaciones del Grupo Correos**, ofertando el alquiler de conectividad de alta capacidad; de infraestructuras lineales para el tendido de cable; de fibra oscura; y de emplazamientos para equipos de telecomunicaciones y de emisiones radioeléctricas.

En 2019 se mantuvo el crecimiento de la línea de negocio de infraestructuras, principal actividad de Correos Telecom, con un aumento del 17% en los ingresos. Asimismo, el pasado año **la facturación por alquiler de emplazamientos se incrementó un 33%**, con la firma de **más de 100 nuevos contratos**.

Este crecimiento respondió en gran medida a la **mayor demanda de espacios en oficinas de Correos para** la instalación de nodos cabecera de despliegues FTTH, necesarios para que los operadores de telecomunicaciones puedan



llevar servicios de Internet con fibra hasta los hogares. La red de establecimientos de Correos, con ubicaciones en todo el territorio, ofrece a estas compañías una ventaja única para sus despliegues en todo tipo de poblaciones y especialmente en las de menor tamaño.

Correos Telecom también comercializa **infraestructuras de fibra óptica oscura**, que suelen ser contratadas por los operadores de telecomunicaciones, mediante contratos de larga duración o derechos irrevocables de uso, para integrarlas en sus redes troncales.



Servicios de infraestructuras



Alquiler de espacios, emplazamientos radioeléctricos y redes de fibra óptica



Alquiler de infraestructura lineal

Servicios de conectividad



Circuitos de alta capacidad



Circuitos ópticos xDWM



Acceso privado a las Clouds

Como parte de los nuevos acuerdos comerciales alcanzados el pasado año, la filial comenzó la implantación de un tramo de más de 100 km de fibra óptica entre Zaragoza y Huesca, así como de diversos centros de datos en esta región. Además, inició el despliegue de una red de más de 200 km en la Comunidad de Madrid y continuó el proyecto de acondicionamiento y mejora de la línea Puerto Lumbreras-Almería. Este último proyecto da continuidad a la red de infraestructuras desplegada en los últimos años, desde Alicante hasta Almería.

Por otra parte, Correos Telecom también amplió las capacidades de algunas líneas de fibra en Madrid, con el fin de proporcionar más **servicios de conectividad** a otros operadores. Asimismo, la empresa cerró un contrato para suministrar servicios de comunicaciones entre los centros de procesamiento de datos de un gran cliente internacional.

En 2019 la filial inició además la provisión de conexiones de fibra óptica hasta las torres de telefonía móvil del principal operador de estas infraestructuras. Este despliegue, que previsiblemente crecerá en los próximos años, es requerido para la **implantación de la tecnología 5G**, con el fin de sustituir los actuales enlaces vía radio utilizados en las tecnologías 2G, 3G y 4G.

La oferta de Correos Telecom se completa con el alquiler de direccionamiento IPV4 y provisión de servicios propios de acceso a Internet. Además, la compañía se encarga de gestionar la red de telecomunicaciones y prestar apoyo tecnológico al resto del Grupo Correos.

La filatelia como reflejo de la sociedad

En 2019 Correos promovió 92 emisiones filatélicas, en las que la compañía impulsó la **introducción de nuevas temáticas y materiales**, como acetatos, maderas, baño de oro, pergaminos, barnices 3D o tintas fotoluminiscentes, o el **uso de tecnología de realidad de aumentada** para ofrecer sensaciones auditivas o visuales.

Algunos ejemplos de esta innovación en la producción fueron el sello dedicado a la “Final Four Vitoria-Gasteiz de la Euroliga de Baloncesto”, en el que se troqueló el balón oficial sobre una red de canasta real, el emitido para conmemorar el “50 aniversario de la llegada del hombre a la Luna”, realizado sobre un efecto de plata, o el dedicado a Exfilna Santander 2019, con un recubrimiento de acetato que producía el efecto de estar sumergido en el agua y cuyo **matasellado se realizó debajo del mar por primera vez** en el mundo.

Asimismo, como parte del servicio digital *TuSello*, con el que es posible transformar imágenes y vídeos en sellos reales, Correos lanzó **SEYO3D**, que permite convertir la foto de una persona en un bajo relieve realizado en impresoras 3D, con la forma de un timbre postal.

La producción filatélica también contribuyó a la **concienciación social**, con el sello solidario “Agenda 2030”, de cuya recaudación se destinó el 3% a un proyecto social, o la colección *Protest Stamps*, emitida con motivo de la Cumbre del Clima.

La compañía comercializó además **otros productos filatélicos y numismáticos** (carpetas, libros, estuches, monedas), destacando la prueba filatélica en plata de la emisión dedicada a Ávila, patrimonio mundial.

En su labor de promoción del coleccionismo, Correos continuó su colaboración con la Federación Española de Sociedades Filatélicas (FESOFI), apoyando la organización de exposiciones en 37 centros educativos, y siguió convocando el **concurso Disello al mejor**

diseño filatélico. Como en años anteriores, la compañía estuvo presente también en más de 20 eventos del sector, como la Feria Nacional del Sello o Exfilna.

Por último, el pasado año alrededor de 57.000 personas visitaron la colección permanente y exposiciones temporales del **Museo Postal y Telegráfico**, que ofrece un recorrido temático y cronológico a través de la historia de las comunicaciones. Asimismo, más de 600 personas asistieron a las rutas divulgativas guiadas sobre historia postal y telegráfica realizadas en Madrid y Barcelona.



Innovación

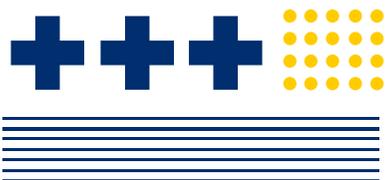
Correos fomenta una cultura interna de innovación e intraemprendimiento como palanca para fortalecer la competitividad empresarial, transformando los últimos avances tecnológicos en soluciones comerciales que aporten un mayor valor a los clientes y contribuyan a dar **respuesta a los grandes retos sociales, económicos y medioambientales**.

La compañía promueve el fortalecimiento de las relaciones con el entorno emprendedor, con una orientación de “innovación abierta”. Así, en 2019 celebró junto a SAS la II edición del *SAS Hackathon*, en el que se seleccionaron las mejores iniciativas en **Inteligencia Artificial, aplicadas a la eficiencia medioambiental** de los procesos logísticos **de Correos**.

En esta jornada se celebraron además diversas conferencias relativas a temas como *Design Thinking* o integración de *software open source* con otras tecnologías, así como una intervención de la empresa DotGis, una de las *startup* ganadoras de la segunda edición del Reto Lehnica, el programa de aceleración de Correos.

El pasado año un equipo de profesionales de la compañía colaboró también en el desarrollo del Proyecto IDEA, organizado por la Fundación Juan XXIII-Roncalli con el fin de diseñar negocios que generaran empleo de calidad para personas con discapacidad intelectual. El objetivo de esta participación fue poner el talento de Correos al servicio de la sociedad, impulsando el **emprendimiento en sectores innovadores y sostenibles**.

Correos fomenta una cultura interna de innovación e intraemprendimiento como palanca para fortalecer la competitividad empresarial



Por otra parte, Correos continuó aportando su experiencia y conocimientos a diversos proyectos colaborativos de I+D+i, de ámbito nacional e internacional, como:

- El **consorcio Domus**, dedicado a experimentar con el **uso de aeronaves no tripuladas** en diversos escenarios (como el transporte de paquetería). Este grupo, integrado en una red europea de demostraciones U-space (el sistema de gestión de tráfico de drones), completó en 2019 su última fase con las pruebas realizadas en Lugo y Jaén.
- El **consorcio DELOREAN** (*Drones and Egnss for LOw aiRspacE urbAN mobility*), seleccionado por la Comisión Europea, cuyo objetivo es ofrecer una solución para la gestión de la **entrega de paquetería** y la movilidad en **entornos urbanos mediante drones**.
- La iniciativa **"Impulso Emprendedor"**, que promueve el Gobierno de Navarra, a través de la sociedad pública Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra (CEIN). En 2019 Correos nuevamente mentorizó a una de las empresas participantes en este programa de aceleración empresarial. El acuerdo de **colaboración con AEVAC** (Asociación Española del Vehículo Autónomo) para el impulso del vehículo autónomo y conectado.
- La contribución, junto a ITENE (Instituto Tecnológico del Embalaje, Transporte y Logística), Ihobe (Sociedad Pública de Gestión Ambiental del Gobierno Vasco), Ecoembes y Aecoc (Asociación de Empresas Fabricantes y Distribuidoras de gran consumo), al grupo de trabajo focalizado en la optimización y **eficiencia medioambiental de los embalajes para el comercio electrónico**.

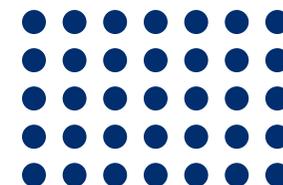


CorreosLabs

CorreosLabs es el **centro de innovación de Correos**, un espacio de trabajo multidisciplinar donde, a través de actividades internas o en colaboración con otras empresas, se fomenta la creatividad y el intercambio de conocimiento. Es un laboratorio en el que experimentar y desarrollar modelos de negocio alternativos, con todas las facilidades y medios tecnológicos.

Desde su apertura hace cuatro años, CorreosLabs ha sido la incubadora de ideas y canalizadora de la innovación de la compañía, siendo punto de encuentro para grandes empresas, instituciones, *startups* y emprendedores.

La **comunidad de colaboradores de CorreosLabs**, que reúne a grandes empresas tecnológicas y emergentes, **siguió creciendo** en 2019 con la incorporación de organizaciones como Zoomlo (Everis Initiatives), Lime, Qáurea, Blue Ocean Start, ProworkSpaces, NovaQuality, KPMG Impulsa, Asociación Española de Startups, United Way Spain, Global Robot Expo o BerriUp. El pasado año el centro acogió además seminarios y sesiones de trabajo de cerca de 20 empresas de los sectores de servicios y consultoría tecnológica.



CorreosLabs: Potenciando la generación de ideas y la cocreación

Espacios donde impulsar y presentar ideas y proyectos

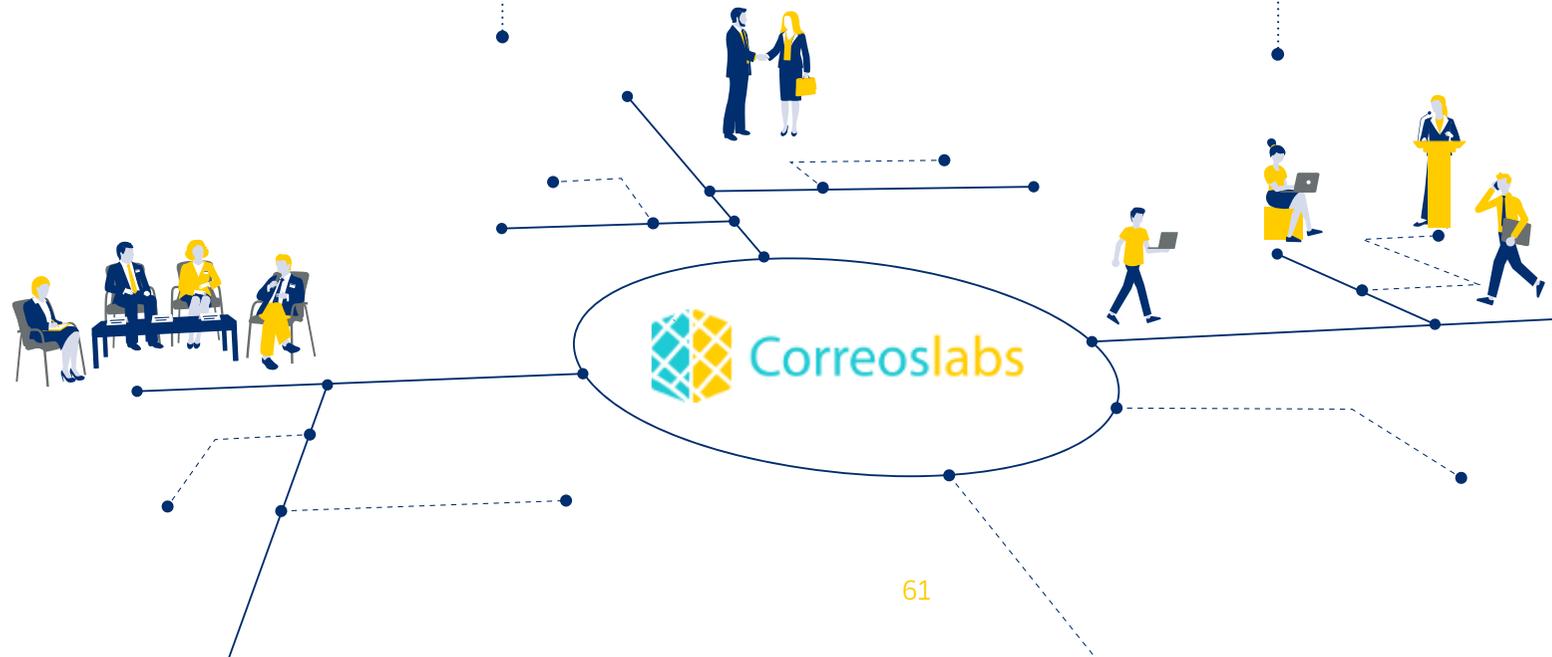
- + La sala
- + La plaza
- + El auditorio
- + El garaje

Seis áreas de desarrollo de proyectos

- | | |
|--|--|
|  Logística
Llevar tu producto a cualquier lugar |  Ecommerce
Tu negocio en internet |
|  Marketing
Comunicación para tu marca |  Legal
Asesoramiento jurídico |
|  Ayudas
Y financiación pública |  Retail
Hasta el punto de venta |

Mentorización de proyectos

Asesoramiento Interno y Externo



► Reto Lehnica

CorreosLabs es también el centro que alberga los proyectos empresariales que forman parte del **Reto Lehnica, el programa de aceleración de Correos**, que en 2019 convocó su tercera edición.

El objetivo es facilitar, en un marco de **aportación conjunta de valor para el mercado, la puesta en marcha de productos o servicios innovadores**, que presenten potenciales sinergias con la actividad de la compañía en las siguientes áreas:



Tecnologías emergentes, que permitan la transformación de los negocios tradicionales o la creación de nuevos servicios a través de Inteligencia Artificial, *blockchain*, *machine learning*, *Big Data* o Internet de las cosas.



Logística, que posibiliten la mejora de todo el proceso logístico o de aspectos como la trazabilidad, nuevos modelos de entrega, distribución urbana, economía circular, eficiencia energética, drones o vehículos autónomos.



Servicios públicos, con ideas que mejoren su prestación.



Social, que contribuyan a revitalizar las comunidades y especialmente las zonas rurales, fijando población y apoyando la transformación de la denominada "España vacía" o que tengan un impacto medioambiental positivo.

Los proyectos seleccionados reciben una contribución económica para su desarrollo, un espacio en CorreosLabs para trabajar y colaborar con otros emprendedores, formación, así como *coaching* y *mentoring* interno y externo, durante un año.

Correos impulsa estos nuevos modelos de negocio, promoviendo su viabilidad comercial, mientras que los emprendedores aportan a la empresa la agilidad para adaptarse a las nuevas demandas de los clientes y mejorar sus servicios.

Como parte de su periodo de aceleración, en 2019 Correos desarrolló proyectos piloto con todas las *startups* ganadoras de la anterior edición, entre los que destacan:

- La distribución de comida orgánica ecosostenible a empresas, con **Pleneat** (catering, restauración y distribución de menús ecológicos en grandes ciudades).

- El diseño e implantación de un visor de datos espaciales de distribución, utilizando *Big Data*, con **DotGIS** (soluciones de análisis de datos aplicadas a cartografía).

- La mejora de la recogida de coordenadas GPS en los dispositivos digitales de reparto (PDA) de Correos, con el fin de facilitar la puesta en marcha de la propuesta empresarial de **Homyhub** (entrega de envíos en los garajes de los clientes).

Ganadores de las anteriores ediciones del Reto Lehnica





Gestión integral de las personas

Fundamentos de la política de personas



Ciclo de la atracción y promoción del talento



Diversidad de género e inclusión

La igualdad de las personas, con independencia de su género, es un derecho humano fundamental. En el ámbito laboral, promover el trato equitativo de hombres y mujeres y el acceso igualitario a las oportunidades crea empresas abiertas al enriquecimiento mutuo, respetuosas con las diferencias y mejor preparadas para atender a una sociedad también diversa.

En 2019 el 41% de los miembros del Consejo de Administración de Correos eran mujeres

¿Qué está haciendo Correos?

- Ser referente en la promoción de la igualdad de género, desde que en 1881 incorporó a la primera mujer a su plantilla. En 2019 las

mujeres representaban el 52% del total de empleados y el 46% de los mandos intermedios.

- Impulsar un Plan de diversidad e inclusión, que actúa sobre cuatro dimensiones (género, personas con discapacidad, generacional y cultural) de manera transversal y global, apoyándose en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- Fomentar una cultura de corresponsabilidad, flexibilidad y confianza mediante medidas de conciliación laboral y personal.

- Formar, sensibilizar y divulgar la agenda de la diversidad en Correos, a través de los canales de comunicación interna y externa.
- Apoyar la eliminación de la violencia de género mediante campañas de sensibilización y medidas de protección a víctimas dentro de la compañía y aplicar un protocolo contra el acoso laboral.
- Promover nuevos Planes de igualdad en las empresas del Grupo Correos.
- Apoyar la integración del colectivo LGTBI, a través de la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI).



Visión global de la salud y seguridad laboral





Hacia un futuro más sostenible

Estrategia de sostenibilidad medioambiental

Impactos medioambientales



Generación de emisiones de CO₂ NOx y PM10



Consumo de energía



Generación de residuos

Objetivos del Plan general de sostenibilidad 2014-2020



Reducción de emisiones de CO₂



Eficiencia energética



Gestión de residuos

Evaluación y certificación ambiental

Distribución eficiente para la reducción de emisiones

Conducción eficiente
Optimización de rutas de reparto
Vehículo eléctrico
GNC y GLP

Uso sostenible de los recursos naturales

Política de compra sostenible
Eficiencia energética
Concienciación

Economía circular y gestión de residuos

Gestión eficiente de residuos
Línea Bosques
Compensación de CO₂



Distribución eco-eficiente

Kilómetros cada vez más verdes



Ámbitos de colaboración para la reducción de emisiones contaminantes



Primera empresa pública y primera del sector logístico en obtener el sello "Calculo, reduzco, compenso"



Compensación de emisiones para reducir la huella ambiental

Correos permite a los clientes compensar las emisiones de los envíos que contratan en las oficinas, apoyando proyectos de mitigación mediante tecnología *blockchain*, en colaboración con la *startup Climate Trade*.

Objetivos del programa



Agroforestales

Reducción de emisiones derivadas por la deforestación y degradación de los bosques tropicales.



Energías renovables

Sustituir combustibles fósiles y crear empleo verde.



Tratamientos silvícolas en masas forestales

Generar energía de biomasa mientras se previenen incendios.



Medioambiental



Social

Proyectos respaldados por #Correos Compensa

1.- Arauco (Chile)

Biomasa, prevención de incendios y conservación de biodiversidad.

2.- Madre de Dios (Perú)

Protección de los bosques amazónicos.

3.- Oaxaca (México)

Energías renovables y empleo verde.

4.- Recreio (Brasil)

Reciclaje de residuos para generar energía

5.- Navarredonda de Gredos (España)

Bosques sostenibles en ecosistemas incendiados.



Línea Bosques, una alternativa de consumo responsable

Desde el año 2000 la Línea Bosques de Correos permite la reforestación y recuperación de espacios degradados en toda España. Este programa se nutre de las aportaciones de los clientes que compran nuestros embalajes sostenibles, una alternativa de consumo responsable para sus envíos.

19 bosques de Correos

- 92.000 árboles de especies autóctonas
- 260 hectáreas de superficie en toda España
- Plantaciones con empleados voluntarios y sus familias

Objetivos del programa

- Protección de flora y fauna autóctonas
- Concienciación social
- Reforestación de zonas degradadas

Colaboradores



Las campañas de restauración forestal se financian con la venta de embalajes sostenibles

- Cartón 100% reciclado
- Con certificado de gestión sostenible
- Mínimo uso de tintas, fabricadas a base de agua
- Reciclables



El 20º aniversario del programa fue conmemorado con la exposición fotográfica itinerante titulada "Los bosques de Correos: recuperar los paisajes perdidos"



Soluciones al reto logístico del *e-commerce*

La expansión del comercio electrónico está impulsando el crecimiento de los envíos de paquetería. Además, las compras *online* durante el *Black Friday, Cyber Monday, Singles Day*...concentran el reparto de un gran volumen de envíos en unos pocos días. El impacto de la distribución de estos paquetes en los entornos urbanos es cada vez mayor (congestión vehicular, emisiones contaminantes, ruido..)

¿Qué está haciendo Correos?

- La optimización de rutas a través de las tecnologías GPS, la conducción eficiente de los conductores mediante formación y uso de tecnología ADAS y el empleo de vehículos ecoeficientes contribuyen a **reducir las emisiones.**



- Las nuevas aplicaciones móviles de Correos y Correos Express facilitan que el cliente gestione sus entregas, para aumentar la efectividad de la distribución con menores desplazamientos.
- La red de casilleros *Citypaq* permite concentrar las entregas de paquetería en un solo punto, siempre cercano al domicilio o lugar de trabajo de nuestros clientes.

- Correos es, además, la empresa española que realiza más kilómetros a pie para efectuar la entrega (envíos con 0 emisiones), gracias a sus más de 30.000 carteros.



Correos en la Cumbre del Clima 2019

La Comisión Europea promoverá que Europa sea el primer continente climáticamente neutro en 2050. El Pacto Verde busca aumentar el compromiso de reducción de emisiones del 40% al 50% en 2030 y fomentar la economía circular.



Durante la Cumbre del Clima de Madrid, Correos...



- Fue seleccionado entre las 101 iniciativas #Porelclima-COP25 por el proyecto Zonas de reparto "Cero Emisiones".



- Suscribió el compromiso de los CEO con un *New Deal* europeo en sostenibilidad (CSR Europe).



- Presentó el nuevo proyecto #Correos Compensa, que permite a los clientes de las oficinas la neutralización de las emisiones de sus envíos



- Inició un piloto de "redondeo climático" en oficinas, para destinar las aportaciones de los clientes a programas relacionados con el cambio climático



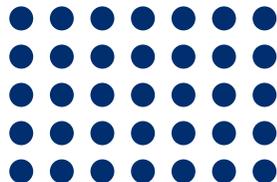
- Contribuyó a la concienciación ciudadana, a través de los sellos *Protest Stamps*, la instalación de un gigantesco vinilo hecho con materiales especiales que reducían la concentración de NOx en el entorno o la difusión de la Cumbre mediante carteles en 2.500 carros de reparto en Madrid.



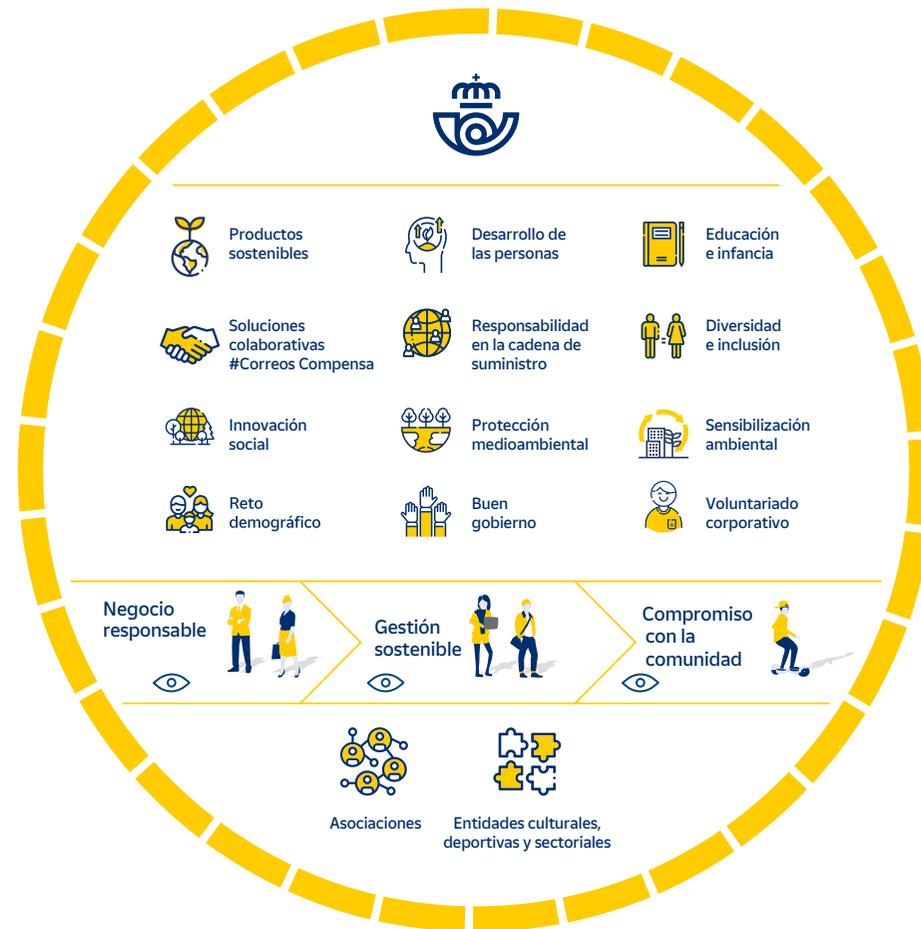


Alianzas impulsoras del impacto social

Las tres líneas de actuación que integran el Plan de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad de Correos contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por Naciones Unidas



Impacto social del Grupo Correos



Correos y la Agenda 2030

El 25 de septiembre de 2015, 193 países se comprometieron con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. La Agenda 2030 persigue la igualdad entre personas, la protección del planeta y la prosperidad para asegurar un desarrollo sostenible. Las empresas, junto a los Gobiernos y la ciudadanía, están llamadas a desempeñar un rol activo en su consecución, para dar respuesta a los grandes retos sociales y medioambientales.

¿Qué está haciendo Correos?

Actualizar sus compromisos para 2030:

- Alcanzar la neutralidad total en emisiones de CO₂.
- Promover la circularidad, para ser una empresa generadora de “residuo cero” antes de 2030.

- Impulsar la movilidad inteligente, con el uso de tecnologías alternativas al menos en el 50% de la flota.
- Generar “valor local”, aumentando las oportunidades en el medio rural y ampliando la oferta de productos sostenibles a través de *Correos Market*.



• Fomentar las alianzas para lograr los objetivos:

- Difundir la campaña #ODSéate, promovida por el Alto Comisionado para la Agenda 2030 y emitir un sello conmemorativo de la adhesión de España, cuya venta contribuyó a financiar proyectos en beneficio de la infancia más vulnerable.
- Colaborar en los trabajos del Grupo de Acción de la RSE en Empresas Públicas, promovido por Forética, para la contribución a la Agenda 2030.



Impulso a la integración y cohesión social

En el mundo alrededor de 262 millones de niños no pueden acceder a la educación, según Naciones Unidas. Asimismo, en nuestro país se estima que hay más de 3,8 millones de hombres y mujeres con capacidades diferentes, que pueden suponer una barrera para su acceso al mundo laboral.

¿Qué hace el Grupo Correos?

- Las empresas del Grupo colaboran con fundaciones, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro para apoyar proyectos relacionados con la educación y los derechos de la infancia, la integración social y laboral de personas con capacidades diferentes, la sensibilización y protección del medio ambiente o la concienciación social.
- Correos comercializa productos solidarios de diferentes asociaciones y organizaciones en la red de oficinas y en su tienda *online* facilitando, con la capilaridad de su red, el acceso a toda la sociedad.

- Durante el año los voluntarios del Grupo Correos participan en diversos proyectos solidarios, como las jornadas de reforestación de la Línea Bosques, las campañas de recogida de cartas a los Reyes Magos y de alimentos para los Bancos de Alimentos o la recolección de juguetes para su donación.

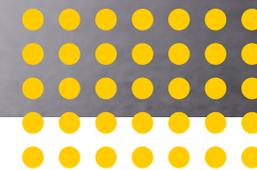
En 2019 Correos adquirió bienes y servicios a 33 centros especiales de empleo y ocupacionales



2.Estado de información no financiera



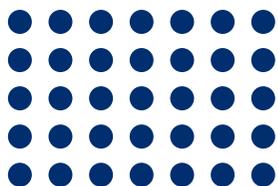
- + Modelo de negocio del Grupo Correos
- + Entorno de negocio y mercados
- + Objetivos y estrategia
- + Tendencias futuras
- + Valor económico generado y distribuido
- + Gestión de riesgos
- + Relación con los clientes
- + Equipo humano
- + Sostenibilidad medioambiental
- + Contribución social del Grupo Correos
- + Gobierno corporativo y cumplimiento ético
- + Marcos de reporte
- + Indicadores empleados en el Estado de información no financiera
- + Indicadores de emisiones atmosféricas
- + Informe de verificación del Estado de información no financiera
- + Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS





Modelo de negocio del Grupo Correos

🌐 (GRI 102-1) 🌐 (GRI 102-4) 🌐 (GRI 102-6) 🌐 (GRI 102-10)



El Grupo Correos opera en el **sector de las comunicaciones físicas y digitales**, así como en **el mercado de la paquetería**. En éste último lidera el segmento de transporte no urgente, siendo un referente para las compañías de comercio electrónico.

Correos, matriz del Grupo, es la principal empresa del mercado postal español y una de las compañías que encabeza el sector de la 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 de Correos, así como de dar soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo.

- **Correos Express Portugal**, la nueva filial del Grupo desde mayo de 2019, tras la adquisición del 51% de Rangel Expresso por parte de Correos Express. Con esta incorporación, el Grupo inicia el proceso de internacionalización definido en su estrategia, ofreciendo un servicio integrado de paquetería urgente para todo el mercado ibérico.

En mayo de 2019 el Consejo de Administración de Correos aprobó, además, la constitución de dos nuevas sociedades conjuntas con los operadores asiáticos Kerry Logistics Network Limited y Global Freight Systems (GFS), con una participación del 35% en cada una de ellas. Las empresas compartidas KCG eCommerce Solutions I y II realizarán la gestión integral de paquetería de exportación con origen en China y Hong Kong, dando respuesta a la creciente actividad internacional derivada del comercio electrónico.



Entorno de negocio y mercados

🌐 GRI 102-4 🌐 GRI 102-6 🌐 GRI 102-10 🌐 GRI 102-15)



Mercado de paquetería

En 2019 el mercado español de paquetería empresarial prosiguió su tendencia a la **concentración** de la oferta, con nuevas adquisiciones de firmas españolas por parte de grupos europeos. En consecuencia, casi la mitad del volumen de negocio del sector fue generado por las cinco principales empresas, de las que solo dos son de propiedad 100% española (una de ellas el Grupo Correos¹).

El pasado ejercicio, tanto los grupos extranjeros como los operadores nacionales potenciaron sus **inversiones en infraestructuras**, para dar cobertura a las crecientes necesidades de la distribución del *e-commerce* en España (quinto mercado de comercio *online* de Europa²). En este ámbito de negocio, el Grupo Correos se ha convertido en los últimos años en la **opción preferida para la entrega de pedidos de comercio electrónico**³, además de ser la primera empresa de paquetería

elegida por los clientes particulares para sus envíos⁴.

En 2019 el Grupo Correos consumió, además, su estrategia de **internacionalización**. Con la creación de Correos Express Portugal, dependiente de su filial Correos Express, el Grupo configuró una red comercial y logística que permitirá satisfacer la demanda de servicios de entrega en 24 horas en toda la Península Ibérica.

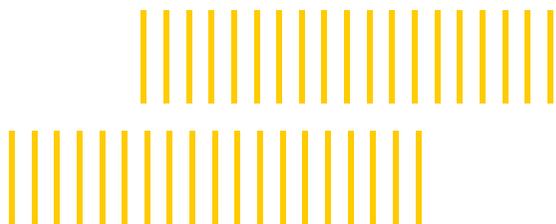
En segundo lugar, a través de la futura creación de dos *joint ventures* chinas, el Grupo materializó también su posicionamiento en el sudeste asiático, región que exporta más de 4.000 millones de paquetes anualmente y que representa el epicentro del comercio electrónico mundial.

1 DBK (2019). *Sectores Mensajería y Paquetería*

2 Ecommerce Europe (2019). *European eCommerce Report 2018*.

3 Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2019). *Informe anual del sector postal 2018*.

4 Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2019). *Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2019. Sector Postal*.



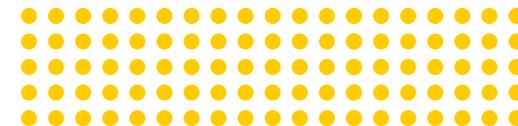


El imparable **aumento del e-commerce**, así como la concentración de estas compras en determinadas fechas del año, supuso nuevamente un reto logístico para las empresas, tanto en términos de costes económicos como medioambientales.

Esta **estacionalidad de la demanda** no solo requiere una provisión adecuada de recursos productivos, para dar una respuesta eficaz a vendedores y clientes finales, sino que también implica mayor número de desplazamientos hasta los destinatarios finales, que incrementan los niveles de contaminación y congestión en los núcleos urbanos.

El creciente compromiso del sector de la paquetería por **reducir su impacto medioambiental**, la mayor conciencia ciudadana y las regulaciones municipales de movilidad, cada vez más estrictas, están configurando un nuevo escenario. En este marco, los operadores están avanzando hacia modelos de entrega en la última milla más eficientes y respetuosos con el medio ambiente, mediante el uso de tecnologías emergentes y nuevas estructuras logísticas.

Un ejemplo de lo anterior es la generalización de los *microhubs* urbanos, centros de distribución de pequeño tamaño para la consolidación y entrega de envíos en la proximidad del destinatario, con vehículos ecoeficientes. Asimismo, en los últimos años se ha acelerado la **expansión de los sistemas de recogida en puntos de conveniencia o casilleros** automatizados. Ambas tendencias, además, satisfacen la demanda de rapidez y flexibilidad horaria por parte de los clientes. El Grupo **Correos está liderando esta transformación**, ofreciendo la mayor red de puntos de admisión y recogida en España, gracias a sus cerca de 2.400 oficinas, 1.900 unidades de reparto ordinario y urgente y más de 5.100 casilleros de paquetería *Citypaq*.



Otra consecuencia del desarrollo del comercio electrónico es la aparición de nuevas empresas (muchas pertenecientes a la llamada economía colaborativa) que participan en diversas fases de la cadena de valor. Entre ellas se encuentran:

- *Startups* de mensajería instantánea (entrega en dos horas o menos), que se convierten en auténticas redes logísticas propias de los grandes vendedores *online*;
- Compañías que realizan tanto la entrega como la gestión de la compra o la consolidación de la oferta de comercios locales de proximidad;
- Empresas de logística para el comercio electrónico especializadas en la distribución de productos frescos;
- Agregadores o plataformas colaborativas para el transporte de paquetería entre particulares.

El Grupo Correos, referente en el sector del *e-commerce* por su especialización y fiabilidad en cada una de estas fases, no solo ofrece un servicio integral a grandes y pequeños vendedores *online*, sino que

también está participando de este ecosistema emergente, a través de una **estrategia de innovación abierta y de colaboración con emprendedores**.

Del lado de la demanda, siguió observándose una creciente **necesidad de servicios de logística inversa flexibles**, de soluciones integrales *B2B* y *B2C* (que incluyan recogida, transporte, tramitación aduanera, *fulfillment*, almacenaje..) y de *know how* en distribución internacional, ante los próximos desafíos (Brexit, nueva normativa fiscal para envíos extracomunitarios de bajo valor..) a la que el Grupo Correos también está dando respuesta.

Finalmente, las empresas del sector siguieron intensificando sus inversiones tecnológicas para mejorar sus procesos de tratamiento y distribución, adoptando de manera creciente la robótica en los centros de procesamiento, aplicando la Inteligencia Artificial y *Big Data* a la predicción de la demanda o la mejora de la experiencia del cliente, introduciendo sistemas de trazabilidad de envíos basados en *blockchain* o experimentando la integración en el espacio aéreo de vehículos no tripulados



Mercado postal

Correos es la única empresa del mercado postal que ofrece cobertura nacional a sus clientes. Además, como **operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal**, de acuerdo a determinados requisitos de calidad, asequibilidad y accesibilidad, facilita la cohesión territorial y el acceso igualitario a las comunicaciones postales.

La prestación de este servicio, que **implica disponer de una amplia red humana y de infraestructuras**, requiere de una financiación suficiente y regular, en un escenario de continuo descenso de la actividad y su rentabilidad. Con el fin de definir adecuadamente la dotación de los recursos necesarios y los niveles de servicio requeridos, el Plan de prestación del Servicio Postal Universal fue remitido por el Gobierno a la Unión Europea para verificar su adecuación a la normativa comunitaria, antes de su tramitación reglamentaria.

El pasado ejercicio, la **celebración de elecciones** generales, autonómicas, locales y europeas supuso también un enorme desafío

para Correos, por la necesidad de destinar e incrementar todos sus recursos organizativos, tecnológicos, materiales y humanos para el adecuado cumplimiento de las obligaciones de servicio público.

Adicionalmente, es evidente que el sector postal es un **mercado maduro**. Desde hace décadas los volúmenes de envíos tradicionales descienden cada año por la sustitución electrónica y en 2019 esta tendencia se acentuó, registrando caídas superiores al 12%.

En este contexto, las principales oportunidades de negocio siguieron estando ligadas a la **integración de comunicaciones físicas y electrónicas**, mediante servicios multicanal de mayor valor añadido como los que ofertan Correos y su filial Correos Nexea, especialmente para las comunicaciones transaccionales y los sectores del marketing directo y el comercio electrónico. **Correos Nexea** es una de las dos principales compañías de este segmento de negocio, basando su propuesta de valor en soluciones integrales de comunicación, eficientes y adaptables a las necesidades de los clientes.



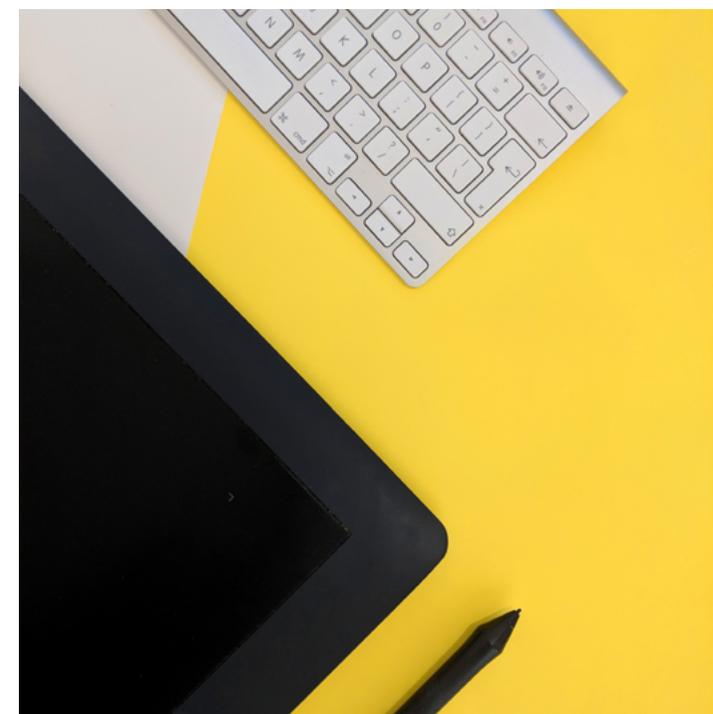
Mercado de las telecomunicaciones y servicios digitales

Al igual que el mercado de paquetería, el sector español de las telecomunicaciones se caracteriza por la **alta concentración** de la oferta en un reducido número de operadores y por una **elevada competencia multiservicio**.

El Grupo Correos, a través de su filial **Correos Telecom**, presta servicio a las principales compañías de telecomunicaciones ofreciendo sus infraestructuras, fibra oscura, conectividad de alta capacidad, acceso a Internet y las nubes públicas, así como emplazamientos. En los últimos años la facturación por estos servicios mayoristas prestados entre operadores ha crecido ante el **auge de la tecnología de fibra hasta el hogar (FTTH)**.

La demanda por parte de los consumidores de esta tecnología ha provocado una creciente migración de los accesos de banda ancha sobre cobre (ADSL). Así, con 48,7 millones de accesos FTTH⁵ desplegados en el territorio, España es uno de los países europeos con mayor cobertura de esta modalidad.

Aunque las compañías del sector ya han realizado gran parte de su despliegue de tecnología FTTH, siguen siendo esenciales los **pactos entre operadores para compartir inversiones e infraestructuras móviles** (destacando los acuerdos de acceso mayorista a fibra a precios no regulados), así como el papel de las empresas que comercializan infraestructuras de telecomunicaciones, fibra oscura y torres móviles,⁶ como Correos Telecom.



⁵ CNMC Data. Segundo trimestre de 2019.

⁶ KPMG (2019). *Perspectivas del sector teleco en 2019: preparando el escenario del 5G y El sector de telecomunicaciones ante el reto del nuevo crecimiento*.

Asimismo, el despliegue de nuevas tecnologías, especialmente el 5G, requerirá dotar a los actuales nodos de telefonía móvil de **conexiones de fibra óptica** hasta la torre, como las que oferta Correos Telecom, que sustituyan y/o complementen los actuales enlaces vía radio, utilizadas hasta ahora en las tecnologías 2G, 3G y 4G.

En el ámbito de los servicios digitales de comunicación, Correos cuenta con una amplia gama de soluciones digitales para satisfacer la creciente necesidad de empresas y particulares 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.

En este segmento de negocio, la reciente designación en España de empresas certificadoras de servicios digitales, de acuerdo al reglamento europeo eIDAS⁷, supondrá la previsible aparición en el mercado de nuevos entrantes, nacionales o extranjeros, que podrán ser prestadores de servicios electrónicos de confianza con validez legal.



⁷ Reglamento (UE) N° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

+ Objetivos y estrategia

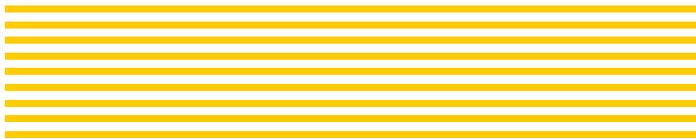
GRI 103-2
GRI 203-2

Los pilares 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**, en especial, en los mercados de Portugal, Asia y Latinoamérica.

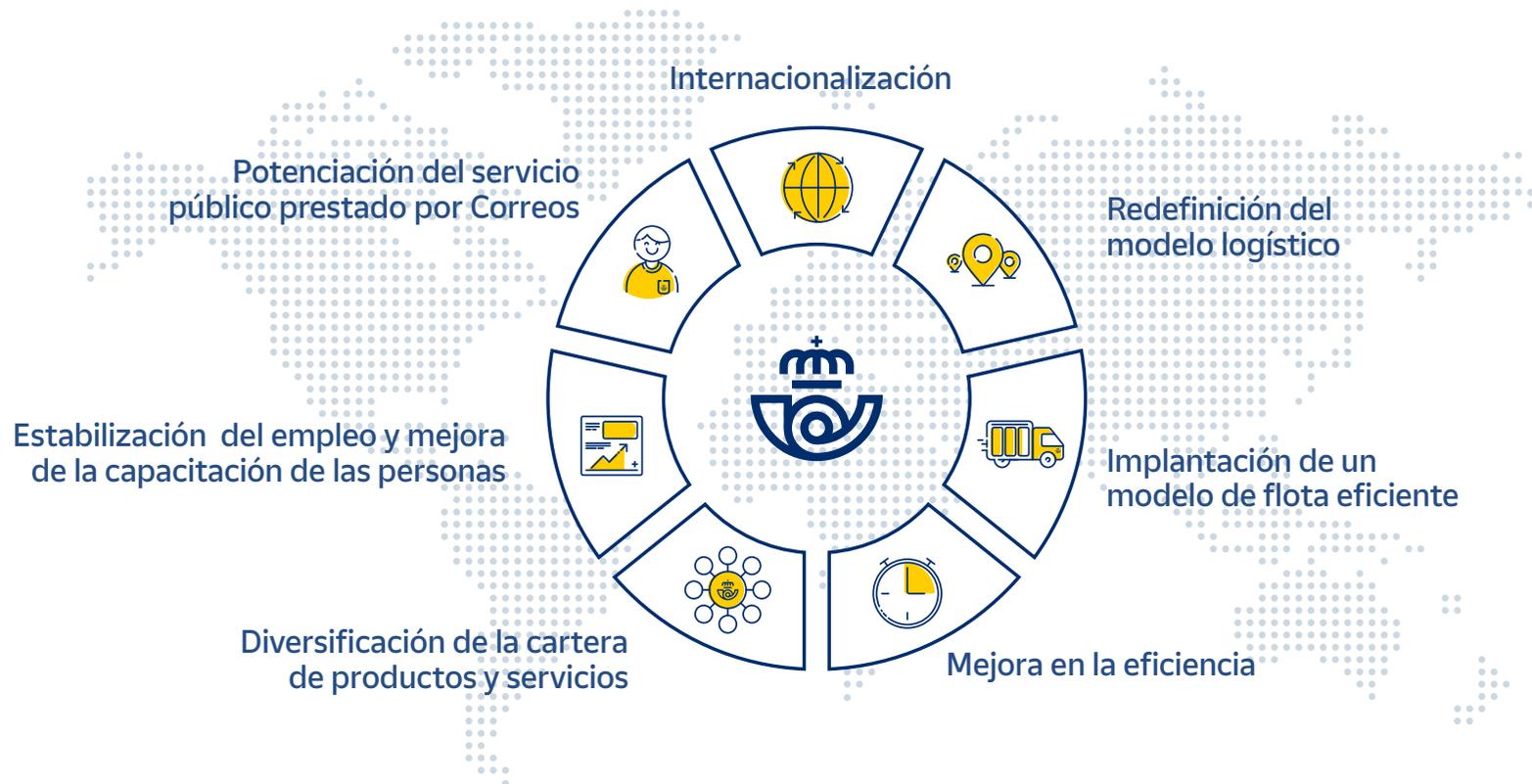
La consecución de esos objetivos se articula a través de **siete líneas de actuación**, orientadas a sustentar el crecimiento de los ingresos, mejorar la eficiencia, optimizar los

costes y posicionar al Grupo como operador de referencia en el mercado de la paquetería.

En el segundo semestre de 2019 Correos inició una fase de reflexión estratégica sobre su posicionamiento en el sector, para emprender la elaboración del **nuevo plan estratégico 2020-2023**, que definirá las líneas de acción a desarrollar en el próximo trienio para consolidar el proceso de transformación de la compañía y garantizar la sostenibilidad empresarial a largo plazo.



Plan Director 2019: líneas de actuación estratégicas



Tendencias futuras

 GRI 102-15



El Grupo Correos identifica diversos **factores externos 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 y medio plazo:

Sustitución electrónica y evolución de las comunicaciones

- La progresiva reducción de las comunicaciones postales
- El avanzado desarrollo de la Administración electrónica
- Los cambios en la regulación del servicio público encomendado y los crecientes retos para su prestación eficiente

Nuevos hábitos de consumo

- El desarrollo del comercio electrónico
- El aumento de los flujos comerciales procedentes de Asia

- La generalización de los métodos de pago digitales y móviles
- La expansión de la economía colaborativa
- La mayor demanda social de transparencia, sostenibilidad, diversidad o buen gobierno por parte de las empresas y su impacto sobre la reputación y los ingresos

Digitalización de la economía y la sociedad

- La futura regulación de la economía digital
- El rápido desarrollo de tecnologías con aplicación sobre la eficiencia operativa y la experiencia del cliente: robótica y drones, IoT, *Big Data*, Inteligencia Artificial
- La protección de los datos personales y la ciberseguridad
- La demanda de empresas y ciudadanos de servicios vinculados a la identidad y la seguridad digital
- La necesidad de nuevos servicios para las *smartcities*
- La pervivencia de la brecha digital



Retos demográficos

- El progresivo envejecimiento de la población
- La creciente concentración de habitantes en entornos urbanos
- La despoblación rural y la pérdida de servicios en estos entornos

Cambio climático

- La demanda de una logística urbana sostenible
- El nuevo marco energético
- La intensificación de las políticas de sostenibilidad medioambiental en el sector público
- El impulso de la economía circular y el consumo responsable
- Los nuevos requerimientos derivados del Acuerdo Verde Europeo

Nuevas dinámicas de los mercados

- Los efectos del Brexit y la incierta evolución de la economía global
- La transformación del marco fiscal y aduanero europeo
- El escenario geopolítico mundial y su repercusión sobre los tráficos de comercio internacional

A corto, pero también a medio/largo plazo:

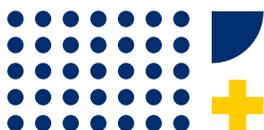
- La evolución del marco normativo europeo y español
- Los rápidos cambios en la demanda de empresas y ciudadanos
- El traspaso de la hegemonía económica hacia las nuevas potencias asiáticas
- La importancia de la retención del talento y de la innovación en las empresas





Valor económico generado y distribuido

🌐 GRI 201-1 🌐 GRI 201-4



En 2019 el **Grupo Correos retornó a las cifras positivas**, obteniendo un beneficio neto de 13,4 millones de euros, frente a los 153,0 millones de euros de pérdidas del ejercicio anterior. La totalidad de ese beneficio fue generado en España.

En dicho ejercicio el Grupo Correos ha procedido a activar créditos fiscales, de acuerdo a la normativa sobre impuesto de sociedades, procedentes de bases imponibles negativas generadas en años anteriores, por lo que el ingreso agregado por impuesto de sociedades resultante para el ejercicio es de 8,0 millones de euros.

A pesar de la caída registrada por el negocio postal tradicional, **la cifra neta de negocios del Grupo aumentó un 11,3%**, hasta 2.266,5 millones de euros, gracias al crecimiento de la paquetería, los nuevos negocios nacionales e internacionales, los procesos electorales de 2019 y la mejora de la eficiencia de procesos clave.

El pasado ejercicio Correos recibió 321.000 euros en **subvenciones** destinadas a la formación, así como en ayudas vinculadas a proyectos europeos para el fomento de la seguridad, la eficiencia y la sostenibilidad en los que participa la compañía. Las filiales del Grupo no recibieron subvenciones.





Gestión de riesgos

GRI 102-15



El sistema de análisis y gestión de riesgos del Grupo Correos se orienta a identificar, controlar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización.

En 2019 se completó la revisión del catálogo de los principales riesgos e impactos del Grupo, conforme a la metodología COSO, presentando los resultados a la Comisión de Auditoría y Control. Como parte de esa revisión, se están definiendo nuevos indicadores de riesgo, que se incorporarán al sistema de gestión integral de riesgos (ERM) a implantar durante 2020, como parte de la nueva estrategia del Grupo. Con la ampliación del catálogo de riesgos no financieros, el Grupo se alinea con las mejores prácticas de gestión empresarial, **conforme a las recomendaciones de la CNMV.**

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 estratégicos, operativos, laborales,

medioambientales, reputacionales, legales, fiscales o financieros.

El **riesgo estratégico** obedece, entre otros factores, al progresivo descenso de la actividad postal por la sustitución electrónica, el incremento de la competencia, la evolución del entorno económico, la protección y rentabilización de la innovación, la necesidad de alianzas o la aparición de tecnologías disruptivas que propician rápidos cambios en la demanda.

El **riesgo operativo** responde, a su vez, a la complejidad estructural del Grupo, a la necesidad de una ágil incorporación de nuevos recursos y equipamientos para aumentar la eficiencia en los procesos de distribución y entrega, a la velocidad de adaptación del modelo productivo a las nuevas demandas, a los cambios en los flujos de comercio internacional o a los desafíos de la gestión de los datos personales y la ciberseguridad.

Asimismo, el Grupo Correos, como empleador de más de 54.000 profesionales, presenta un **riesgo laboral** vinculado a la necesidad de

mantener una presencia en todo el territorio nacional, a las dificultades asociadas a la rigidez en los procedimientos de contratación, a la seguridad y salud laboral o a la capacidad de retención del talento.

Es también relevante el **riesgo medioambiental**, por el impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, la creciente regulación autonómica y local, así como por las futuras exigencias derivadas de los compromisos asumidos por España y la Unión Europea. El **riesgo reputacional** está asociado a cambios imprevistos en las relaciones del Grupo con sus distintos grupos de interés y a una gestión no adecuada de la información.

Los **riesgos legales** contemplan los asociados al incumplimiento de la normativa o de los códigos de buen gobierno y ética por parte de directivos y empleados, en materia de contratación, uso de fondos, rendición de cuentas, adopción de acuerdos, utilización de información o conflictos de interés, entre otros. A estos se añaden otros riesgos ligados a posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa.

Por último, las empresas que integran el Grupo están expuestas a **riesgos financieros** que incluyen los de crédito, de liquidez y de mercado, que a su vez comprende los asociados al tipo de interés, tipo de cambio y otros riesgos de precio.





Relación con los clientes

El Grupo Correos sitúa a los clientes y la satisfacción de sus necesidades en el centro de su estrategia, disponiendo de procedimientos que les permiten ejercer su derecho a presentar quejas y reclamaciones, así como a realizar consultas sobre cualquier cuestión relacionada con la prestación de los servicios.

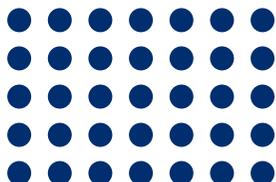
Las empresas del Grupo ofrecen un asesoramiento comercial y una **atención especializada a través de diferentes canales**, que incluyen la red comercial y de postventa, el canal telefónico, las aplicaciones móviles para clientes, la web corporativa o las redes sociales.

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. Tanto las oficinas como el servicio de atención al cliente de Correos están, además, **certificados conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015**.

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 atendió 128.278 reclamaciones de servicio y 274.309 reclamaciones de producto, lo que representa 167 reclamaciones por millón de envíos gestionados. El porcentaje de estas últimas que requirió resolverse con indemnización descendió del 28% hasta el 20%.



Las filiales del Grupo disponen de sus propios sistemas de atención al cliente y procedimientos de quejas y reclamaciones. Los indicadores de la gestión de las empresas del Grupo en esta materia son los siguientes:

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal	Correos Nexea		Correos Telecom	
	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Quejas y reclamaciones	402.587	325.695	281.692	265.797	2.875	146	235	2	4
Quejas (Reclamaciones de servicio)	128.278	93.174	1.433	1.170	ND	115	227	2	4
Reclamaciones (Reclamaciones de producto)	274.309	232.521	280.259	264.627	2.875	31	8	0	0
Reclamaciones resueltas con indemnización (%)	20	28	11	9	58	6	63	0	0





Desarrollo de los canales de atención al cliente

En 2019 la web www.correos.es  recibió 402,8 millones de visitas. A través de esta vía se gestionaron **560.280 peticiones de información**, un 22,9% más que en el ejercicio anterior. Asimismo, Correos atendió **3,2 millones de consultas a través del canal telefónico**.

Ante el continuo crecimiento de la web como canal preferente de los clientes, el pasado ejercicio se incorporaron mayores funcionalidades a los **agentes virtuales de consulta** (Sara y Alberto) y nuevos contenidos al buscador, para ofrecer respuestas más precisas y ágiles a las consultas realizadas por los usuarios diariamente.

La red de oficinas, a su vez, recibió más de **103 millones de visitas de clientes**, un 10,8% más que en 2018, que valoraron la atención recibida con un 74,3% de satisfacción.¹

Respecto a la filial **Correos Express**, en 2019 gestionó hasta **3.700 interacciones diarias con los clientes** a través de todos sus canales de atención, reduciendo el tiempo medio de respuesta y acceso a la información en un 5,2%.

Estos canales son respaldados por un centro coordinador operativo (disponible las 24 horas, los 7 días), que detecta y gestiona de forma centralizada cualquier incidencia del servicio. Asimismo, la filial **optimizó la aplicación móvil Correos Express Clientes**, que notifica cualquier eventualidad durante el reparto, para gestionar un nuevo intento de entrega.

Estas actuaciones, complementadas con la formación impartida al personal de atención al cliente o el desarrollo del “plan de acompañamiento” para nuevos clientes, permitieron a Correos Express revalidar su reconocimiento como “servicio de atención al cliente del año” 2019, según la consultora Tempo ADvertising.

¹ Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2019). *Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2019. Sector Postal*

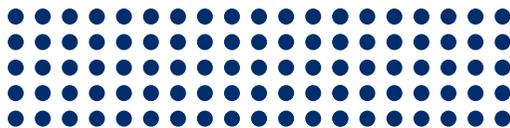
Equipo humano

 GRI 102-8  GRI 102-41  GRI 203-2  GRI 402-1
 GRI 403-4



La gestión integral de las personas constituye uno de los elementos esenciales de la estrategia del Grupo Correos, **uno de los grupos públicos con mayores dimensiones y capital humano**. Sus principales impactos laborales están relacionados con la calidad y estabilidad del empleo, la formación y desarrollo profesional, la atracción y retención del talento, la diversidad, así como la salud y seguridad laboral.

Estos impactos son gestionados a través de una política, 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.



Fortalecimiento del empleo

En 2019 el Grupo Correos contaba con una plantilla media de 54.689 efectivos (FTE). La matriz, Correos, aportaba la mayor proporción, con 53.041 profesionales, un 1,5% más que en el ejercicio anterior. De esa cifra, el 83% eran trabajadores en régimen laboral y el 17%, personal funcionario.



Efectivos medios (<i>Full Time Equivalent</i>)	2019	2018
Correos	53.041	52.259
Correos Express	1.191	1.108
Correos Express Portugal	214	NA
Correos Nexea	199	193
Correos Telecom	44	45

► Desarrollo del acuerdo plurianual 2018-2020

Como parte del **acuerdo plurianual 2018-2020, suscrito entre Correos y las organizaciones sindicales** para el fortalecimiento del servicio postal público y del proyecto empresarial, durante el pasado ejercicio se impulsaron nuevos avances en materia de estabilidad laboral, retribuciones, capacitación, desarrollo profesional o igualdad, que incluyeron:

1. Aplicación de los **incrementos salariales** previstos en el acuerdo.
2. **Calidad del empleo**, para la estabilización y reposición de 11.200 puestos de trabajo hasta 2020. En marzo de 2019 se incorporaron 2.295 personas como personal laboral fijo, procedentes del proceso selectivo desarrollado en 2018. A estas incorporaciones se suman otros 4.005 puestos operativos, cuyas pruebas selectivas se desarrollaron en enero de 2020 y en las que se inscribieron más de 166.000 personas.

Estas evaluaciones se desarrollaron de forma simultánea en 29 ciudades, con la colaboración de 3.500 profesionales de Correos. La incorporación de los seleccionados en las diferentes provincias concluirá previsiblemente en junio de 2020.

En el ámbito del desarrollo profesional, se publicaron las bases generales para la promoción interna de personal funcionario, con una oferta de 395 plazas, cuyas primeras pruebas se realizarán en el primer semestre de 2020.

De igual modo, se seleccionaron 1.610 personas para puestos de dirección de oficinas y jefaturas de unidad de distribución y logística, con el objetivo de desprovisionalizar estas posiciones.

Durante el ejercicio, el concurso de traslados permitió atender las expectativas de movilidad funcional o geográfica de 462 profesionales ubicados en puestos de distribución, tratamiento y oficinas. En junio de 2019 se publicó una nueva convocatoria, cuya adjudicación se produjo

en enero de 2020, estando prevista la incorporación de las 1.090 personas seleccionadas a partir del 1 de febrero.

3. **Mejora de las condiciones laborales.** En 2019 se constituyó la comisión negociadora del II Plan de igualdad de Correos, con el que se pretenden impulsar nuevos modelos de gestión que favorezcan la igualdad efectiva de oportunidades laborales.

Asimismo, se implantó un nuevo programa de jubilaciones parciales vinculadas a un contrato de relevo, en el marco de la normativa vigente y dotación presupuestaria. Correos estableció además la cobertura retributiva total para los casos de incapacidad temporal por circunstancias excepcionales (como intervención quirúrgica, hospitalización, gestación y ciertos tipos de tratamientos médicos).





Las medidas para la mejora de las condiciones laborales también incluyeron la creación de un grupo de trabajo para establecer un plan integral sobre absentismo o la incorporación del criterio general de voluntariedad para el trabajo en sábados, vinculado a la aprobación de la modificación en la normativa sobre jornadas especiales, que permita incluir a Correos en su ámbito.

Respecto a las políticas de estabilidad del empleo en las filiales, gracias a la aprobación de una tasa de reposición conjunta para el Grupo por parte del Grupo SEPI, Correos Nexea consolidó 26 puestos de trabajo, Correos Telecom otros 3, mientras que Correos Express convocó a finales del ejercicio un proceso selectivo para transformar 251 puestos temporales en indefinidos.





► Organización del 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 Acuerdo 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).

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 las filiales del Grupo, en Correos Express existen 41 centros con representación legal de los trabajadores, de los que 4 están constituidos en comités de empresa. En el resto, la interlocución se realiza a través de

los delegados de personal. En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, 41 centros de trabajo cuentan con delegados de prevención, estando constituidos en un comité de seguridad y salud en 4 de ellos.

Los convenios colectivos de aplicación en **Correos Express** son los de transporte de mercancías por carretera de las provincias en las que se ubican los centros de la compañía (48 en la actualidad) y el convenio colectivo del sector de transitarios de Madrid, a los que habría que añadir el II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías por carretera a nivel estatal.

Por su parte, en los dos centros operativos de **Correos Nexea** la representación sindical está constituida a través de un comité de empresa, siendo de aplicación el convenio sectorial de artes gráficas¹. En **Correos Telecom**, los empleados no han promovido su representación sindical y las relaciones empresa-trabajador se canalizan directamente a través de los responsables de área, que recogen sus propuestas.

1 Convenio colectivo estatal de artes gráficas, manipulados de papel, manipulados de cartón, editoriales e industrias auxiliares.



En 2019 el porcentaje de personal laboral de Correos cubierto por convenio colectivo era del 82%, del 100% en el caso de Correos Express y Correos Express Portugal, del 97% en Correos Nexea, mientras que Correos Telecom no aplica ningún convenio colectivo.

► Ordenación y flexibilización del tiempo de trabajo

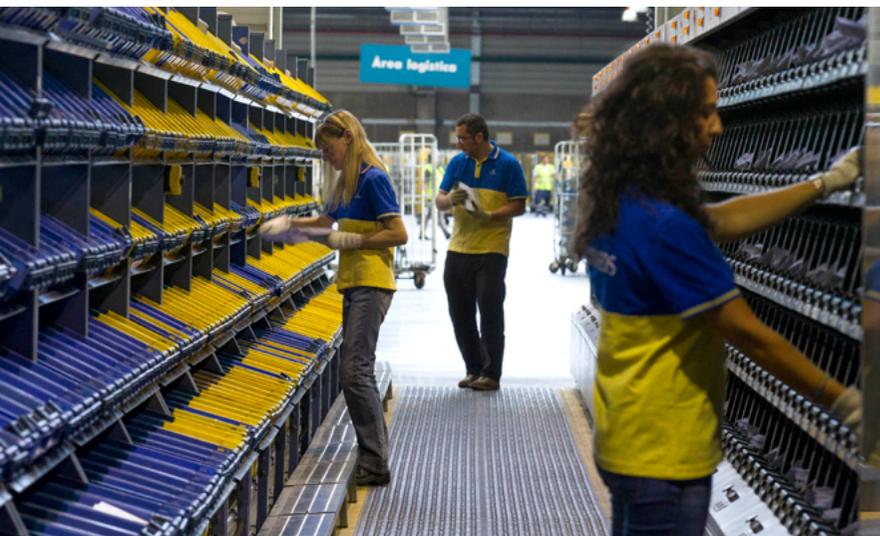
El pasado ejercicio, las principales novedades **normativas con incidencia sobre la organización del tiempo** de trabajo en las empresas del Grupo fueron el Real Decreto-ley 8/2019² que fija el registro de la jornada laboral y el Real Decreto-ley 6/2019³, que amplía el permiso de paternidad e introduce novedades en la regulación del Plan de igualdad de las empresas.

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.

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.

En Correos Express y Correos Nexea el personal operativo cuenta con jornada continuada de mañana, tarde y noche, mientras que los empleados de gestión y responsables disponen de jornada partida. Correos Nexea tiene además acordada una distribución especial de la jornada en su centro de Coslada en determinados días del mes, para responder a la mayor concentración de la carga de trabajo.

En la filial Correos Telecom, la jornada laboral es flexible, al orientarse la organización del tiempo de trabajo a la gestión por proyectos. Asimismo, para facilitar la conciliación personal y laboral, se contempla el teletrabajo en determinadas situaciones.



² Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo.

³ Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Fomento del talento y el desarrollo profesional

🌐 GRI 404-3

El Grupo Correos dispone de una política de gestión del talento cuya finalidad es identificar a aquellas personas con capacidad y potencial para ocupar posiciones claves en la compañía, **contribuyendo a su desarrollo personal y profesional**, en línea con los objetivos empresariales.

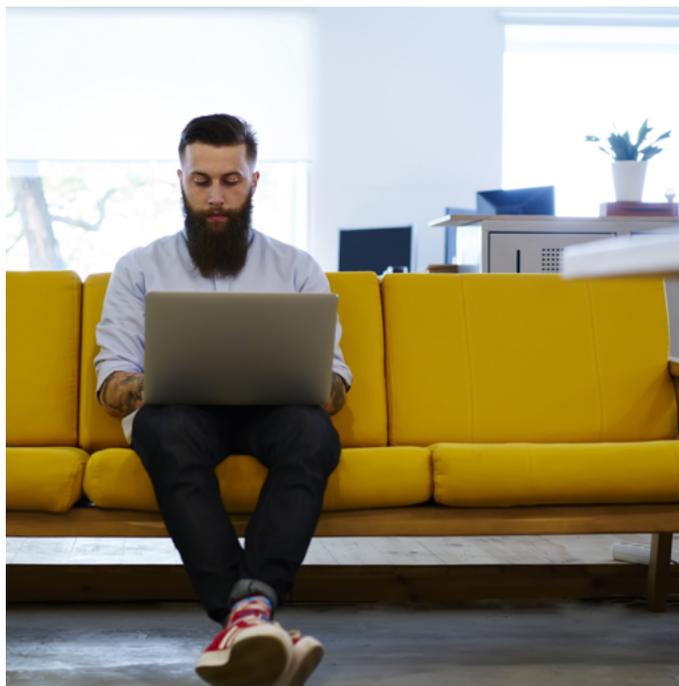
En Correos, este modelo de atracción y promoción del talento interno y externo se articula a través de:

1. **El programa “Clic”**, que el pasado ejercicio inició un nuevo ciclo de talento 2019-2021, estableciéndose 3 rutas de desarrollo profesional: “Crece”, “Impulsa” y “Transforma”. Los profesionales que integraban estas dos últimas abordaron un proceso de evaluación 360°, sobre el que pudieron posteriormente definir un objetivo de desarrollo. Asimismo, con la finalidad de conocer

el impacto de la acción formativa “Cuatro pasos para liderar” y ayudar a los responsables en su evolución como líderes, se realizó un cuestionario 180° sobre aspectos claves del liderazgo.

Enmarcada en el Plan de igualdad de la compañía, se puso en marcha la iniciativa **“Correos en femenino”**, cuyo objetivo es promover la mayor proporción de mujeres en puestos de responsabilidad. Su primera fase, a ejecutar entre 2019 y 2020, comprende la realización de tres sesiones de trabajo en la sede central de la compañía, dirigidas a responsables de área o profesionales con alto potencial (comprendidas en las rutas “Transforma” e “Impulsa” del programa “Clic”). En una segunda etapa, el programa se extenderá a las profesionales de las zonas territoriales que puedan optar a posiciones de jefatura de sector.





2. El sistema de evaluación del desempeño, que permite una mayor alineación del rendimiento individual con los objetivos corporativos, facilitando también la mayor efectividad de los planes de selección, promoción, formación y desarrollo profesional. En 2019 este programa integraba a 1.645 profesionales, un 3,1% de la plantilla, incluyendo a la totalidad de los directivos, técnicos y mandos intermedios.

Las filiales del Grupo cuentan con sus propios sistemas de evaluación del desempeño, que en Correos Nexea se aplica al nivel directivo (2,8% del total de empleados), en Correos Express al 13,3% de sus profesionales y en el caso de Correos Telecom, a la totalidad de la plantilla.

3. El programa “Jóvenes talentos”, dirigido a estudiantes universitarios que deseen complementar su formación académica con una experiencia práctica laboral. El objetivo es aumentar su empleabilidad, permitiendo al mismo tiempo a las empresas del Grupo enriquecerse con nuevos conocimientos e ideas, así como con diversas perspectivas culturales.

El pasado ejercicio 79 estudiantes, de 10 nacionalidades distintas, realizaron prácticas en la sede central y direcciones de zona de Correos, gracias a los 30 convenios vigentes con diversas universidades y con la Fundación SEPI. Además, pudieron complementar su proyecto formativo con visitas guiadas a centros de trabajo, jornadas para conocer la actividad de algunas áreas o proyectos relevantes de la compañía (#Comenzar el día) y su participación en el II Reto Jóvenes Talentos, destinado a promover la innovación.

Las filiales Correos Express y Correos Telecom cuentan también con programas de integración de jóvenes talentos, mediante acuerdos con universidades o centros de formación profesional, para la realización de prácticas en el ámbito empresarial.

Por último, en 2019 Correos puso en marcha el **programa “Talentiza tu perfil”**, con el objetivo de potenciar la imagen de marca a través de los empleados de la compañía, al tiempo que impulsar su desarrollo profesional.



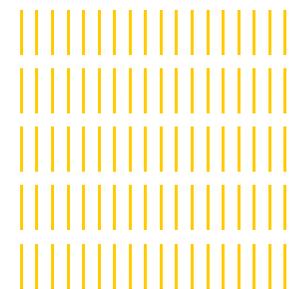
► Procesos de promoción interna

El Grupo Correos contempla la promoción interna como el principal componente para fomentar y retener el talento, a través de planes de desarrollo profesional. Los **procesos selectivos y de movilidad laboral desarrollados** el pasado ejercicio incluyeron:

- La promoción interna de 1.180 profesionales.
- La citada provisión de puestos de jefaturas de equipo en oficinas, distribución y logística, para el reforzamiento de la estructura de mandos operativos.
- El **programa de sustitutos**, en el que participaron 1.586 personas y que capacita a profesionales de puestos operativos para desempeñar provisionalmente posiciones de jefatura de equipo en oficinas, distribución y logística no cubiertas. Como parte de este plan, el pasado ejercicio se impulsó la digitalización del proceso de selección y se utilizaron herramientas de geolocalización para ajustar las candidaturas propuestas a las necesidades geográficas específicas de cada zona.

El pasado ejercicio se inició también el **proyecto de experiencia del candidato**, que culmina el proceso de medición global del ciclo de vida del empleado en Correos. A través de más de 4.000 cuestionarios, los profesionales que participaron durante 2019 en procesos de selección valorarán durante 2020 su satisfacción durante el proceso completo de incorporación a la empresa. De este modo se definirá el mapa de experiencia global del empleado y se definirán futuros planes de mejora.

El programa de acogida y seguimiento (ABACO), destinado a formar a los trabajadores que se incorporan o cambian de puesto dentro de la compañía, contó además con una nueva aplicación móvil para facilitar su acceso. El personal temporal o de nuevo ingreso dispone además de 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.



Formación para las nuevas necesidades estratégicas

La política formativa del Grupo 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 2019 Correos realizó 471 acciones formativas, impartidas en su mayoría por formadores internos, con un total de 362.782 asistencias y más de **2,2 millones de horas formativas**, un 18% más que en 2018.

El 49% de los profesionales formados utilizó la modalidad *online*, a través de la plataforma de *e-learning* Campus virtual, que facilita la conciliación laboral. El 51% restante recibió formación presencial, a distancia y en puesto de trabajo.

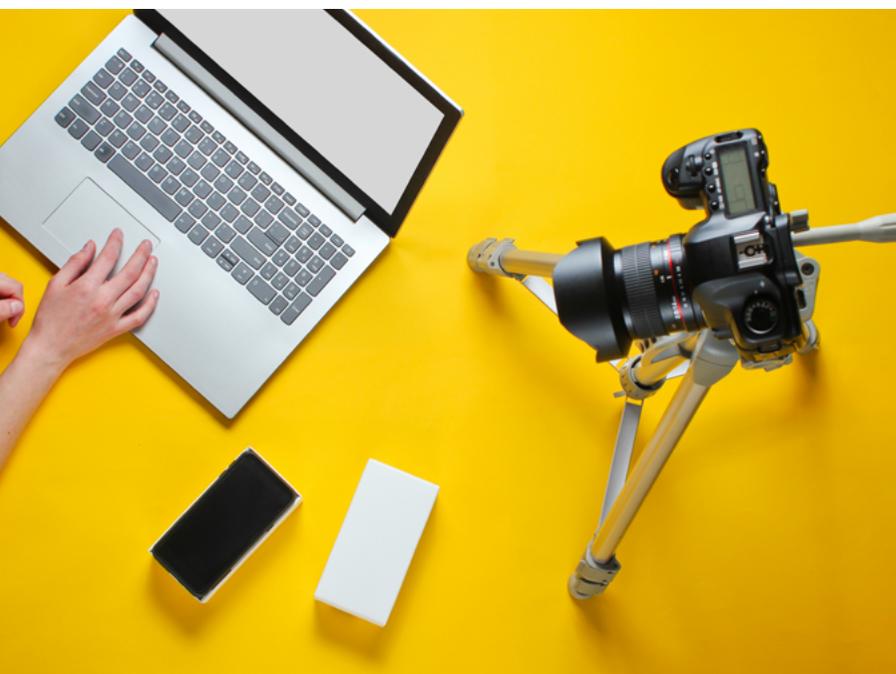


La compañía puso también a disposición de sus empleados ámbitos didácticos especializados como:

- La **“Escuela de productos”**, espacio de autoaprendizaje en el Campus virtual que el pasado ejercicio contó con 10 itinerarios sobre la oferta comercial de Correos, así como con videotutoriales para la red de oficinas, sobre los principales productos que comercializan y técnicas de venta.
- La **“Escuela de ventas”**, dirigida especialmente a la capacitación de los gestores comerciales. En 2019 se desarrolló una acción formativa específica para los equipos de atención al cliente y postventa.
- La **“Escuela de formadores”**, que proporcionó capacitación como *community manager* a los formadores internos, para fomentar la dinamización de los entornos colaborativos del Campus virtual.
- La **“Escuela de liderazgo”**, que ofreció distintas acciones formativas para responsables, a través de diversas metodologías (*rol play, coaching.*).

- Los proyectos de **“Expertos de conocimiento”**, basados en la colaboración de profesionales de la compañía con amplia experiencia en determinadas áreas, para la creación y actualización de contenidos didácticos.
- El programa de **acompañamiento en oficinas, logística y distribución**, para impulsar la transferencia de conocimientos y adopción de las mejores prácticas entre sus responsables.
- El proyecto de autoaprendizaje **“Soy digital”**, que fomenta el desarrollo de las competencias digitales entre los trabajadores.
- El **“Entorno directivo”**, plataforma con contenidos sobre gestión, desarrollo personal, competencias y estrategia, de reconocidos autores y universidades de negocio. Este espacio se ofrece a todo el personal directivo y participantes del programa de talento “Clic”.

El pasado ejercicio también se desarrollaron acciones formativas específicas, como el



programa de transformación y habilidades para el área jurídica o los cursos sobre facturación electrónica, procedimiento interno de contratación y experiencia de cliente.

La compañía impartió además programas formativos valorables en los procesos de selección, destinados a los participantes en las convocatorias de consolidación de empleo,

el programa de sustitutos, los procesos de desprovisionalización de puestos de jefaturas de equipo, la promoción interna de funcionarios y el concurso de traslados.

Asimismo, el sistema de evaluación del desempeño siguió ofertando 10 itinerarios formativos focalizados en distintas habilidades (orientación a la excelencia, a objetivos, trabajo en equipo o innovación) y conocimientos (productos y servicios, sector y regulación).

Correos continuó organizando el programa de **conferencias mensuales sobre temáticas de interés para los empleados** (como concienciación acerca de la violencia de género, prevención del cáncer de mama, igualdad y diversidad, buen uso de Internet por parte de los adolescentes o técnicas de *mindfulness*, entre otras). Estas sesiones divulgativas fueron también difundidas en vídeo a través del Campus virtual y la intranet corporativa.

Por su parte, la filial Correos Express desarrolló un **programa de liderazgo** para sus responsables, al que se sumaron otras acciones formativas en herramientas digitales

y operativas, capacitación como gestor del transporte, habilidades comerciales para el equipo de ventas, gestión medioambiental y de calidad, cursos de acogida por perfiles profesionales, así como prevención de riesgos laborales y hábitos saludables.

Correos Nexea impartió cursos a sus profesionales sobre habilidades (liderazgo, trabajo en equipo o gestión de proyectos), conocimientos técnicos en herramientas digitales y operativas o principales procesos (cadena de custodia FSC y PEFC, seguridad de la información).

Correos Express Portugal desarrolló acciones formativas sobre herramientas tecnológicas, procedimientos aduaneros ante el Brexit, seguridad y salud laboral o nuevas normativas aplicables al sector, entre otros. Por último, los planes formativos de Correos Telecom se orientaron a la actualización de conocimientos técnicos y de habilidades de gestión.



Comunicación interna

La intranet corporativa, Conecta, es el **canal de comunicación de referencia para los empleados**. Con más de 5.400 visitas diarias de media, es el espacio en el que los profesionales pueden consultar y compartir información relevante sobre la gestión de la compañía, el modelo empresarial, los nuevos planes y proyectos y los valores corporativos.

A través de este canal en 2019 se publicaron más de 230 noticias de empresa nacionales y 260 zonales o de carácter local, cerca de 40 vídeos, junto con fotografías, infografías y otros documentos, que también se difundieron en los tabloneros de anuncios de todos los centros operativos.

La **revista interna CONECTAD@S**, disponible para todos los profesionales del Grupo, es otro de los canales con mayor aceptación. A ellos se añaden los correos electrónicos masivos o canales corporativos de WhatsApp, con los que se divulgaron otras novedades estratégicas o comerciales de la compañía, y mensualmente

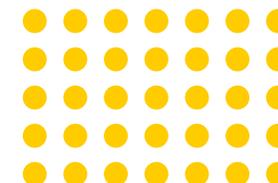
se incluyeron en las nóminas diversas comunicaciones sobre temas de interés para los trabajadores.

La compañía organizó cinco **“Encuentros con el Presidente”**, a los que asistieron cerca de 100 empleados de diferentes ámbitos de actividad, para proponer mejoras e impulsar su función de coordinación y comunicación con las personas de su ámbito de influencia.

El pasado ejercicio se inició también el **plan de embajadores de la marca Correos**, que incluyó acciones orientadas a directivos, mandos intermedios y otros empleados con capacidad para ejercer como portavoces de la compañía externa e internamente. Algunas de las actuaciones contempladas en este programa consistieron en el desarrollo de planes de comunicación interna zonales, para promover la comunicación en los más de 5.000 centros de trabajo (mediante la apertura de nuevos canales de WhatsApp territoriales para la interacción directa de los empleados con la dirección de Zona, la concienciación del acceso a los canales digitales de comunicación de

la compañía o la recepción personalizada de noticias, entre otras).

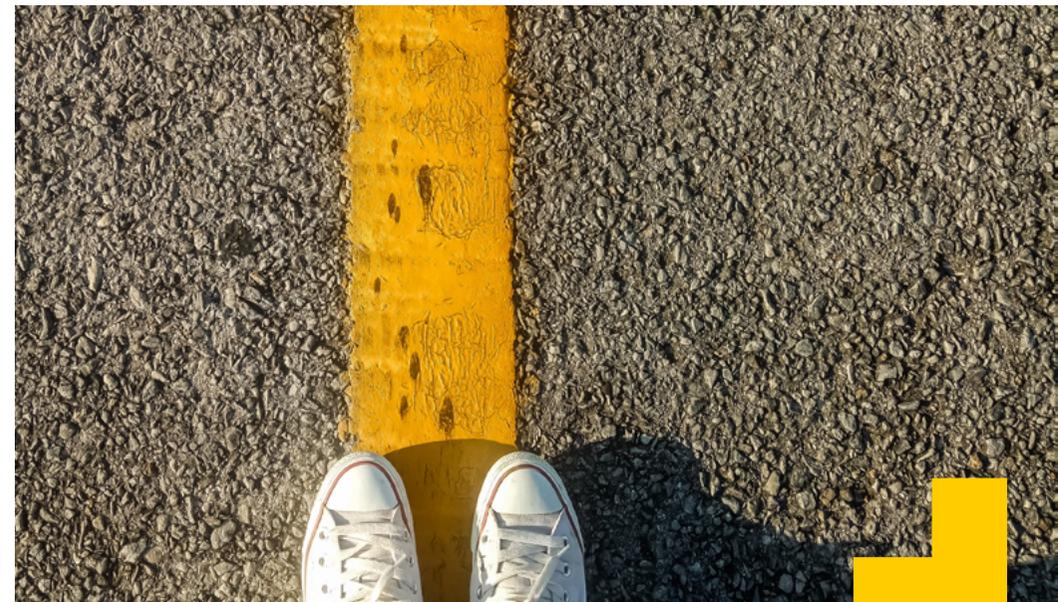
Asimismo, se realizó un estudio de *benchmarking* sobre el uso de canales de comunicación interna y redes sociales por parte de los empleados, junto con otras 13 grandes empresas de diversos sectores. Esta evaluación permitirá emprender, a partir de 2020, diversos programas para el impulso de grupos de trabajo de transformación, así como dinámicas experienciales y de gamificación para promover la implicación con la marca.



Por otra parte, en la “Jornada anual de reconocimiento” a empleados, organizada bajo el lema “Gente excelente para nuevos tiempos” y a la que asistieron más 260 profesionales, se otorgaron los premios a los ganadores de los programas de reconocimiento y mejora continua convocados anualmente: premios nacionales a la excelencia, premios al compromiso ambiental, premios Artemisa a la mejor gestión comercial y prácticas de atención y experiencia de cliente, premios Atenea a las personas y sus mejores prácticas y el premio repartiendo solidaridad al compromiso con proyectos sociales.

Otras **campañas de participación dirigidas a trabajadores** o sus familias incluyeron los concursos de fotografía Los símbolos del Camino de Santiago o de dibujo para niños con el lema ¿Cómo te imaginas el Correos del futuro?, las visitas mensuales organizadas al Palacio de Comunicaciones de la Plaza de Cibeles con ocasión de su centenario, las rutas postales por edificios históricos de Madrid y Barcelona o la promoción de su colaboración en carreras solidarias y eventos de concienciación social.

Las filiales del Grupo disponen también de buzones de sugerencias y otros canales de comunicación, como reuniones periódicas con responsables, tablones de anuncios, cartas personalizadas o correos electrónicos. Correos Telecom cuenta, adicionalmente, con un portal del empleado, que divulga temas de interés y donde los profesionales pueden trasladar sus aportaciones. Por su parte, Correos Express implantó el pasado año el portal de comunicación interna “Expressate”.



Políticas de diversidad e inclusión

🌐 GRI 102-12 🌐 GRI 401-2

En 2019 **las mujeres** representaban el 51% de la plantilla del Grupo Correos y **el 52% del total de profesionales de Correos** – empresa pionera en España y referente en la equiparación efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres—. Asimismo, el pasado ejercicio la compañía también alcanzó la práctica paridad de género en su Consejo de Administración.

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.

La compañía cuenta con un **Plan de igualdad** (que está siendo revisado), cuyos contenidos

incluyen un protocolo contra el acoso sexual, laboral o moral, con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.

Correos 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.

Desde 2012 Correos está adherido a la **Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género**, impulsada por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. En el marco de esta colaboración, la compañía fue una de las patrocinadoras de la 6ª edición de la carrera solidaria contra la violencia de género.

Adicionalmente, con motivo del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, se desarrolló una campaña de información y sensibilización, con el mensaje

“No estás sola. Correos te ayuda”, que incluyó la divulgación digital de una guía y un folleto de orientación contra la violencia de género, el seguimiento de la jornada con un minuto de silencio en todos los centros de trabajo y su difusión en los diferentes canales de comunicación corporativa.

► Nuevos planes de igualdad del Grupo Correos

En el marco del desarrollo del acuerdo plurianual 2018-2020, Correos presentó a la comisión negociadora del nuevo Plan de igualdad el diagnóstico de la empresa en esta materia, a través del análisis de indicadores sobre corresponsabilidad de los derechos de la vida personal, familiar y laboral, selección, promoción profesional, retribuciones, formación o prevención del acoso. La compañía trasladó las acciones a implementar y el borrador del II Plan de igualdad a las organizaciones sindicales, para la valoración y aportación de propuestas durante 2020.

Por su parte, la filial Correos Express alcanzó un acuerdo preliminar con los representantes

sindicales para implantar un nuevo Plan de igualdad que, entre sus contenidos, abordará planes de actuación específicos para garantizar la igualdad retributiva entre mujeres y hombres por el desempeño de trabajos de igual valor. Asimismo, la filial cuenta con un protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo.

En cumplimiento del Real Decreto Ley 6/2019⁴, Correos Nexea también inició la elaboración de su Plan de igualdad (que integrará su actual protocolo contra el acoso sexual y laboral), constituyendo la comisión negociadora en octubre. Correos Telecom, al no estar incluida en el ámbito de aplicación de dicha normativa, no dispone de un plan específico aunque promueve una gestión que favorece la igualdad de oportunidades.

Adicionalmente, el **Código de conducta que suscriben todas las empresas del Grupo** establece medidas para prevenir cualquier tipo de discriminación o acoso y para garantizar la igualdad de trato y oportunidades.

► Conciliación laboral y personal

En lo relativo a las políticas sobre el derecho a la desconexión digital⁵, las empresas del Grupo Correos no disponen de un protocolo específico. No obstante, Correos 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 (ampliación de permisos de lactancia, de reducción de jornada por cuidado de familiar o menor con enfermedad grave, de excedencias..).

► Modelo de gestión diverso e inclusivo

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.

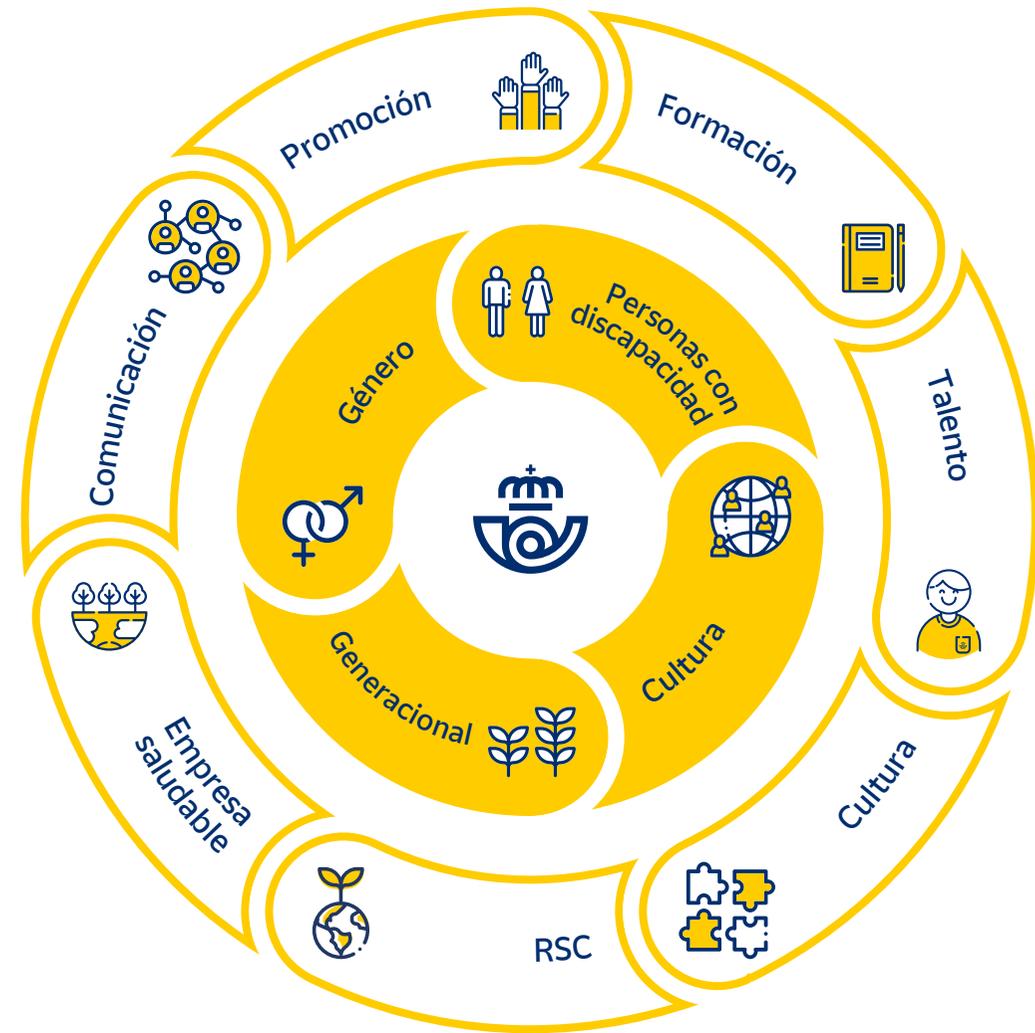
Para ello, fomenta la igualdad de oportunidades en el trabajo, atendiendo especialmente al género, la integración de personas en riesgo de exclusión social o con cualquier tipo de discapacidad, así como la convivencia enriquecedora de las distintas generaciones y culturas.



⁴ Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

⁵ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Además de las medidas recogidas en el convenio colectivo, el Acuerdo general de personal funcionario y el Plan de igualdad de la compañía, Correos cuenta con un **Plan de diversidad e inclusión**. Este programa actúa sobre cuatro dimensiones (género, personas con discapacidad, generacional y cultural), sustentadas sobre 7 ejes de trabajo:



El Plan es transversal (ya que impacta en todas las áreas de la compañía), global (actuando sobre varias dimensiones), social y comprometido con aquellas iniciativas internas o externas que apoyen la diversidad e inclusión, incluyendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Así, Correos está adherido a la **Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI** (REDI), con el objetivo de promover la gestión de la diversidad e inclusión de este colectivo en el entorno laboral, así como al Chárter Europeo de la Diversidad, un código de conducta en el que sus firmantes se comprometen a respetar las diferencias sociales y a implementar políticas concretas en favor de un ambiente de trabajo libre de prejuicios.

La compañía patrocinó además el II Encuentro de **economía sénior**, los eventos TEDxBarcelonaWoman y Factor W, así como el estudio “Los trabajadores sénior en las empresas europeas”, liderado por el Instituto de Empresa.

Durante el pasado ejercicio se abordaron diversas **iniciativas para divulgar la agenda de la diversidad en Correos**, a través de los canales de comunicación interna y externa, coincidiendo con diversas citas como el Día Internacional de la Mujer, el mes de la diversidad intergeneracional, el mes de la diversidad cultural y la orientación sexual, el Día Internacional de las Mujeres Rurales, el Día Internacional del Cáncer de Mama o el Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

Las empresas del Grupo Correos integran en su plantilla a personas con diversidad funcional (926 profesionales en 2019) y colaboran, como medida contemplada por la normativa⁶, con **Fundaciones, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales**, que impulsan su plena inserción en el ámbito laboral.



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 2019 los trabajadores y sus familias pudieron acceder a **cerca de 13.000** 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.

Los empleados también cuentan con una oferta preferente de pólizas de seguros de vida y accidentes, así como de una plataforma web de promociones y descuentos en productos y servicios de ocio, cultura, salud, material deportivo y bienes de consumo.

Por último, Correos dispone de un plan de pensiones para sus trabajadores. No obstante, desde 2012, en cumplimiento del Real Decreto-ley 20/2011⁷, la compañía no realiza aportaciones a ese plan, aunque los empleados pueden hacerlas voluntariamente. Las filiales del Grupo no disponen de planes de pensiones.

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.

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

 GRI 102-12
  GRI 403-2
  GRI 403-5
  GRI 403-6
  GRI 403-7

La prevención de riesgos y la salud laboral constituyen un elemento fundamental de la política corporativa de gestión de riesgos, priorizándose 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.

Así, desde el pasado ejercicio está disponible en la intranet corporativa la nueva Política de promoción de la salud, firmada por el Presidente de Correos, en la que se reflejan los compromisos de la compañía en materia de seguridad y salud de los trabajadores.

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.

Dentro del **proyecto “Empresa saludable”**, Correos promueve hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud de sus profesionales, con una perspectiva multidisciplinar. Como parte de esta iniciativa se desarrolla el programa de **disminución de factores de riesgo cardiovascular** que, coincidiendo con la realización de los reconocimientos médicos periódicos de vigilancia de la salud, ofrece a los empleados mayores de 40 años una valoración sobre su nivel de riesgo individual e información sobre prácticas saludables para reducirlo.

En estos reconocimientos médicos también se continuó proporcionando a los trabajadores la posibilidad de someterse a una prueba para la detección precoz del cáncer de colon. Esta campaña, dirigida fundamentalmente a personas mayores de 50 años y/o con antecedentes personales o familiares de esta enfermedad, tiene como finalidad identificar, informar y asesorar a aquellos empleados con

alto riesgo y sensibilizar sobre la importancia de la prevención y detección precoz.

El pasado ejercicio la compañía siguió desarrollando también las campañas sobre alimentación saludable y fomento de la actividad física, mediante la difusión de infografías de sensibilización (incluyendo ejercicios específicos para fortalecer los músculos lumbares, el suelo pélvico, prevenir la osteoporosis o aumentar la salud en familia), a través de la intranet corporativa y de carteles informativos en los centros.

En 2019 se realizaron además diversas **acciones enfocadas a la salud de la mujer**, como la campaña de sensibilización para la detección precoz del cáncer de mama a través de infografías informativas, la recogida de fondos para apoyar la investigación sobre la enfermedad o la conferencia impartida por la Asociación Española Contra el Cáncer en la sede central de Correos.



De igual modo, el **programa de bienestar emocional** ofreció a los profesionales herramientas para desarrollar recursos mentales y pautas para gestionar las situaciones de manera más consciente, a través de talleres y conferencias.

Por segundo año, Correos 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. La compañía contribuyó a su difusión a través de 2.500 carros de reparto, visibles en 45 localidades de toda España, y trípticos informativos distribuidos entre los trabajadores sobre cómo prevenir el ictus, mediante hábitos de vida saludables.

Asimismo, Correos fue una de las empresas colaboradoras de las carreras Ponle Freno, organizadas por la Fundación Atresmedia, para promover la seguridad vial y financiar proyectos a favor de las víctimas de los accidentes de tráfico.



Gestión preventiva eficiente



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

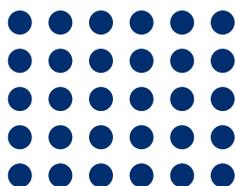
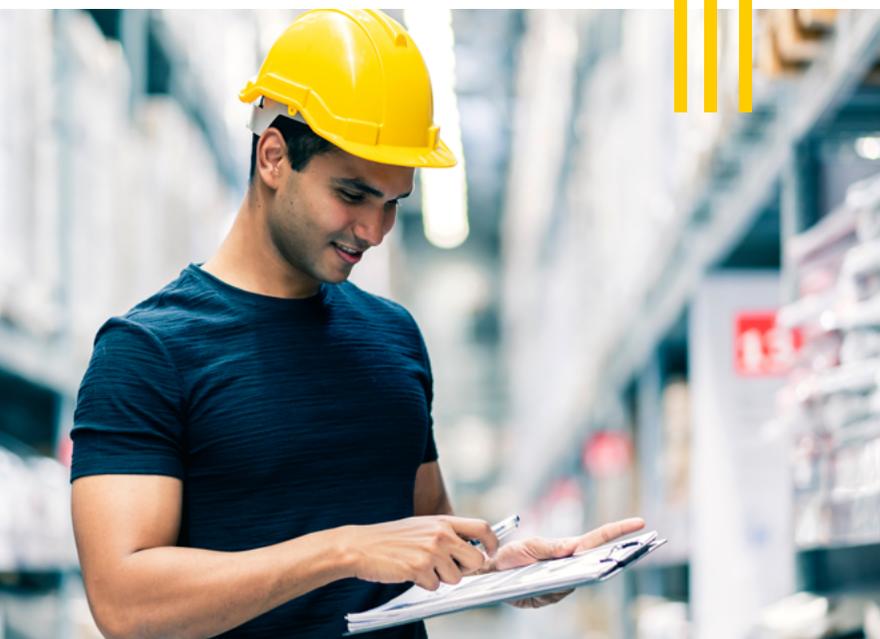
Consciente de que la **seguridad vial** es un componente esencial para prevenir la siniestralidad laboral, la compañía desarrolló un programa específico, que incluyó la celebración de jornadas de concienciación e información, impartidas por la Dirección General de Tráfico, en centros de trabajo seleccionados por su volumen de trabajadores y siniestralidad.

La empresa también ofertó una formación *online* en conducción segura y eficiente a cerca de 19.000 empleados y difundió recomendaciones sobre el uso correcto del casco de moto o la prohibición del uso de auriculares en áreas de producción, a través de la intranet corporativa. Estas actuaciones

se complementaron con la colaboración de Correos en el *proyecto Autonomous Ready Spain (Mobileye)* de seguridad vial. 

Otras actuaciones realizadas durante 2019 para la adecuada identificación y **prevención de los riesgos laborales** fueron:

- La elaboración de la instrucción “la seguridad desde el primer momento”, para la acogida de los trabajadores de nueva incorporación, con toda la información relevante sobre prevención de riesgos laborales y la entrega de equipos de protección individual. Esta guía se complementó con la publicación de unas instrucciones del Presidente para la potenciación del uso de equipos de protección individual.
- La constitución de los comités nacional y zonales de equipos de protección individual.
- La mejora de la integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la compañía, focalizada en 2019 en el análisis



de la gestión de los equipos de protección individual, mediante visitas de evaluación a diversos centros y la introducción de criterios sobre prevención de riesgos laborales en las auditorías internas realizadas.

- La **formación específica en prevención**, con 65.709 participaciones y 213.675 horas lectivas, así como la entrega de 126.465 fichas de seguridad y salud a 43.371 empleados, incluyendo información específica por puesto y centro de trabajo.
- La elaboración de 451 estudios técnicos generales sobre riesgos en centros y 678 planes de emergencia.
- La realización de 19.501 **reconocimientos médicos preventivos**, adaptados a los diferentes puestos y circunstancias personales, y el desarrollo de la campaña de vacunación antigripal.
- La difusión de **campañas de concienciación** e información a empleados, a través de los canales de comunicación interna y del "Premio

Atenea", en su categoría de prevención de riesgos laborales.

Las filiales del Grupo cuentan con sus propios sistemas de prevención de riesgos laborales cuya gestión está integrada en todos los niveles organizativos. Algunas de las actuaciones preventivas desarrolladas por Correos Express el pasado año comprendieron la realización de evaluaciones de riesgos laborales en los nuevos centros de trabajo, el rediseño de lugares de trabajo, la formación sobre manipulación manual de cargas y las rotaciones de puestos para la reducción del riesgo por sobreesfuerzos.

El plan de prevención de riesgos laborales de Correos Telecom se extiende a sus proveedores, logrando en 2019 mantener nuevamente una siniestralidad laboral nula. La empresa realiza anualmente reconocimientos médicos voluntarios a sus profesionales y remite información periódica sobre hábitos saludables. El pasado ejercicio impartió, además, un curso *online* sobre prevención de riesgos laborales vinculados al uso de pantallas de visualización a todos sus empleados.

Indicadores laborales

 GRI 102-7
  GRI 102-8
  GRI 401-3
  GRI 403-9
 GRI 403-10
  GRI 404-1
  GRI 405-1
  GRI 405-2

Los principales indicadores laborales del Grupo Correos son:

	Correos		Correos Express ¹		Correos Express Portugal	Correos Nexea		Correos Telecom ¹	
	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Efectivos por género									
Mujeres	27.519	26.918	344	320	57	83	80	11	10
Hombres	25.522	25.341	847	788	157	116	113	33	36
Efectivos por edad									
Hasta 35	6.656	6.550	186	ND	72	42	ND	5	ND
De 36 a 45	12.650	12.307	358	ND	83	75	ND	20	ND
De 46 a 60	30.745	30.830	605	ND	54	73	ND	16	ND
Más de 61	2.990	2.572	41	ND	5	9	ND	2	ND
Efectivos por nacionalidad									
Nacional	52.860	52.113	1.153	1.076	209	ND	ND	44	45
Otras nacionalidades	181	146	38	32	5	ND	ND	0	0
Efectivos por categoría profesional									
Directores/ subdirectores	43	45	17	15	6	8	5	1	1
Técnicos y mandos intermedios	6.602	6.545	188	184	34	25	21	42	43
Administrativos	1.148	1.195	305	296	105	20	16	1	1
Operativos	45.248	44.474	681	612	69	146	151	0	0

¹ La suma de las cifras de empleo de Correos Express y Correos Telecom se ve alterada en algunos casos los decimales.

	Correos		Correos Express ²		Correos Express Portugal	Correos Nexea		Correos Telecom	
	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Efectivos por tipo de contrato y género									
Personal indefinido									
Mujeres	17.934	17.574	258	261	57	55	51	8	8
Hombres	17.211	17.417	627	646	157	79	70	27	29
Personal eventual									
Mujeres	9.585	9.344	85	58	0	28	29	3	1
Hombres	8.311	7.924	220	142	0	37	43	6	7
Efectivos por tipo de jornada y género									
Jornada completa									
Mujeres	24.694	24.157	252	239	57	82	79	11	10
Hombres	23.235	23.234	750	728	152	111	107	33	36
Jornada parcial									
Mujeres	2.825	2.761	92	81	0	1	1	0	0
Hombres	2.287	2.107	97	60	5	5	6	0	0

² La suma de las cifras de empleo de Correos Express se ve alterada en algunos casos por los decimales.

	Correos ³		Correos Express ³		Correos Express Portugal	Correos Nexea		Correos Telecom ³	
Efectivos por tipo de contrato y edad	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Personal indefinido									
Hasta 35	1.596	1.504	65	ND	72	20	ND	2	ND
De 36 a 45	6.941	6.675	266	ND	83	56	ND	18	ND
De 46 a 60	24.032	24.595	513	ND	54	50	ND	14	ND
Más de 61	2.577	2.217	41	ND	5	7	ND	1	ND
Personal eventual									
Hasta 35	5.060	5.046	121	ND	0	22	ND	3	ND
De 36 a 45	5.709	5.632	92	ND	0	19	ND	2	ND
De 46 a 60	6.714	6.235	92	ND	0	23	ND	2	ND
Más de 61	414	355	0	ND	0	2	ND	1	ND
Efectivos por tipo de jornada y edad									
Jornada completa									
Hasta 35	4.899	4.796	125	ND	71	39	ND	5	ND
De 36 a 45	11.136	10.874	287	ND	80	72	ND	20	ND
De 46 a 60	29.037	29.269	555	ND	53	73	ND	16	ND
Más de 61	2.857	2.452	35	ND	5	9	ND	2	ND
Jornada parcial									
Hasta 35	1.757	1.755	61	ND	1	3	ND	0	ND
De 36 a 45	1.514	1.433	72	ND	3	3	ND	0	ND
De 46 a 60	1.708	1.561	50	ND	1	0	ND	0	ND
Más de 61	133	120	6	ND	0	0	ND	0	ND

³ La suma de las cifras de empleo de Correos, Correos Express y Correos Telecom se ve alterada en algunos casos por los decimales.

	Correos ⁴		Correos Express		Correos Express Portugal	Correos Nexea ⁴		Correos Telecom ⁴	
Efectivos por tipo de contrato y categoría profesional	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Personal indefinido									
Directores/ subdirectores	42	43	14	ND	6	8	ND	1	ND
Técnicos y mandos intermedios	6.479	6.411	158	ND	34	14	ND	32	ND
Administrativos	1.091	1.123	213	ND	105	15	ND	1	ND
Operativos	27.532	27.413	501	ND	69	97	ND	0	ND
Personal eventual									
Directores/ subdirectores	1	2	3	ND	0	0	ND	0	ND
Técnicos y mandos intermedios	123	134	30	ND	0	12	ND	9	ND
Administrativos	56	72	92	ND	0	5	ND	0	ND
Operativos	17.716	17.061	180	ND	0	49	ND	0	ND
Efectivos por tipo de jornada y categoría profesional									
Jornada completa									
Directores/ subdirectores	43	45	17	ND	6	8	ND	1	ND
Técnicos y mandos intermedios	6.600	6.543	181	ND	34	25	ND	42	ND
Administrativos	1.144	1.192	262	ND	101	19	ND	1	ND
Operativos	40.141	39.610	542	ND	68	141	ND	0	ND
Jornada parcial									
Directores/ subdirectores	0	0	0	ND	0	0	ND	0	ND
Técnicos y mandos intermedios	2	2	7	ND	0	0	ND	0	ND
Administrativos	4	3	43	ND	4	1	ND	0	ND
Operativos	5.107	4.863	139	ND	1	5	ND	0	ND

⁴ La suma de las cifras de empleo de Correos, Correos Nexea y Correos Telecom se ve alterada en algunos casos por los decimales.

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal ⁵	Correos Nexea		Correos Telecom	
	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Despidos por sexo (%)⁶									
Mujeres	0,05	0,05	0,58	ND	29,82	1,20	ND	0,00	ND
Hombres	0,08	0,12	1,42	ND	22,29	0,00	ND	0,00	ND
Despidos por edad (%)									
Hasta 35	0,06	0,11	1,61	ND	25,00	0,00	ND	0,00	ND
De 36 a 45	0,07	0,07	1,67	ND	27,71	0,00	ND	0,00	ND
De 46 a 60	0,07	0,09	0,83	ND	18,52	1,37	ND	0,00	ND
Más de 61	0,03	0,04	0,00	ND	20,00	0,00	ND	0,00	ND
Despidos por categoría profesional (%)									
Directores/ subdirectores	11,50	13,22	0,00	ND	0,00	11,82	ND	0,00	ND
Técnicos y mandos intermedios	0,12	0,09	3,73	ND	23,53	0,00	ND	0,00	ND
Administrativos	0,26	0,17	0,98	ND	26,67	0,00	ND	0,00	ND
Operativos	0,04	0,07	0,59	ND	23,19	0,00	ND	0,00	ND

⁵ Las cifras de Correos Express Portugal corresponden a la totalidad del ejercicio 2019, incluyendo el periodo previo a su adquisición por parte de Correos Express.

⁶ Despidos= número de despidos de (mujeres, hombres) / total colectivo (mujeres, hombres).

Correos		2019	
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros) ⁷	Hombres	Mujeres	Remuneración femenina respecto a la masculina (%)
Subdirectores/ técnicos ⁸	47,361	44,348	93,6
Mandos intermedios	26,343	25,575	97,1
Administrativos	20,844	20,522	98,5
Operativos y jefes de equipo	18,851	18,754	99,5
Remuneración media por edad y género (miles de euros)			
hasta 35	18,942	18,916	99,9
de 36 a 45	19,340	19,110	98,8
de 46 a 60	19,406	19,017	98,0
de 61 en adelante	19,835	18,818	94,9

7 Remuneraciones medias por clasificación profesional (sin incluir conceptos salariales personales, como los relativos a la antigüedad, residencia, campañas anuales o aportación de vehículo), de acuerdo a las tablas salariales del sector público.

8 Cálculo realizado con retribuciones reales, por no disponer de equivalencia directa en tablas salariales del sector público.

Correos Express		2019	
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros)	Hombres	Mujeres	Remuneración femenina respecto a la masculina (%)
Subdirectores/ técnicos	39,950	29,560	74,0
Mandos intermedios	31,990	31,620	98,8
Administrativos	22,280	21,250	95,4
Operativos y jefes de equipo	19,830	17,780	89,7
Remuneración media por edad y género (miles de euros)			
hasta 35	17,150	16,700	97,4
de 36 a 45	21,550	21,070	97,8
de 46 a 60	25,110	23,070	91,9
de 61 en adelante	22,230	22,070	99,3

Correos Express Portugal ⁹		2019	
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros)	Hombres	Mujeres	Remuneración femenina respecto a la masculina (%)
Subdirectores/ técnicos	ND	ND	ND
Mandos intermedios	ND	ND	ND
Administrativos	ND	ND	ND
Operativos y jefes de equipo	ND	ND	ND
Remuneración media por edad y género (miles de euros)			
hasta 35	ND	ND	ND
de 36 a 45	ND	ND	ND
de 46 a 60	ND	ND	ND
de 61 en adelante	ND	ND	ND

9 Por la fecha de su incorporación al Grupo Correos, no se dispone de datos sobre remuneraciones medias de Correos Express Portugal para la totalidad del ejercicio 2019. Está previsto reportar estos datos a partir del ejercicio 2020.

Correos Nexea		2019	
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros)	Hombres	Mujeres	Remuneración femenina respecto a la masculina (%)
Subdirectores/técnicos	61,788	52,954	85,7
Mandos intermedios	25,348	27,880	110,0
Administrativos	25,912	16,741	64,6
Operativos y jefes de equipo	18,475	15,485	83,8
Remuneración media por edad y género (miles de euros)			
hasta 35	15,749	15,208	96,6
de 36 a 45	22,581	18,454	81,7
de 46 a 60	23,489	17,833	75,9
de 61 en adelante	49,888	16,042	32,2

Correos Telecom		2019	
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros)	Hombres	Mujeres	Remuneración femenina respecto a la masculina (%)
Subdirectores/técnicos ¹⁰	NA	NA	NA
Mandos intermedios	NA	NA	NA
Administrativos	NA	NA	NA
Operativos y jefes de equipo	NA	NA	NA
Remuneración media por edad y género (miles de euros)			
hasta 35	32,749	27,130	82,8
de 36 a 45	42,206	37,309	88,4
de 46 a 60	46,991	41,221	87,7
de 61 en adelante	28,550	36,564	128,1

10 No es posible desglosar las remuneraciones por clasificación profesional y género ya que, debido a la escasa proporción de mujeres en algunas categorías profesionales, éstas podrían ser claramente identificables, no permitiendo preservar sus datos personales, de acuerdo a la normativa vigente.

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal	Correos Nexea		Correos Telecom	
Promedio de horas formativas por categoría profesional	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Directores/ subdirectores	28,2	ND	15,8	ND	ND	9,9	ND	20,0	ND
Técnicos y mandos intermedios	54,3	ND	8,5	ND	ND	6,0	ND	26,6	ND
Administrativos	56,3	ND	6,6	ND	ND	5,5	ND	4,0	ND
Operativos	29,4	ND	4,4	ND	ND	1,8	ND	0,0	ND
Promedio de horas formativas por género									
Mujeres	36,8	30,1	19,7	19,2	ND	4,3	1,3	29,3	30,3
Hombres	30,9	25,1	17,4	16,9	ND	4,7	2,1	24,9	32,6

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal	Correos Nexea		Correos Telecom	
Permisos por nacimiento de hijo por género ¹¹	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Mujeres	269	289	11	10	ND	2	1	0	1
Hombres ¹²	485	482	25	20	ND	1	2	0	0

11 El 100% de empleados que se acogieron a un permiso por paternidad/maternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo a su finalización.

12 Los datos incluyen tanto bajas paternas como cesión de bajas maternales.

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal	Correos Nexea		Correos Telecom	
	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Índice de frecuencia de la siniestralidad laboral ¹³	29,6	29,8	13,7	19,6	19,3	ND	ND	0,0	0,0
Índice de gravedad de la siniestralidad laboral ¹⁴	1,1	1,3	0,4	0,4	0,9	ND	ND	0,0	0,0
Absentismo (miles de jornadas ¹⁵)	1.123,7	1.051,4	19,5	ND	ND	2,9	ND	0,0	0,0

13 IF = [Número de accidentes con baja (excluidos *in itinere* y recaídas) / Número de horas efectivas trabajadas]*106.

14 IG= Número de jornadas perdidas por accidente laboral en jornada (incluidos los «Agravantes por fallecimiento/incapacidad permanente del trabajador») / Número de horas efectivas trabajadas]*103.

15 Jornadas efectivas perdidas por absentismo médico (enfermedad común + accidente laboral) / 1000

Siniestralidad laboral por género ¹⁶	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018	
Mujeres										
Accidentes mortales ¹⁷	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Accidentes graves	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	1.999	2.032	12	9	0	3	6	0	0	0
Accidentes con baja	2.005	2.034	12	9	1	3	6	0	0	0
Hombres										
Accidentes mortales ¹⁷	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0
Accidentes graves	7	7	0	0	2	0	0	0	0	0
Accidentes leves	1.819	1.769	34	33	0	1	7	0	0	0
Accidentes con baja	1.828	1.778	34	33	6	1	7	0	0	0

¹⁶ Número de accidentes con baja (en jornada + *in itinere*)

¹⁷ Fallecimientos en 2019 en Correos por accidente de tráfico en jornada de trabajo y patología no traumática por causas fisiológicas en jornada de trabajo.

* En 2019 las empresas del Grupo Correos no registraron ningún caso de enfermedad profesional.



Sostenibilidad medioambiental

GRI 203-2

Desde hace más de dos décadas Correos ha asumido ambiciosos compromisos para reducir su huella medioambiental. Actualmente sus principales objetivos son:



- **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 (CO₂)).

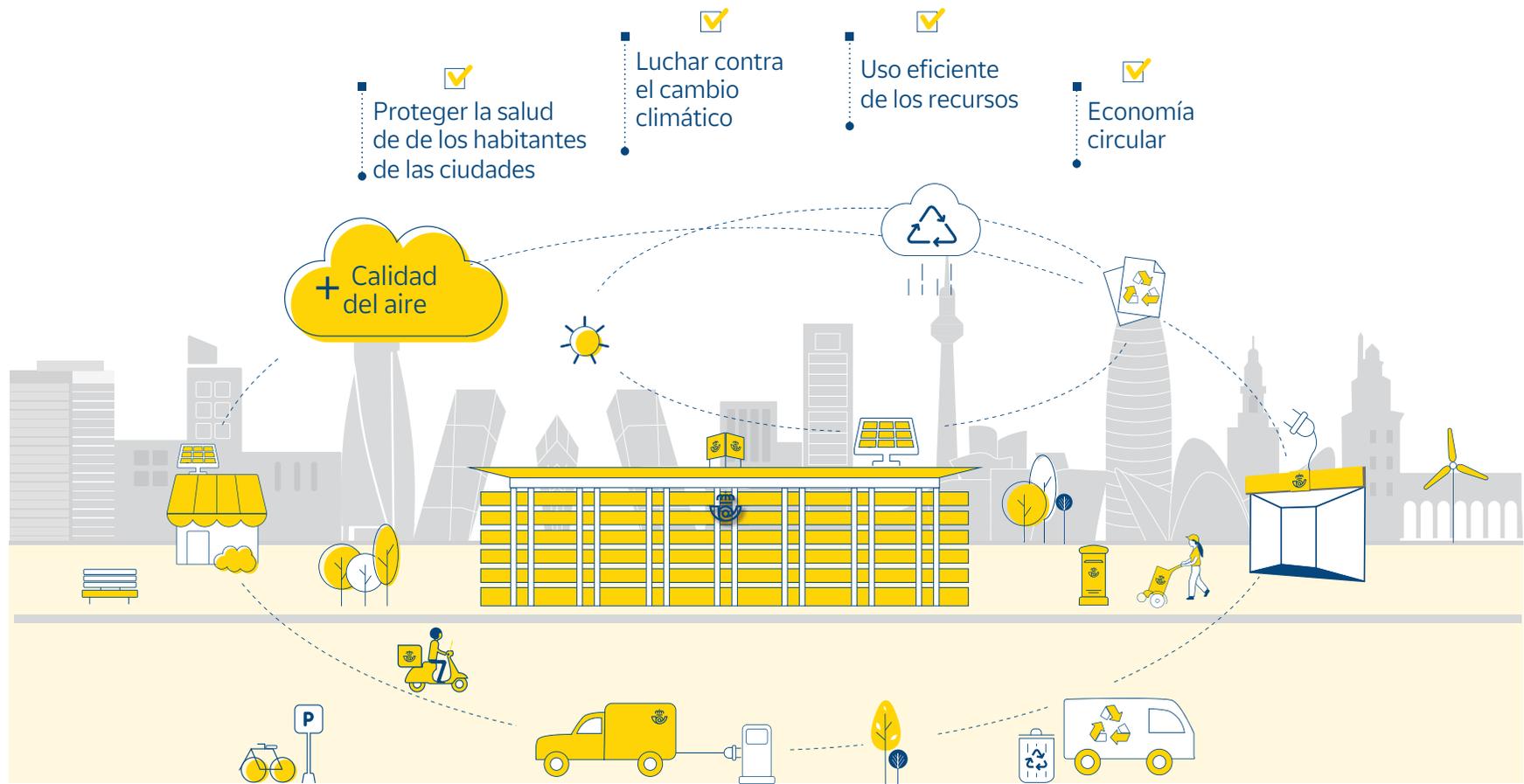


- **Consumir de manera sostenible** (haciendo un uso eficiente de los recursos)



- **Promover una economía circular** (aumentando los porcentajes de reciclado y reduciendo los residuos generados).

Objetivos de la gestión medioambiental



Gestión de los impactos medioambientales

GRI 102-11

Los **impactos más relevantes de Correos** sobre el medio ambiente a corto, medio y largo plazo comprenden:

- La generación de **emisiones** de CO₂, NOx y PM10.
- El **consumo de energía**.
- 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 (normativas y recomendaciones, iniciativas y colaboraciones empresariales).

De esta forma 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.

Por sus ámbitos diferenciados de actividad, las filiales del Grupo cuentan con sus propios sistemas de gestión ambiental, destinados a evaluar, prevenir o mitigar sus principales impactos:

- El consumo de recursos naturales, así como la generación de residuos y emisiones (vinculadas a la climatización) en sus centros de trabajo, en el caso de Correos Express.
- El uso de recursos naturales (fundamentalmente papel) y la generación de residuos por parte de Correos Nexea.
- El consumo de combustible, las emisiones de CO₂ y el ruido (relativos a los desplazamientos internos en actividades comerciales y operativas), así como la generación de residuos en obras realizadas, para Correos Telecom.



Plan general de sostenibilidad 2014-2020



La gestión de los riesgos medioambientales de Correos se articula a través del Plan general de sostenibilidad 2014-2020, que actúa prioritariamente sobre tres ámbitos.

• **Reducción de emisiones de CO₂.** Los objetivos para 2020 incluyen:

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

>Reducir las emisiones de CO₂ de alcances 1, 2 y 3 un 15% respecto a 2013.

Las medidas adoptadas para su consecución comprenden la promoción de un modelo de distribución más eficiente a través del uso de nuevas tecnologías de transporte y combustibles, la optimización de las rutas de reparto y la concienciación a los empleados.

• **Eficiencia energética.** Los objetivos para 2020 se orientan a:

>Reducir el consumo energético de los inmuebles de la compañía un 25% respecto a 2010.

Su consecución está vinculada a la optimización de las necesidades energéticas de los centros, la sustitución de sistemas de iluminación y climatización y la concienciación a los empleados.

• **Gestión de residuos.** Los objetivos para 2020 comprenden:

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

Las medidas contempladas para su materialización incluyen la implantación de un modelo de concentración que mejore la segregación y aumente las tasas de reciclaje.

En el marco de la Cumbre del Clima 2019 (COP 25), celebrada en Madrid, Correos anunció sus nuevos compromisos medioambientales para 2030, que incluyen alcanzar la neutralidad en carbono y ser residuo cero antes de ese año. Estas metas y los planes de acción para su consecución se plasmarán en el nuevo plan de sostenibilidad, a desarrollar a partir de 2020.

Procedimientos de evaluación y certificación ambiental

 GRI 102-12

Los sistemas de gestión ambiental de las empresas del Grupo Correos permiten la planificación, priorización y monitorización de los proyectos, así como la vigilancia y evaluación de los riesgos y oportunidades en este ámbito.

Estos sistemas han sido **certificados de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2015** "Sistemas de gestión medioambiental":

- En **38 centros de tratamiento y oficinas** de Correos. 
- En 4 centros operativos de Correos Express.
- En Correos Telecom, aplicado al negocio de comercialización, diseño, operación y mantenimiento de la red de infraestructuras de telecomunicaciones de fibra.
- En los 2 centros de Correos Nexea que, además, se complementan con los

certificados PEFC y FSC, que aseguran la correcta trazabilidad del papel y cartón de origen sostenible empleado en su actividad. 

Adicionalmente, la monitorización de las medidas para la reducción de emisiones de CO₂ de Correos se apoya en:

- La participación en el proyecto **Environmental Measurement and Monitoring System** (EMMS), promovido por International Post Corporation, con el objetivo de disminuir las emisiones de CO₂ del sector postal. 
- La comunicación voluntaria de emisiones a **CDP**, marco internacional de medición del desempeño de compañías y ciudades de todo el mundo en su gestión del cambio climático. 
- El reporte medioambiental de acuerdo a los estándares del consorcio internacional **Climate Disclosure Standards Board** (CDSB). 
- El uso de la herramienta de diagnóstico y seguimiento medioambiental **Online Solution for Carbon Analysis and**

Reporting (OSCAR) de la Unión Postal Universal.

- La verificación de los resultados de la gestión de emisiones de CO₂ de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012 "Gases de efecto invernadero"
- La inscripción en el "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono" del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. En este marco, durante el pasado ejercicio Correos fue la primera empresa pública y la primera del sector logístico en obtener el sello "Calculo, reduzco, compenso", otorgado a aquellas compañías que, además de medir su huella de carbono, cumplen con sus compromisos anuales de reducción y/o compensación de emisiones.
- La participación en **Lean&Green**, la mayor plataforma europea de colaboración empresarial para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, liderada en España por AECOC.

Distribución eficiente para la reducción de emisiones

🌐 GRI 102-12 🌐 GRI 305-5 🌐 GRI 308-2 🌐 GRI 413-1



Una de las principales huellas medioambientales de Correos radica en el transporte y entrega de envíos en la última milla, que implica la emisión a la atmósfera de NOx, partículas y CO₂. Las políticas desarrolladas para la mitigación de estos efectos se orientan a:

- **Disminuir los kilómetros recorridos** y el número de desplazamientos durante el reparto, mediante la incorporación de tecnologías que facilitan la entrega efectiva al primer intento, la expansión de la red de casilleros *Citypaq* o la optimización de rutas.
- **Hacer que estos kilómetros sean más verdes**, a través de la conducción eficiente y el uso de vehículos que utilizan combustibles alternativos a los derivados

del petróleo. Correos es, además, la empresa española que realiza más kilómetros a pie para efectuar la entrega (envíos con cero emisiones), gracias a sus más de 30.000 carteros.

Medidas para la conducción eficiente

La eficiencia en la conducción es determinante para disminuir el consumo energético, alargar la vida útil de los vehículos y, adicionalmente, **reducir la siniestralidad**. Consciente de estos beneficios, el pasado ejercicio Correos impartió formación en conducción eficiente a cerca de 19.000 empleados.

Adicionalmente, la compañía participa en el proyecto *Autonomous Ready Spain (Mobileye)*, promovido por la Dirección General de Tráfico y el Ayuntamiento de Barcelona, para reducir la siniestralidad vial mediante la incorporación de tecnología ADAS (sistemas avanzados de asistencia al conductor).

Los dispositivos, implantados en 150 furgonetas de Correos que circulan en esta ciudad, monitorizan la carretera para advertir al conductor de posibles peligros y proteger también a peatones o ciclistas. Asimismo, la información que proporcionan permite mejorar a largo plazo la conducción, para que sea más segura y eficiente.



► Modelos de movilidad eléctrica



Desde 1996 Correos evalúa e incorpora medios de transporte que emplean combustibles alternativos a los derivados del petróleo, contando actualmente con **una de las mayores flotas eléctricas del sector**. En 2019 se incorporaron 35 furgonetas eléctricas y otras 5 de gas natural, estando prevista la adquisición

de 600 motocicletas y 216 furgonetas y turismos eléctricos adicionales en 2020.

En total, el parque de vehículos eco-eficientes de la compañía está integrado por 499 medios de transporte, que se destinan preferentemente al reparto a domicilio en entornos urbanos y centros históricos, donde la circulación de vehículos de combustión tradicional está cada vez más restringida por las recientes normativas municipales de movilidad.

La medida anterior **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. En este sentido, el centro logístico integral de Barcelona (CLI) es también un centro con cero emisiones, al emplear electricidad de origen 100% renovable y biomasa para sus sistemas de calefacción y agua caliente.

La compañía colabora también con numerosas 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.

Así, durante los últimos años se han probado diferentes vehículos, como patinetes o triciclos eléctricos de pedaleo asistido, para la distribución urgente en zonas con acceso restringido de diversas provincias. De igual modo, Correos continuó participando en el proyecto europeo REMOURBAN, en colaboración con el Ayuntamiento de Valladolid, para potenciar la movilidad eléctrica en áreas con elevada congestión vehicular y siguió contribuyendo a la difusión de la Semana Europea de la Movilidad, compartiendo sus **buenas prácticas**. 

En 2019 se inició también la colaboración con una de las empresas ganadoras del segundo Reto Lehnica (el programa de emprendimiento de Correos), para la evaluación de su modelo Scoobic (un vehículo 100% eléctrico, especialmente apto para la distribución en la última milla).

► Tecnologías alternativas para el transporte

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

Las principales colaboraciones en este ámbito incluyen:

- 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 CEF *“Connecting Europe Facility”*, combina la validación de tecnologías de transporte con bajo impacto ambiental (vehículo eléctrico y de gas licuado) con el uso de sistemas de información para la optimización de rutas.

La participación de Correos se traduce en el uso y evaluación 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 transporte de media distancia y última milla, comparando su rendimiento con el de vehículos diésel.

► Proyecto MARES de Correos Express

La filial Correos Express desarrolla desde 2017 el programa de “Medios Alternativos de Reparto Ecológicos y Sostenibles” (MARES), para el **uso de medios de distribución eco-eficientes**, que disminuyan el impacto de su actividad sobre el entorno. Como parte de este proyecto, la empresa inició una colaboración con proveedores que realizan parte de la ruta a pie (denominados “andarines”).

Con el objetivo de minimizar el consumo de combustibles fósiles, la compañía promovió

también la contratación de rutas realizadas con motocicletas eléctricas y bicicletas, para dar servicio a los centros de Madrid CTM, Madrid CTC y Barcelona (con un total de 175 rutas ecológicas). Asimismo, desde 2019 la sede central de Correos Express cuenta con puntos de recarga para los vehículos eléctricos utilizados por los empleados de ese centro.

Por último, la implantación de la nueva tecnología de gestión dinámica del reparto, para optimizar la operativa de distribución, permitió a su vez reducir la generación de emisiones de CO₂ por parte de la flota subcontratada.



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 esencial para reducir la huella ambiental de la compañía.

Las empresas del Grupo Correos adquieren el **100% de la energía eléctrica de manera íntegra de fuentes de energía totalmente renovables**. Otras medidas de eficiencia energética desarrolladas por Correos incluyen:

- 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, para reducir el consumo de los equipamientos informáticos conectados en red, que en 2019 se amplió a los equipos de otras 200 oficinas.
- La **concienciación** a empleados mediante:
 - >La convocatoria anual del “Premio al compromiso ambiental”, para identificar las mejores prácticas en eficiencia energética en los edificios de la compañía.
 - >La difusión de los informes de consumo de los principales centros de trabajo de la compañía, a través de la intranet corporativa, para el seguimiento individualizado de los progresos alcanzados.
 - >La formación sobre el compromiso medioambiental de Correos impartida a 20.000 empleados durante el ejercicio.

- >La difusión de 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 las luces de oficinas, unidades de reparto y centros de trabajo, así como la difusión interna y externa. En 2019 el evento fue promocionado también a través de 12.195 carros de reparto.

Las filiales Correos Express y Correos Nexea también disponen de políticas para la reducción del consumo de recursos (agua o energía) en sus centros operativos, mediante medidas de concienciación a empleados y sustitución de sistemas de iluminación.

Así, Correos Express cuenta con un programa de sensibilización, articulado a través de trípticos informativos, cartelería y jornadas realizadas en todos los centros que cuentan

con certificación UNE-EN ISO 14001:2015, además de formación ambiental para los empleados de nueva incorporación en puestos de responsabilidad. El pasado ejercicio la filial también procedió a la revisión del manual de buenas prácticas ambientales y a la creación de un cuadro de mando específico.

Igualmente, Correos Express prioriza el **uso eficiente de los recursos naturales** en la fabricación de materiales comerciales y de promoción, utilizando, por ejemplo, en sus paquetes de bienvenida a clientes, papel reciclado que incluye además semillas para promover la siembra de una planta.

Debido a la actividad que desarrolla, la principal materia prima empleada por Correos Nexea es el papel. Por ello, desde hace años la compañía ofrece papel de origen sostenible con **certificados FSC y PEFC** en la prestación de sus servicios de impresión y sobrado, opción cada vez más demandada por sus clientes.



Economía circular y gestión de residuos

GRI 102-12 GRI 304-3 GRI 413-1



Otras de las líneas de acción contempladas en el Plan general de sostenibilidad de Correos es favorecer una economía circular, optimizando la gestión y reciclado de los residuos generados en oficinas, edificios administrativos y centros logísticos.

En 2019 la compañía inició la **elaboración del nuevo Plan de acción de economía circular**, cuyo objetivo es aumentar la valorización de los recursos (a través de la creación de nuevos productos) y que incluirá también la nueva política de gestión de residuos.

Correos contribuye además a aumentar el uso de los equipamientos informáticos que se renuevan periódicamente, a través de su donación. En 2019 se entregaron 1.205 equipos

informáticos y 300 dispositivos móviles a cerca de 90 fundaciones, entidades sin ánimo de lucro y centros educativos, cuyos fines están vinculados a la cooperación internacional, la integración de personas en riesgo de exclusión social o la educación.

Defensa y protección de la biodiversidad

Correos también promueve la economía circular mediante el fomento del reciclado y la contribución a proyectos para la protección de la biodiversidad. Así, **la recién renombrada Línea Bosques** ofrece una alternativa de consumo responsable a los clientes.

Los embalajes Línea Bosques, comercializados en la red de oficinas, son fabricados con materiales completamente reciclables y con certificado de gestión sostenible. Una parte de su importe se destina además a **financiar proyectos de reforestación**, en colaboración con el programa de restauración de paisajes forestales de WWF España.

Las actuaciones desarrolladas mediante la Línea Bosques pretenden favorecer la reforestación del territorio nacional y sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de preservar los valores naturales y la biodiversidad. En 2019 esta iniciativa permitió la **recuperación forestal de la Reserva Biológica Campanarios de Azaba**, entre los municipios de La Alamedilla y Espeja (Salamanca), en una superficie aproximada de 30 hectáreas de bosque mediterráneo.

Correos cuenta además con **programas de compensación de emisiones de CO₂**, mediante la adquisición de créditos de carbono en el mercado voluntario de emisiones, que actúan fundamentalmente sobre tres objetivos: reducir las emisiones derivadas de la deforestación de los bosques tropicales, promover energías renovables y realizar tratamientos silvícolas en masas forestales, para generar energía de biomasa y prevenir incendios. Algunos de estos programas se desarrollan en Oaxaca (México), Madre de Dios (Perú), Recreio (Brasil) y Arauco (Chile).



Con motivo de la Cumbre del Clima 2019, celebrada en Madrid, Correos también presentó el nuevo proyecto **#Correos Compensa**, desarrollado en colaboración con la *startup Climate Trade*. Esta iniciativa, seleccionada por la UNFCC-Action Hub, permite compensar las emisiones de los envíos que los clientes contratan en la red de oficinas, apoyando proyectos de mitigación a través de tecnología *blockchain*.

Otra de las iniciativas desarrolladas durante la Cumbre fue el lanzamiento de la **colección Protest Stamps**, diez sellos ilustrados con mensajes de sensibilización sobre el calentamiento global y el cambio climático, que reflejaban las reivindicaciones plasmadas por la juventud en sus pancartas durante 2019.

Durante esta misma cita internacional, la compañía fue **reconocida también por la Comunidad #PorElClima**, al seleccionar sus buenas prácticas medioambientales entre sus 101 iniciativas.

Adicionalmente, Correos comenzó un programa piloto de “redondeo climático” en 8 oficinas, con el que los clientes que lo deseen, pueden redondear el importe final de su compra, para realizar una donación a proyectos relacionados con la respuesta al cambio climático.

En relación a las filiales del Grupo, al igual que Correos, el impacto de sus centros operativos sobre la biodiversidad es limitado y no afecta en ningún caso a áreas protegidas. En el caso de Correos Telecom, uno de los principales objetivos de su política de gestión ambiental es la utilización eficiente de los recursos naturales y la adecuada gestión de los residuos generados por su actividad, impulsando el control ambiental de las obras realizadas por sus proveedores, de forma que se minimice el impacto sobre el paisaje y la biodiversidad.



Indicadores medioambientales

 GRI 301-1
  GRI 302-1
  GRI 303-1
  GRI 305-1
 GRI 305-2
  GRI 305-3
  GRI 305-7

Los indicadores de emisiones de CO₂ y otras emisiones contaminantes se incluirán en el Informe anual integrado del Grupo Correos 2019, cuya publicación está prevista en junio de 2020. Por no estar disponibles, a la fecha

de formulación de este Estado de información no financiera, estos indicadores referidos al ejercicio 2019, se incluyen los datos del último ejercicio disponible.

Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO ₂)	Correos		Correos Express ¹		Correos Nexea ²		Correos Telecom ³	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Directas (Alcance 1)	48.016	46.696	0	0	ND	ND	29	29
Indirectas (Alcance 2)	2.292	9.800	ND	ND	ND	ND	NA	NA
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	119.675	118.628	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Emisiones de CO ₂ por envío (g CO ₂ /envío)	18,6	21,3	ND	ND	NA	NA	NA	NA

Las emisiones de CO₂ son calculadas mediante GHC Protocol y verificadas según la normativa UNE-EN ISO 14064-1:2012 "Gases de efecto invernadero".

1 Correos Express no realiza la medición de emisiones de alcance 1, al no contar con flota propia de vehículos y al ser eléctricos los sistemas de climatización de sus centros operativos. Está previsto reportar las emisiones de alcance 2 a partir del ejercicio 2020.

2 Las emisiones de gases de efecto invernadero no constituyen un impacto relevante de Correos Nexea.

3 Correos Telecom no genera emisiones propias de alcance 2 al compartir sus edificios con la matriz Correos.

Otras emisiones atmosféricas (Kg)	Correos		Correos Express ⁴		Correos Nexea ⁵		Correos Telecom ⁵	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
SOx	221	220	NA	NA	NA	NA	NA	NA
NOx	136.122	133.055	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Partículas	12.133	11.833	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Las emisiones son calculadas mediante la metodología CORINAIR a partir de los consumos facturados.

Consumo de materias primas	Correos ⁶		Correos Express		Correos Express Portugal ⁷	Correos Nexea		Correos Telecom ⁸	
	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Agua (m ³)	355.211	336.291	13.023	13.517	ND	1.827	1.891	NA	NA
Papel (kg)	742.803	755.880	63.805	56.108	ND	5.989.783	ND	ND	ND
Tinta (unidades)	18.064	14.614	953	ND	ND	2.369	ND	ND	ND

El consumo es calculado a partir del importe de facturación.

4 Correos Express no genera emisiones de SOx, NOx y partículas al no contar con flota propia de vehículos y al ser eléctricos los sistemas de climatización de sus centros operativos.

5 Las emisiones de SOx, NOx y partículas no constituyen un impacto relevante de Correos Nexea y Correos Telecom.

6 Datos de consumos de Correos estimados.

7 Por la fecha de su incorporación al Grupo Correos, no se dispone de datos sobre consumos de Correos Express Portugal para la totalidad del ejercicio 2019. Está previsto reportar estos datos a partir del ejercicio 2020.

8 Correos Telecom no realiza medición del consumo de agua, al compartir sus edificios con la matriz Correos.

Consumo energético (Gj)	Correos ⁹		Correos Express ¹⁰		Correo Express Portugal ¹¹	Correos Nexea		Correos Telecom ¹²	
	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Electricidad	497.466	494.278	21.202	21.282	ND	10.728	8.943	3.659	3.537
Gas natural	123.099	79.098	NA	NA	ND	1.397	3.920	NA	NA
Gasóleo C	45.129	42.312	NA	NA	ND	NA	NA	NA	NA
Diésel de automoción	357.703	350.432	NA	NA	ND	NA	NA	500	402
Gasolina	7.533	55.676	NA	NA	ND	NA	NA	NA	NA
Otros (carbón, propano y butano)	328.159	129.319	NA	NA	ND	NA	NA	NA	NA

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

9 Datos de consumos de Correos estimados.

10 Correos Express no realiza consumo de combustibles fósiles, al no contar con una flota propia de vehículos.

11 Por la fecha de su incorporación al Grupo Correos, no se dispone de datos sobre consumos de Correos Express Portugal para la totalidad del ejercicio 2019. Está previsto reportar estos datos a partir del ejercicio 2020.

12 El consumo de electricidad de Correos Telecom corresponde a los emplazamientos comercializados

	Correos ¹³		Correos Express		Correos Express Portugal ¹⁴	Correos Nexea		Correos Telecom ¹⁵	
	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Residuos generados (kg)									
Peligrosos	ND	ND	390.119	263.546	ND	437.691	554.635	NA	NA
No peligrosos	ND	ND	226	103	ND	1.508	3.804	NA	NA

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal	Correos Nexea		Correos Telecom	
	2019	2018	2019	2018	2019	2019	2018	2019	2018
Recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales (miles de euros)									
Gastos	1.478,8	1.556,8	102,0	92,3	ND	7,3	11,5	8,9	ND
Inversiones	3.681,9	4.190,6	0	0	ND	0	0	0	0
Subvenciones	12,0	74,0	0	0	ND	0	0	0	0

13 Correos reportará sus residuos a partir del ejercicio 2020, conforme a la nueva metodología a implantar.

14 Por la fecha de su incorporación al Grupo Correos, no se dispone de datos sobre consumos de Correos Express Portugal para la totalidad del ejercicio 2019. Está previsto reportar estos datos a partir del ejercicio 2020

15 Correos Telecom no gestiona sus residuos, al compartir sus edificios con la matriz Correos.



Contribución social del Grupo Correos

🌐 GRI 102-12 🌐 GRI 102-13 🌐 GRI 203-2

Durante sus más de tres siglos de historia, Correos ha desempeñado un papel esencial en la vertebración del territorio y en la cohesión social, como facilitador de las comunicaciones e intercambios económicos de empresas y ciudadanos.

La compañía es consciente de la relevancia que sus políticas pueden tener para ayudar a dar respuesta a los grandes retos de la sociedad, sin olvidar su papel como prestador del Servicio Postal Universal. Como empresa integrante del sector público, **Correos aspira a que su actividad genere un retorno tanto económico como social**, apoyando el desarrollo del tejido empresarial español, especialmente en el ámbito rural, fomentando el progreso sostenible e inclusivo de toda la población y promoviendo la innovación y el emprendimiento.



Política de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad

El **Plan de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad** de Correos contempla tres líneas de actuación prioritarias, identificadas como las principales palancas con las que la compañía puede generar mayores impactos positivos sobre sus distintos grupos de interés:

Negocio responsable, a través del diseño y comercialización de productos y servicios sostenibles, orientados a dar respuesta a los principales desafíos sociales y medioambientales (despoblación rural, brecha digital, cambio climático...).

Gestión sostenible, a través de políticas internas de desarrollo de las personas, diversidad, responsabilidad en la cadena de suministro, protección medioambiental o buen gobierno.

Relación con la comunidad, mediante actuaciones con impacto local para promover el progreso y la integración social, en colaboración con diversas asociaciones y entidades.



Estas tres líneas persiguen incidir además sobre dos ejes transversales: la contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** impulsados por Naciones Unidas y la respuesta al **reto demográfico** al que se enfrenta España.

Aportación de Correos a la Agenda 2030

Las empresas prestadoras de servicios públicos para la ciudadanía cuentan con una posición privilegiada para fomentar la consecución de la Agenda 2030. En este sentido, Correos ha identificado su potencial contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el fin de desarrollar aquellas políticas que más inciden sobre su cumplimiento.

Más aún, desde 2015 ha impulsado el grupo de trabajo de la Unión Postal Universal (UPU) destinado específicamente a analizar el importante rol que desempeñan los operadores postales como palancas de las políticas públicas en esta materia.

En 2019 Correos se sumó a la **campaña divulgativa #ODSéate**, promovida por el Alto Comisionado para la Agenda 2030, con motivo del cuarto aniversario de la adhesión de España. La compañía también emitió un sello conmemorativo dedicado a dicho aniversario, de cuya venta se destinó una parte a proyectos

sociales en beneficio de la infancia más vulnerable.

Adicionalmente, la **iniciativa ¡VamOs!, difundida a través de los canales internos de comunicación**, dio a conocer a los empleados los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la contribución que la compañía realiza y su posible aportación personal para aumentar el impacto positivo.

En el ámbito de su participación en Forética, asociación de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, Correos también contribuyó a los trabajos desarrollados por el Grupo de Acción de RSE en Empresas Públicas, focalizados el pasado año en la promoción de la transparencia y la contribución a la Agenda 2030. Además, continuó colaborando con el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad de esta misma asociación.



En Correos tenemos un objetivo común: Llegar a todo el mundo para poder cambiarlo.



¿QUÉ SON LOS ODS?
Un conjunto de principios aprobados por la ONU para transformar nuestro mundo. Son 17 objetivos para:
• Erradicar la Pobreza.
• Proteger el Planeta.
• Asegurar la Prosperidad.



¿QUIÉN PARTICIPA?
Alcanzar estos objetivos depende de todos:
• Gobiernos.
• Sector Público y Privado.
• Personas como tú.



¿QUÉ ESTAMOS HACIENDO NOSOTROS?
Cada mes te informaremos de un nuevo objetivo y de lo que hacemos desde Correos para contribuir a alcanzarlo.



¿QUÉ PUEDES HACER TÚ?
• Conoce los ODS.
• Compartíelos con todos los que te rodean.
• Sumate a las iniciativas que propongan en tu entorno.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Negocio responsable

🌐 GRI 203-2, 🌐 GRI 413-1

Las principales iniciativas desarrolladas por la compañía en el ámbito del negocio responsable incluyen:

- La oferta de **productos sostenibles**, como  la **Línea Bosques** de embalajes ecológicos, que favorece la financiación de proyectos de reforestación.
- El desarrollo de **soluciones colaborativas**, como el programa de envíos neutros en emisiones **#Correos Compensa**. 
- La creación de **servicios de proximidad** para afrontar el reto demográfico, como la plataforma de comercio electrónico para productores locales **Correos Market**, que  contribuye a frenar la despoblación rural y aumentar las oportunidades en estos entornos; **Correos Cash**, que facilita el acceso a servicios financieros en el medio rural; la solución de registro electrónico ORVE o la venta de billetes de tren, entre otros.

- El fomento de la **innovación social**, con la convocatoria de una nueva categoría social  en el **Reto Lehnica**, el programa de apoyo al emprendimiento de Correos.

La empresa también impulsa, dentro de su línea de servicios para el Camino de Santiago, iniciativas que fomentan la preservación del entorno medioambiental de las Rutas Jacobeas, la defensa del territorio rural y la promoción del comercio local y de proximidad, como medidas para atajar la despoblación rural y proteger el patrimonio natural.



Relación con la comunidad

GRI 102-12 GRI 203-2 GRI 413-1



Correos, con presencia diaria en el territorio a través de sus más de 30.000 carteros y casi 2.400 oficinas, atiende las necesidades de comunicación de todos los ciudadanos, con independencia de su lugar de residencia o renta, con un servicio eficiente y de calidad.



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.

Adicionalmente, la compañía respalda diversos proyectos, en colaboración con asociaciones, fundaciones y otras entidades del tercer sector, que poseen un relevante impacto local y cuyos objetivos se centran en cuatro áreas de actuación:

- **Educación e infancia:** a través del programa “Correos reparte sonrisas”, la venta de artículos en favor de diversas ONG, las jornadas de puertas abiertas en centros y oficinas para escolares, el programa Inicia2 “Valores de empresa” o la participación en

la iniciativa 4º ESO+empresa, impulsada por la Comunidad de Madrid.

- **Diversidad e inclusión:** con iniciativas especialmente dirigidas a mujeres y personas con discapacidad (como las adhesiones a la campaña contra la violencia de género, a la plataforma empresarial **Héroes de hoy** o a la campaña X solidaria).
- Sensibilización sobre el **cambio climático:** mediante la participación en La Hora del planeta o la donación de equipos informáticos.
- Fomento del **voluntariado** entre los empleados del Grupo: facilitando su participación en las jornadas de reforestación de la Línea Bosques, las campañas de recogida de cartas a los Reyes Magos y de alimentos para los Bancos de Alimentos, la recolección de juguetes para la ONG Oxfam Intermon o el premio repartiendo solidaridad, reconocimiento interno otorgado a la participación en proyectos sociales.



Compromisos de Correos para 2030

Coincidiendo con la Cumbre del Clima 2019, celebrada en Madrid, Correos reveló los compromisos adicionales que ha asumido para 2030 en materia de sostenibilidad, en la convicción de que es necesario asumir metas más ambiciosas frente al cambio climático. Estos objetivos son:

- Alcanzar la **neutralidad total en emisiones** de CO₂.
- Promover la circularidad, para ser una empresa que genere **“residuo cero”** antes de 2030.
- Impulsar la **movilidad inteligente**, para que el 50% de la flota de la compañía utilice tecnologías alternativas.
- Generar **“valor local”**, aumentando la diversidad de productos sostenibles en la plataforma de venta *online Correos Market* y en las oficinas, desarrollando una red de laboratorios locales para el intercambio de experiencias e impulsando el emprendimiento en zonas rurales.



Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

GRI 102-12 GRI 203-2



En 2019 Correos aportó 50.037 euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, para contribuir a proyectos relacionados con la defensa de la infancia, la integración social y laboral de personas con capacidades diferentes, 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, pulseras 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, así como la cesión de espacios en las oficinas para realizar campañas informativas sobre sus actividades. Objetivo: Respalda 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, así como en España, y crear ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios.
- 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

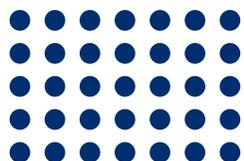
familias atraviesan dificultades económicas, puedan comenzar sus estudios con el material escolar necesario.

- 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 33 centros especiales de empleo y ocupacionales.

Con esa misma finalidad, la compañía coopera con el Programa “Incorpora” de La Caixa para la integración de personas con distintas capacidades y la realización de prácticas laborales. Correos fue además una de las empresas elegidas por la Fundación Juan XXIII-Roncalli para participar en el Proyecto IDEA, destinado a diseñar negocios viables, que permitan generar empleo de calidad





para personas con discapacidad intelectual, impulsando el emprendimiento en sectores innovadores y sostenibles.

La empresa también organizó, como en años anteriores, mercadillos solidarios en la sede central en Madrid, a beneficio de fundaciones como Prodis y Pequeño Deseo, así como de las asociaciones Candela Riera o APAMA.

Por su parte, la filial **Correos Express** cooperó, junto a la Fundación Pinar di y Cruz Roja Española, en el proyecto “Lanzaderas de empleo”, con el fin de que personas en riesgo de exclusión social obtengan una cualificación laboral integral, a través de una formación teórica y práctica. Con esta misma finalidad, mantuvo su acuerdo de colaboración con la Fundación Adsis y contrató la gestión de parte de su servicio de atención telefónica con dos centros especiales de empleo.

Correos Express renovó, además, su convenio con la Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico (FEDAO), que incluye su participación en las actividades de información, concienciación y prevención en materia de salud visual desarrolladas por la asociación Visión y

Vida (como la campaña “Ver para aprender”, que fomenta las revisiones ópticas a niños para evitar el fracaso escolar, o la publicación del Libro Blanco de la Visión en España).

Asimismo, la filial colabora con la Fundación Esplai Eixida para la recogida de juguetes, con el fin de ayudar a niños y familias en riesgo de exclusión social.

Por su parte, **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.



Patrocinios

GRI 102-12 GRI 203-2

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 2019 Correos respaldó diversas iniciativas mediante:



6 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. A ellos se suman otros **3 patrocinios de Correos Express**, para apoyar carreras en beneficio de diversas entidades como la Asociación ASLEUVAL (Asociación para la lucha contra la Leucemia de la Comunitat Valenciana) o la Fundación Catalana de Esclerosis Lateral Amiotrónica Miquel Valls.



12 patrocinios culturales e institucionales

Como la contribución a la Real Academia Española o al VIII centenario de la catedral de Burgos.



14 patrocinios comerciales de Correos y 11 de Correos Express

De eventos sectoriales dedicados a la paquetería, el marketing directo o los servicios digitales, como HOY ES MARKETING, *Digital 1to1*, *South Summit* o *Mobile Commerce Congress*.

Las restantes filiales del Grupo no realizaron patrocinios durante el ejercicio.



Principales asociaciones en las que participa el Grupo Correos

🌐 GRI 102-12 🌐 GRI 102-13



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)
- AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España)
- 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)
- A-Digital (Asociación Española de Economía Digital)
- CEUSS (Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios)
- Foro Efitec
- 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)
- Associação Portuguesa de Operadores Expresso (APOE)
- Associação Nacional de Transportadores Públicos Rodoviários de Mercadorias (ANTRAM)



Internacionales

- UPU (Unión Postal Universal). Correos pertenece al Consejo de Explotación Postal, ostentando la co-presidencia del Grupo de Integración de la Remuneración, así como la vicepresidencia del Grupo PPS*Clearing. También es miembro de los Comités de Dirección del Foro para el Desarrollo del Marketing Directo, del Grupo .post y forma parte del Comité de Contacto con la Organización Mundial de Aduanas.
- IPC (International Post Corporation). Organismo internacional que engloba a los 25 operadores postales de mayor relevancia.
- UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal). Correos copreside el Grupo de Trabajo de Filatelia. Además, España forma parte del Comité de Gestión como primer vicepresidente hasta 2021
- PostEurop. La compañía preside el Comité de Asuntos Europeos
- PuMed (Unión Postal del Mediterráneo). Correos pertenece a su Comité de Dirección.
- 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



Sostenibilidad y buen gobierno

- “Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género”, de la Delegación del Gobierno para la Violencia de género
- Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI)
- Red Española del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas
- Forética
- Fundación SERES. Sociedad y Empresa Responsable
- Instituto de Auditores Internos
- AEDIVE (Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico)
- GASNAM (Asociación Ibérica del Gas Natural para la Movilidad)





Gobierno corporativo y cumplimiento ético

GRI 102-5



Estructura y organización del Grupo Correos

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.

Por su parte, Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. es propietaria desde mayo de 2019 del 51% de CEP- Correos Express Portugal, S.A. (anteriormente Rangel Expresso, S.A.) empresa que cuenta a su vez con una participada al 100%, CEP II-Correos Express

Portugal, S.A. (anteriormente Rangel Expresso II, S.A.).

Asimismo, el Consejo de Administración de Correos aprobó la adquisición de una participación del 35% en las empresas chinas KCG eCommerce Solutions I y II.

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



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.



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 económica-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 2019 es la siguiente:



- **D. Juan Manuel Serrano Quintana**
Presidente Ejecutivo
- **D. José Ángel Partearroyo Martín**
Consejero Dominical
- **D. David Benito Astudillo**
Consejero Externo Independiente
- **D^a. Myriam Bonafé Tovar**
Consejera Externa Independiente
- **D^a. Carmen Castaño Laorden**
Consejera Externa Independiente
- **D. Aquilino González Hernando**
Consejero Externo Independiente

- **D^a. Isabel Juliani Fernández de Córdoba**
Consejera Externa Independiente
- **D. Jaime Pérez de la Cruz**
Consejero Externo Independiente
- **D^a. M^a. José Pérez Ruiz**
Consejera Externa Independiente
- **D. Alberto Requena Navarro**
Consejero Externo Independiente
- **D^a. Isabel Riaño Ibáñez**
Consejera Externa Independiente
- **D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo**
Consejero Externo Independiente

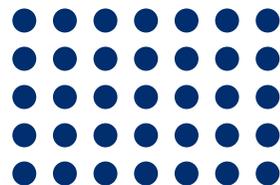
- **D. Tomás Suárez-Inclán González**
Consejero Externo Independiente
- **D^a. Belén Triana Reyes**
Consejera Externa Independiente
- **D^a. Belén Villar Sánchez.**
Consejera Externa Independiente
- **D. Julio Víctor González García**
Secretario no Consejero
- **D. José Luis Pérez Pastor**
Vicesecretario no Consejero



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.

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

🌐 GRI 102-18 🌐 GRI 102-23 🌐 GRI 405-1

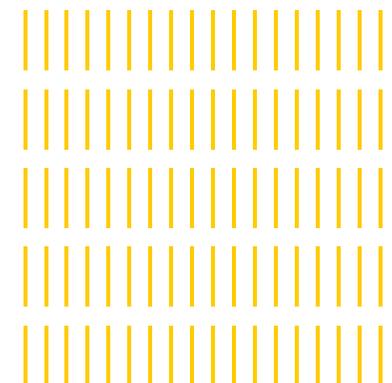
Los órganos sociales de las empresas filiales del Grupo son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

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	15	2
Correos Express Portugal	4	-
Correos Nexea	12	2
Correos Telecom	13	2





La composición de los respectivos Consejos de Administración de las filiales del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2019 es la siguiente:

Correos
Express

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

- D. Magín Blanco González
Presidente
- D. Roberto Ducay Azparren
- D. Julio Víctor González García
- D^ª. Eva Pavo López
- D^ª. Dolores Revilla Huerta
- D. Domingo Sebastián Bello
- D^ª. Ana Medina Arespacochaga
Secretaria no Consejera

▶ **CEP-Correos Express Portugal, S.A.**

- D. Avelino Castro López
Presidente
- D. Roberto Ducay Azparren
- D. Julio Víctor González García
- D. Luis Manuel
Dionisio Marqués
- D. Nuno Filipe Pereira Rangel

Correos
Nexea

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

- D. Enrique Ramirez Palacín
Presidente
- D. Avelino Castro López
- D. Javier León Corrales
- D^ª. Eva Pavo López
- D. Jose Luis Perez Pastor
- D^ª. Dolores Revilla Huerta
- D^ª. Ana Medina Arespacochaga
Secretaria no Consejera

Correos
Telecom

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

- D. Enrique Ramirez Palacín
Presidente
- D. José Luis Alonso Nístal
- D^ª. Elena Gil Valentín
- D. Alvar Maté Araus
- D. José Luis Pérez Pastor
- D^ª. Ana Medina Arespacochaga
Secretaria no Consejera

Retribuciones del Consejo de Administración y Comité de Dirección

🌐 GRI 102-35

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 462/2002² y por la normativa vigente para los organismos públicos y sociedades mercantiles. Conforme a la Ley 3/2015³, 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 2019 por los miembros del Consejo de Administración y personal de alta dirección del Grupo ascendieron a 1,911 millones de euros, de los que 159.392 euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de

Administración de Correos por la asistencia a Consejos (12.261 euros anuales de media por consejero), y el resto atiende a salarios y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas) de los miembros del personal de alta dirección del Grupo (remuneración media de 145.967 euros anuales).



² Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio

³ Ley 3/2015, de 30 de marzo, Ley reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado

Marco legal de las actividades del Grupo Correos

🌐 GRI 102-12 🌐 GRI 102-16 🌐 GRI 102-17 🌐 GRI 205-2

El mercado postal español está completamente liberalizado desde el 1 de enero de 2011, tras la entrada en vigor de la **Ley 43/2010**⁴. 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.⁵ A su vez,

la actividad de Correos Express Portugal está sometida a la normativa postal y de transporte terrestre de mercancías aplicables en Portugal⁶. Por último, la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas realizada por Correos y Correos Telecom es regulada por la Ley 9/2014⁷.

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 19/2013⁸. 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”⁹, 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).

4 Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal

5 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.

6 Ley 17/2012, de 26 de abril y Decreto-Ley 239/2003, de 4 de octubre.

7 Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones

8 Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

9 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



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 2019 el Comité de Cumplimiento recibió y analizó 152 comunicaciones de validación, 32 consultas y 6 denuncias sobre posibles incompatibilidades con la normativa interna o externa, procediendo, en cada caso, según lo establecido en su reglamento de funcionamiento.

De acuerdo a las recomendaciones de la Dirección de Auditoría y Control, entre 2018 y 2020 el Comité está desarrollando un procedimiento de revisión y adaptación de su sistema de prevención.

Desde 2019 Correos participa además en el grupo de trabajo de *compliance* del Grupo SEPI, cuya finalidad es compartir mejores prácticas en prevención penal entre las distintas empresas que lo integran, a través de la formación y el debate.

En 2019 la filial Correos Express impartió formación sobre prevención de la corrupción y el soborno en las prácticas comerciales, a su red de ventas; sobre la protección de datos personales y gestión de la privacidad, a 15 directivos y comerciales; y sobre el código ético, programa de riesgos penales y procedimiento de transparencia, a otros 135 profesionales.

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

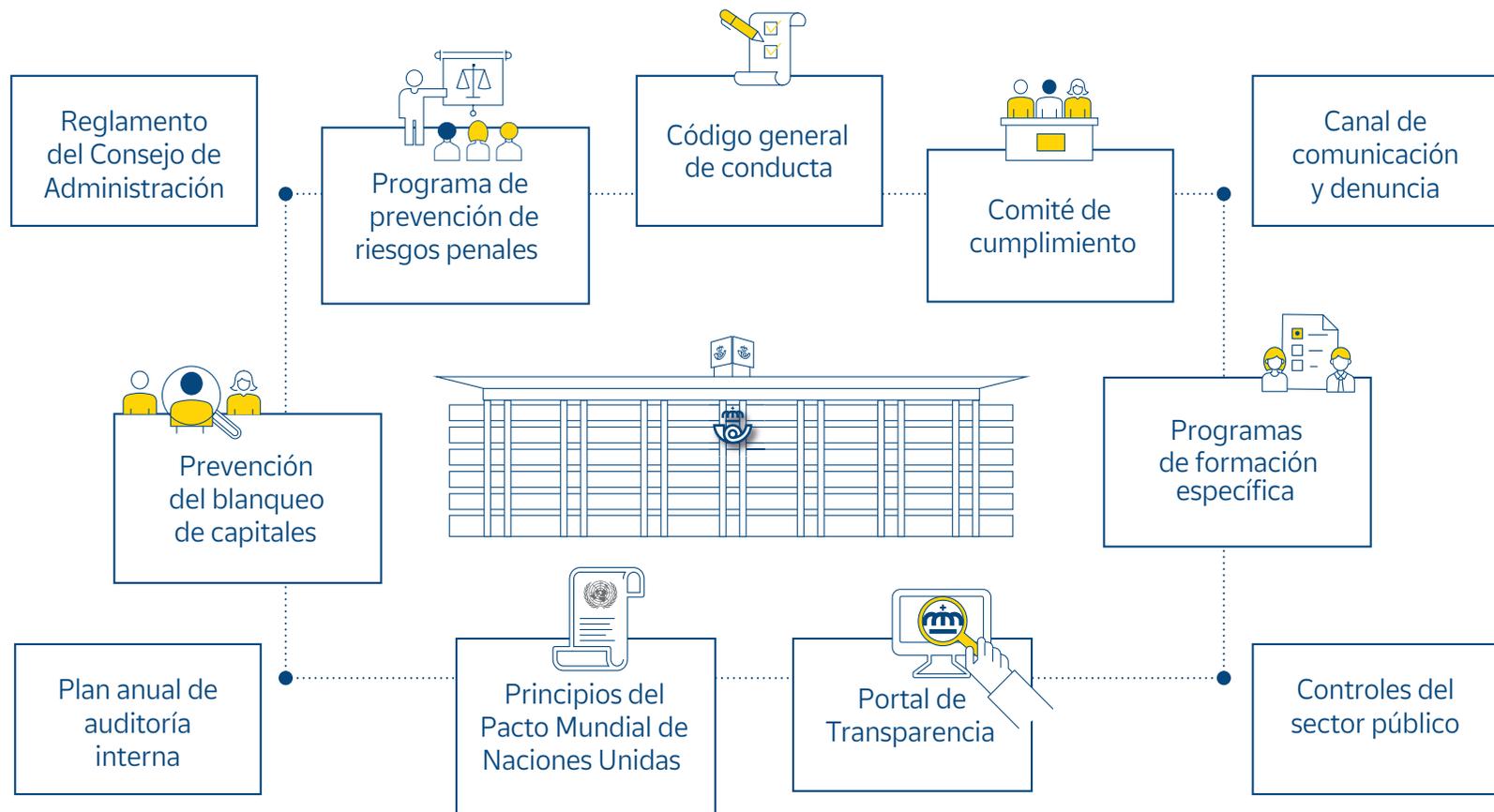
forma de trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil, la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación o la libertad de asociación y negociación colectiva. Este conjunto de valores ha sido asumido por la compañía como parte integral de la estrategia empresarial.

Igualmente, el “Programa de prevención de riesgos penales” 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.



Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal).

Cómo promovemos la ética empresarial



La aplicación de los procedimientos de auditoría interna

🌐 GRI 102-30

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** del Grupo Correos, 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 de Correos y al equipo directivo, contempló la realización de **14 auditorías**:

- 1 operativa de gastos de personal, sobre la fiabilidad del procedimiento y controles realizados.

- 1 sobre el seguimiento de recomendaciones y planes de acción para subsanar deficiencias e incumplimientos relevantes, puestos de manifiesto por anteriores planes de Auditoría Interna y/o por la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) y el Tribunal de Cuentas.

- 4 de cumplimiento normativo, sobre contratación en Correos Express, sobre competencia en Correos y Correos Express, sobre la obligación de información a organismos oficiales en virtud de la Ley General Presupuestaria y sobre la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público en convenios de colaboración en el Grupo Correos.

- 3 de gestión, acerca del nivel de eficacia y eficiencia de la contratación mediante gastos externos no soportados por expedientes, de la contratación de conducciones extraordinarias y de la contratación de patrocinios del Grupo Correos.

- 1 de control interno, verificando las medidas establecidas para la prevención

de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.

- 1 sobre la gestión de la flota propia de vehículos de Correos, en el ámbito de las direcciones de zona.
- 3 relativas al seguimiento de recomendaciones, para verificar el grado de implantación de las formuladas por los planes de auditoría interna en ejercicios anteriores, así como por el informe de auditoría emitido por la IGAE en 2018 y los informes de auditorías externas realizadas por el Tribunal de Cuentas durante 2019 y años anteriores.

Durante el ejercicio se cumplieron 54 recomendaciones de auditoría interna (6 de 2019 y 48 de años anteriores) y se ejecutó un plan de acción específico en relación con las recomendaciones de la IGAE sobre contratación de bienes y servicios.



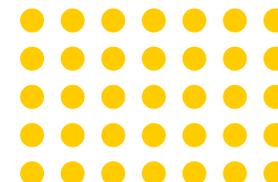
Asimismo, se efectuaron 1.131 auditorías financieras y de calidad en oficinas, centros de tratamiento y unidades de distribución ordinaria y urgente. Adicionalmente, el área de control ejecutó 444 investigaciones e informaciones específicas sobre posibles actuaciones anómalas o irregulares de empleados, incluyendo tanto la operativa ordinaria, como los procesos electorales desarrollados en el año.

Las empresas del Grupo están sujetas al **control de la 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 Reglamento¹⁰, 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.



¹⁰ 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 de la financiación del terrorismo

Responsabilidad de los procedimientos de contratación

 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 2014/24/UE¹¹
- La Directiva 2014/25/UE¹².
- La Ley 9/2017¹³.
- La Ley 31/2007¹⁴.

- La Ley 33/2003¹⁵
- El Real Decreto-Ley 14/2019¹⁶.
- El Real Decreto 716/2019¹⁷.
- Las Instrucciones internas de contratación del Grupo Correos, revisadas en 2018 para su adaptación a la nueva normativa de contratación en el sector público.
- Las Normas de contratación patrimonial del Grupo Correos.

El Grupo publicita las licitaciones y adjudicaciones de sus contratos, en función de su cuantía, en sus **Perfiles 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, las contrataciones previstas en las Instrucciones internas de contratación.

El pasado ejercicio se inició el proyecto para la **plena adopción de la contratación electrónica** en la relación con proveedores, no sólo a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, sino también mediante su integración en la gestión interna de la contratación.

11 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE

12 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

13 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que entró en vigor el 9 de marzo de 2018.

14 Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales

15 Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas

16 Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones

17 Real Decreto 716/2019, de 5 de diciembre, por el que se modifican el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, y el Real Decreto 700/1988, de 1 de julio, sobre expedientes administrativos de responsabilidad contable derivados de las infracciones previstas en el título VII de la Ley General Presupuestaria

Asimismo, se creó una unidad de valoración técnica y seguimiento de ejecución de la contratación, con el fin de contar con un área especializada en la evaluación del alcance técnico de los pliegos, así como en la valoración técnica y de solvencia de las ofertas.

Otras medidas desarrolladas en el ámbito de la contratación incluyeron el análisis de la contratación menor y de la contratación centralizada del Grupo en expedientes superiores a 60.000 euros, para garantizar mayores sinergias y eficiencia, así como la puesta en marcha del Portal de compras, una “ventanilla única” para el acceso a toda la documentación necesaria en cualquier etapa del proceso de contratación por parte de las diferentes áreas de la compañía.

Estas actuaciones fueron complementadas con acciones formativas destinadas a más de 340 gestores en la sede central de la compañía y zonas territoriales.

► 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 2019 por un importe neto de 457,7 millones de euros, que fueron ejecutados por 7.438 proveedores (289 de inversión y 7.149 de gasto).

A su vez, las filiales realizaron adjudicaciones por valor de 246,8 millones de euros. Correos Express contrató con 1.876 proveedores y Correos Express Portugal con otros 773, la mayor parte de transporte; Correos Nexea, con 164 suministradores de papel, sobres y servicios de mantenimiento de equipos; y Correos Telecom, con 122 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 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 2019 se examinaron más de 255 millones y, como resultado, se detectaron 18 envíos con contenido presuntamente ilegal, que se pusieron a disposición de las autoridades competentes. Asimismo, se interceptaron y retiraron cerca de 36.000 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, el portal Cooperera de la Guardia Civil, la *Xarxa de Col·laboració de los Mossos d'Esquadra*, así como con órganos judiciales para el ejercicio de sus funciones.

Correos está además acreditado en 7 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. El pasado ejercicio la filial implantó además un cuadro de mando de seguridad y mejoró el

procedimiento interno de detección y gestión de robos.

La protección de la privacidad

En cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales¹⁸, el Grupo Correos cuenta con una **Delegada 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, por parte de las empresas del Grupo y/o sus proveedores.

En este sentido, la filial Correos Express imparte **formación** a todas las nuevas incorporaciones sobre la protección de datos personales, habiéndose capacitado a 141 personas durante el pasado ejercicio.

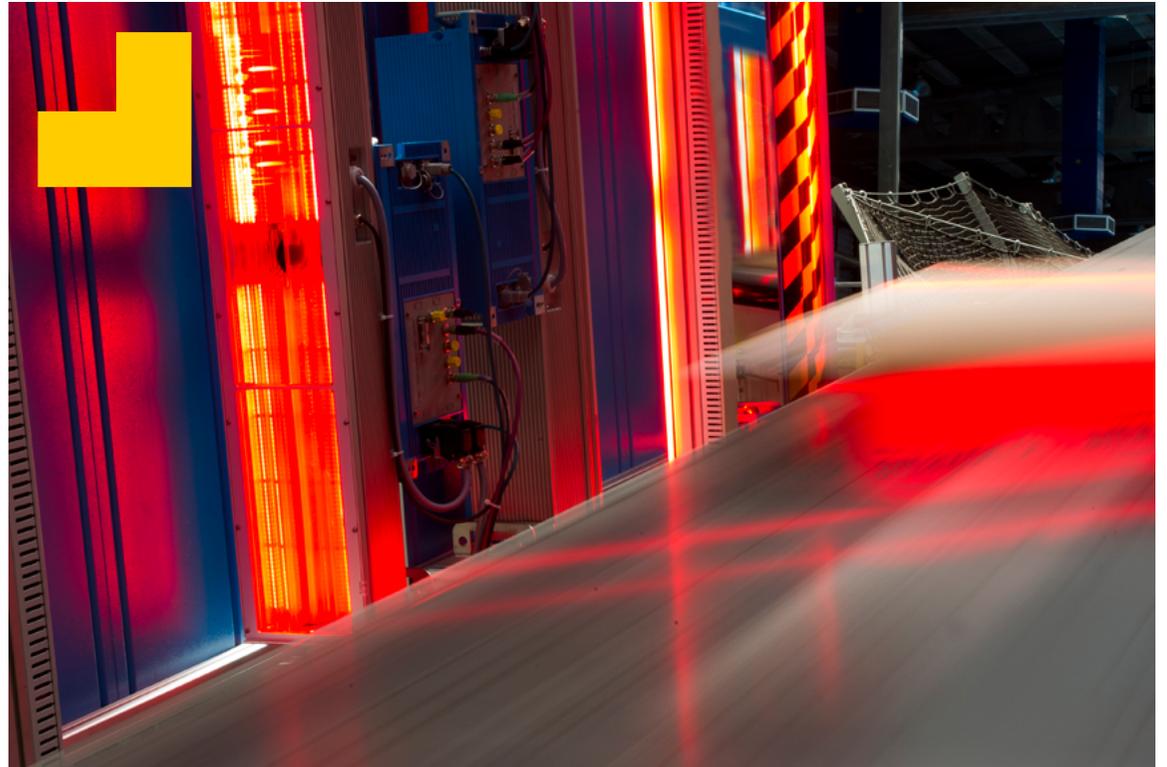


¹⁸ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Por otra parte, 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.

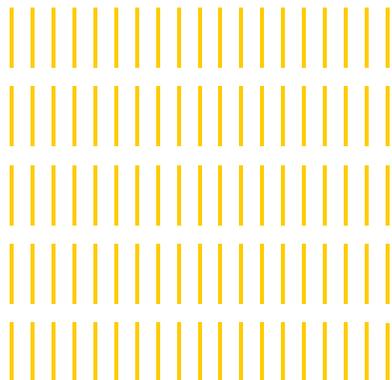
En 2019 Correos obtuvo la certificación **UNE-ISO/IEC 27001:2013** para los sistemas de información que dan soporte a los servicios proporcionados a través de la web. Desde 2018 Correos dispone también de un **Comité de seguridad de la información**, encargado de garantizar la adecuada gestión de riesgos y procedimientos necesarios para preservar la información, los sistemas que la soportan y los procesos que la tratan.

Correos Nexea renovó, a su vez, la **certificación UNE-ISO/IEC 27001:2014 de sus sistemas de información**, que dan soporte a las soluciones personalizadas de gestión documental para la comunicación masiva de las empresas con sus clientes.





Marcos de reporte



Los contenidos e indicadores incluidos en este Estado de información no financiera responden a los requerimientos de la Ley 11/2018¹. El Informe anual integrado del Grupo Correos 2019, cuya publicación está prevista en junio de 2020 y que contiene este Estado de información no financiera, junto a las Cuentas consolidadas del Grupo Correos, ofrece información adicional sobre las políticas de sostenibilidad económica, social y ambiental del Grupo.

La información incluida en este Estado de información no financiera ha sido realizada, conforme recomienda la Ley 11/2018, utilizando como referencia los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad del **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su versión de 2019. Este modelo facilita la plasmación de la triple perspectiva económica, social y ambiental del desempeño 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 transversal 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, asumiendo el compromiso de respetar y promover sus diez principios 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, y que puede consultarse en las páginas de **Global Compact**, de la **Red Española del Pacto Mundial** y de **Correos**.

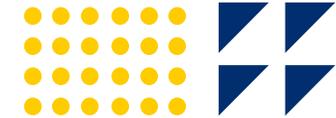
¹ Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Asimismo, el Grupo Correos ha alineado sus políticas con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas** y reporta sus compromisos y aportaciones a la consecución de la Agenda 2030.

Este Estado de información no financiera presenta, con carácter general, la información e indicadores cuantitativos más relevantes del Grupo Correos. No obstante, en el caso de los contenidos referidos a cuestiones laborales, medioambientales y sociales los contenidos se presentan desglosados por las distintas empresas que integran el Grupo, por la distinta naturaleza, dimensiones y actividad de cada compañía.

En este sentido, debido a la incorporación al Grupo de la filial Correos Express Portugal en el transcurso del ejercicio 2019, no están disponibles para este ejercicio algunos de los datos referidos a esta compañía, por no haber concluido el proceso de consolidación de sus sistemas de información con los del Grupo. Estos indicadores podrán estar disponibles a partir del ejercicio 2020. Asimismo, no se ha reflejado información específica sobre sus sistemas de

gestión laborales, medioambientales, sociales o de gobierno corporativo, por estar previsto que durante 2020 la filial incorpore y suscriba los establecidos para el Grupo Correos.





Indicadores empleados en el Estado de información no financiera

	Indicador	Verificación externa
Entorno empresarial	GRI 102-4, GRI 102-6	✓
Organización y estructura	GRI 102-5, GRI 102-18	✓
Mercados en los que opera	GRI 102-4, GRI 102-6	✓
Objetivos y estrategias	GRI 102-15	✓
Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	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	GRI 103-2	✓
Resultados de esas políticas: indicadores clave de resultados no financieros que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia	GRI 200, GRI 300, GRI 400	✓
Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos.	GRI 102-9, GRI 102-15, ODS 16	✓
Cómo el grupo gestiona dichos riesgos (procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia)	GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-11 GRI 102-30	✓
Información sobre los impactos que se hayan detectado, desglosados, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 103-1, GRI 102-11, GRI 102-15	✓

	Indicador	Verificación externa
Medio ambiente		
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 102-11, GRI 102-15, GRI 103-1, GRI 308-2	✓
Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	-	✓
Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Principios 7, 8, 9 Pacto Mundial ODS 13	✓
La aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	✓
La cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Principios 7, 8, 9 Pacto Mundial ODS 13	✓
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 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-5, GRI 305-7 ODS 3, 7, 11, 12, 13	✓
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, ODS 12	✓
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, GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 303-1, ODS 7, 11, 12	✓
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 302-4, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-5, GRI 305-7 ODS 3, 7, 11, 12, 13	✓
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, ODS 12, 13, 15, 17	✓

	Indicador	Verificación externa
Social		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 405-1 ODS 5, 8, 10	✓
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, ODS 5, 8, 10	✓
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, ODS 5, 8, 10	✓
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2, ODS 5, 8, 10	✓
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones	GRI 102-35	✓
Pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 401-2, ODS 8	✓
Implantación de políticas de desconexión laboral	-	✓
Empleados con discapacidad	GRI 405-1, ODS 8, 10	✓
Organización del tiempo de trabajo	GRI 402-1	✓
Número de horas de absentismo	GRI 403-2, ODS 3, 8	✓
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-2, GRI 401-3, ODS 5, 8, 10	✓
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 403-2, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-8, GRI 403-9, GRI 403-10, ODS 3, 8	✓



	Indicador	Verificación externa
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9, GRI 403-10, ODS 3, 8	✓
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Principio 3 Pacto Mundial, GRI 102-41, GRI 402-1, GRI 403-4, ODS 8	✓
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	GRI 102-41, ODS 8	✓
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4, ODS 3, 8	✓
Políticas de formación implementadas)	GRI 403-5, GRI 404-1, ODS 3, 8	✓
Horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1, ODS 5, 8	✓
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2, GRI 405-1, ODS 8, 10	✓
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 404-1, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2, ODS 5, 8, 10	✓
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	Principio 6 Pacto Mundial, ODS 5	✓
Medidas adoptadas para promover el empleo	-	✓
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Principio 6 Pacto Mundial	✓
La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2, GRI 405-1, ODS 8, 10	✓
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1 ODS 5, 8, 10	✓

	Indicador	Verificación externa
Derechos humanos		
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	Principios 1, 2 Pacto Mundial, GRI 102-16, ODS 16	✓
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	Principio 3 Pacto Mundial, GRI 102-41, ODS 8	✓
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Principio 6 Pacto Mundial, GRI 103-2, GRI 405-2, ODS 5, 8, 10	✓
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	Principio 4 Pacto Mundial, GRI 409-1, ODS 8, 16, 17	✓
La abolición efectiva del trabajo infantil	Principio 5 Pacto Mundial, GRI 408-1, ODS 8, 16, 17	✓
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 102-25, GRI 205-2, ODS 16	✓
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16, GRI 102-17, ODS 16	✓
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 102-12, GRI 102-13 ODS 17	✓

	Indicador	Verificación externa
Compromiso con la sociedad		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 102-9, GRI 203-2, GRI 204-1, GRI 413-1, ODS 8, 16	✓
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 102-9, GRI 203-2, GRI 413-1, ODS 8, 11, 16, 17	✓
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43	✓
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-12, GRI 102-13, ODS 17	✓
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308-1, ODS 5, 13	✓
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 308-1, ODS 5, 13	✓
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 102-30, ODS 16	✓
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 305-5, GRI 305-7, ODS 3, 11, 12, 13	✓
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	-	✓
Beneficios obtenidos país por país	GRI 201-1, ODS 8, 9	✓
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1, ODS 8, 9	✓
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	✓



Indicadores de emisiones atmosféricas

GRI 301-1 GRI 302-1 GRI 303-1 GRI 305-1
 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-7

	Correos		Correos Express ¹		Correos Nexea ²		Correos Telecom ³	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO₂)								
Directas (Alcance 1)	39.347	48.016	0	0	ND	ND	29	29
Indirectas (Alcance 2)	2.986	2.292	ND	ND	ND	ND	NA	NA
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	127.819	119.675	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Emisiones de CO ₂ por envío (g CO ₂ /envío)	17,47	18,6	ND	ND	NA	NA	NA	NA

Las emisiones de CO₂ son calculadas mediante GHC Protocol y verificadas según la normativa UNE-EN ISO 14064-1:2012 “Gases de efecto invernadero”.

1 Correos Express no realiza la medición de emisiones de alcance 1, al no contar con flota propia de vehículos y al ser eléctricos los sistemas de climatización de sus centros operativos. Está previsto reportar las emisiones de alcance 2 a partir del ejercicio 2020.

2 Las emisiones de gases de efecto invernadero no constituyen un impacto relevante de Correos Nexea.

3 Correos Telecom no genera emisiones propias de alcance 2 al compartir sus edificios con la matriz Correos.

Otras emisiones atmosféricas (Kg)	Correos		Correos Express ⁴		Correos Nexea ⁵		Correos Telecom	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
SOx	228	221	NA	NA	NA	NA	NA	NA
NOx	140.186	136.122	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Partículas	12.607	12.133	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Las emisiones son calculadas mediante la metodología CORINAIR a partir de los consumos facturados.

4 Correos Express no genera emisiones de SOx, NOx y partículas al no contar con flota propia de vehículos y al ser eléctricos los sistemas de climatización de sus centros operativos.

5 Las emisiones de SOx, NOx y partículas no constituyen un impacto relevante de Correos Nexea y Correos Telecom.



Informe de verificación del Estado de información no financiera



Informe de verificación independiente del estado de información no financiera y diversidad (consolidado) de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (y sociedades dependientes) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019

A los accionistas de **SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS S.A., S.M.E.**

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (Consolidado), en adelante EINF que se adjunta como Anexo I de este informe, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS S.A., S.M.E. (y sociedades dependientes), en adelante CORREOS, la entidad o el Grupo.

El contenido del Informe de Gestión incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de

información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información contenida en el EINF.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de CORREOS, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores del Grupo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores del Grupo son también responsables de definir, implantar, adaptar y

mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

► Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

► Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada, basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2019. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores [no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente]. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía

de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de CORREOS, que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de CORREOS para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con

esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por la entidad, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS S.A., S.M.E. (y sociedades dependientes) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Crowe Servicios de Auditoría, S.L.P.
Paseo de la Castellana, 130 Planta 7ª
28046 Madrid (España)



Loreta Calero Pérez

Paseo de la Castellana, 130 Planta 7ª
28046 Madrid (España)
Miembro nº 19866 del ROAC

Madrid, 26 de marzo de 2020.



Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS



Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
GRI 102: Contenidos generales 2019						
1. Perfil de la compañía						
102-1	Nombre de la compañía	Estructura y negocio del Grupo Correos. Modelo de negocio del Grupo Correos	-	✓		
102-2	Principales marcas, productos y servicios	Soluciones para los clientes	-			
102-3	Ubicación de la sede central	Pag. 3	-			
102-4	Países en los que opera la compañía	Excelencia en la operativa. Modelo de negocio del Grupo Correos. Entorno de negocio y mercados. Memoria de las cuentas consolidadas	-	✓		

Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
GRI 102: Contenidos generales 2019						
102-5	Régimen de propiedad y forma jurídica	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓		
102-6	Principales mercados	Estructura y negocio del Grupo Correos. Modelo de negocio del Grupo Correos. Entorno de negocio y mercados. Soluciones para los clientes	-	✓		
102-7	Tamaño de la organización	Cifras clave. Equipo humano.	-	✓		
102-8	Empleo	Equipo humano	-	✓	6	5,8,10
102-9	Cadena de suministro	Gobierno corporativo y cumplimiento ético	-	✓	1, 2, 4, 5, 6	16
102-10	Cambios significativos en la compañía y su cadena de suministro durante el ejercicio	Modelo de negocio del Grupo Correos. Entorno de negocio y mercados.	-	✓		
102-11	Principio de precaución medioambiental	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7, 8	

Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
GRI 102: Contenidos generales 2019						
102-12	Principios e iniciativas externas suscritas	Equipo humano. Sostenibilidad medioambiental. Contribución social del Grupo Correos. Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓		17
102-13	Asociaciones y organizaciones a las que pertenece la compañía	Contribución social del Grupo Correos.	-	✓		17
2. Estrategia						
102-14	Declaración del Presidente	Mensaje del Presidente	-			
102-15	Efectos, riesgos y oportunidades	Entorno de negocio y mercados. Tendencias futuras. Gestión de riesgos.	-	✓		
3. Ética e integridad						
102-16	Valores, principios y normas éticas	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓	10	16
102-17	Mecanismos de asesoramiento sobre ética	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓	1,2,10	16



Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
GRI 102: Contenidos generales 2019						
4. Gobierno						
102-18	Estructura de gobierno	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.		✓		
102-25	Conflictos de intereses	Memoria de las cuentas consolidadas			10	16
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.		✓	10	
102-35	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo y cumplimiento ético. Memoria de las cuentas consolidadas.		✓	10	
5. Participación de los grupos de interés						
102-40	Grupos de interés	Relaciones con los grupos de interés	-			
102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos	Equipo humano	-	✓	3	8

Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
GRI 102: Contenidos generales 2019						
102-42	Proceso para determinar grupos de interés	Relaciones con los grupos de interés	-			
102-43	Participación de los grupos de interés	Relaciones con los grupos de interés	-			
102-44	Cuestiones clave para los grupos de interés	Relaciones con los grupos de interés	-			
6. Metodología del informe						
102-45	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados	Memoria de las cuentas consolidadas	-			
102-46	Proceso para determinar el contenido y el alcance del informe	Relaciones con los grupos de interés	-			
102-47	Aspectos materiales identificados	Relaciones con los grupos de interés	-			
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	-			

Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
GRI 102: Contenidos generales 2019						
102-51	Fecha del último informe	Marcos de reporte	-			
102-52	Ciclo de presentación	Marcos de reporte	-			
102-53	Punto de contacto	Pag. 3	-			
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	-			
102-56	Verificación externa del informe	Verificación externa del Estado de información no financiera	-	✓		
201: Desempeño económico 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Modelo de negocio del Grupo Correos. Objetivos y estrategia				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido	-	✓		1, 8, 9
201-4	Asistencia financiera recibida del Gobierno	Valor económico generado y distribuido	-	✓		

Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
203: Impactos económicos indirectos 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Modelo de negocio del Grupo Correos. Objetivos y estrategia				
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Objetivos y estrategia. Soluciones para los clientes. Equipo humano. Innovación. Sostenibilidad medioambiental. Contribución social del Grupo Correos. Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓	1, 2, 6, 7, 8, 10	8
204: Prácticas de adquisición 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓		8

Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
205: Lucha contra la corrupción 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
205-2	Comunicación y formación sobre políticas contra la corrupción	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓	10	16
301: Materiales 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental.				
301-1	Materiales utilizados	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7, 8	12
302: Energía 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental				
302-1	Consumo energético interno	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7, 8	7, 12, 13
302-4	Reducción del consumo energético	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7, 8, 9	7, 11, 12, 13

Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
303: Agua 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental.				
303-1	Consumo de agua	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7, 8	12
304: Biodiversidad 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Hacia un futuro más sostenible. Sostenibilidad medioambiental.				
304-3	Tamaño y ubicación de áreas de hábitats protegidos o restaurados	Hacia un futuro más sostenible. Sostenibilidad medioambiental.	-	✓	7, 8	13, 15, 17
305: Emisiones 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental.				
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7, 8	3, 7, 11, 12, 13, 15
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7, 8	3, 7, 11, 12, 13, 15



Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7, 8	3, 7, 11, 12, 13, 15
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7, 8, 9	3,11,12,13, 15
305-7	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7, 8	3,11,12,13, 15
308: Evaluación ambiental de proveedores 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental. Gobierno corporativo y compromiso ético.				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓	7,8	13
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7,8	13
401: Empleo 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.		✓		
401-2	Prestaciones sociales para los empleados	Equipo humano	-		6	3, 5,8,10



Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Equipo humano	-	✓	6	5,8,10
402: Relaciones trabajador-empresa 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.				
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Equipo humano	-	✓	3	
403: Salud y seguridad en el trabajo 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.				
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Equipo humano.	-	✓		3,8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Equipo humano.	-	✓	3	3,8
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Equipo humano.	-	✓		3,8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Equipo humano.	-	✓		3,8

Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Equipo humano.	-	✓		3,8
403-9	Lesiones por accidente laboral	Equipo humano.	-	✓		3,8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Equipo humano.	-	✓		3,8
404: Formación y educación 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.				
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Equipo humano	-	✓	6	4, 5, 8, 10
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño	Equipo humano	-	✓	6	8, 10

Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.				
405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y de la plantilla (sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad)	Equipo humano. Gobierno corporativo y cumplimiento ético.		✓	6	5,8,10
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Equipo humano.	-	✓	6	5,8,10
408: Trabajo infantil 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de explotación infantil	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓	1, 2, 5	8, 16, 17
409: Trabajo forzoso 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
409-1	Centros y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓	1, 2, 4	8, 16, 17



Índice de contenidos GRI					Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estandar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa		
413: Comunidades locales 2019						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental. Contribución social del Grupo Correos.				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sostenibilidad medioambiental. Contribución social del Grupo Correos	-	✓		11,17

3. Cuentas consolidadas del Grupo Correos



- + Informe de auditoría
- + Balance consolidado
- + Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada
- + Estado de flujos de efectivo consolidado
- + Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado
- + Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado
- + Memoria de las cuentas consolidadas
- + Informe de gestión
- + 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):

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 2019, 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 2019, 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 por contrato, por importe de 1.507.017 miles de euros, correspondientes a las ventas de clientes corporativos y que representan el 66% del epígrafe “Importe neto de la cifra de negocios”.
- Ventas de cobros al contado, por importe de 367.932 miles de euros que representa el 16% del epígrafe “Importe neto de la cifra de negocios”.
- Ventas de la unidad internacional, por importe de 133.964 miles de euros que representa el 6% 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.ª

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 el Grupo 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 aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con el elevado número de transacciones.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al aspecto 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 por contrato hemos realizado los siguientes procedimientos:

Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables en relación con esta tipología de ingresos registrados en el ejercicio 2019, verificando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable.

Obtención de confirmaciones externas para una muestra de facturas de clientes en relación con el 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 con estos ingresos registrados en el ejercicio 2019, 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 2019, verificando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable

Hemos comprobado el cálculo de la 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

El Grupo tiene registradas en los epígrafes “Provisiones a largo plazo” y “Provisiones a corto plazo” un importe total de 28.154 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 aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con 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 aspecto 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 2019 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 1.142.271 miles de euros. Dicho epígrafe incluye una provisión por deterioro de su valor por importe de 111.124 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/733/2010,

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 inmovilizado material e inmaterial por referencia al coste de reposición depreciado de cada activo (nota 5.e).

La Sociedad dominante ha solicitado a un experto independiente la valoración de una muestra de 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 elevados anteriores a la crisis inmobiliaria producida en España, y aquellos con una provisión de deterioro registrada al 31 de diciembre de 2019.

Hemos considerado éste área como un aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación a que el valor del Inmovilizado material representa el 51% del total de los activos del Grupo al 31 de diciembre de 2019 y a que todo ejercicio de valoración está sujeto a un alto grado de juicio y de estimación. Como consecuencia

del ejercicio de valoración realizado 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 3.731 miles de euros.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al aspecto 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 2019 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 el importe de las compensaciones reconocidas en los Presupuestos Generales del Estado prorrogados que se encuentran en 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.

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 2019 que no fuera coincidente con lo consignado en los Presupuestos Generales del Estado prorrogados, 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, avalados por sus asesores legales, consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 y siguientes, relativo al cálculo del coste neto del SPU para los ejercicios 2011 a 2019.

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 ésta 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 éste área como aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con 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 aspecto 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 2019 asciende a 120.000 miles de euros, los cuales corresponden en su totalidad al ejercicio 2019.
- 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 la ésta última

en la que ha considerado que el riesgo de que se produzcan devoluciones futuras para el período 2011 – 2019 es remoto, tal y como se recoge en las cuentas anuales consolidadas del presente ejercicio.

- 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.

Combinaciones de negocio

Tal y como se describe en las notas 2 y 21 de la memoria consolidada adjunta, Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) adquirió durante el presente ejercicio el 51% de las acciones de CEP - Correos Express Portugal, S.A., localizada en Portugal, la cual incorporaba en su balance el 100% de una dependiente, también localizada en Portugal, denominada CEP II – Correos Express Portugal, S.A. La dirección de Correos Express ha concluido que posee control sobre dichas compañías, atendiendo a lo establecido en el artículo 42 del Código de Comercio.

Dicha transacción ha sido considerada como una combinación de negocios de acuerdo con las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas (en adelante NFCAC).

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 las combinaciones de negocio a través del reconocimiento en la fecha de adquisición de los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos por su valor razonable y el exceso producido en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios sobre el correspondiente valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos se reconoce como un fondo de comercio de consolidación.

Hemos considerado la combinación de negocios, anteriormente detallada, como un aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, una vez que la misma está basada en estimaciones y juicios de valoración de la dirección del Grupo.

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

- Obtención de un entendimiento de la naturaleza de la transacción y del tratamiento contable acorde a las NFCAC. Adicionalmente hemos obtenido un conocimiento completo de las condiciones de la operación, incluyendo la contraprestación entregada, y los estados contables relacionados con la adquisición.
- Análisis de la identificación y valoración de los activos y pasivos adquiridos realizada por parte del Grupo con la asistencia de un experto independiente.
- 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.
- Comprobación de la aplicación de una metodología comúnmente aceptada para la identificación de los activos y pasivos adquiridos, cuestionándonos las principales

hipótesis incluidas en dicha valoración e involucrando a nuestros especialistas en valoración cuando lo hemos considerado necesario.

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

Evaluación del cambio de estimación de las vidas útiles de los inmovilizados materiales e intangibles e inversiones inmobiliarias

Tal y como se describe en la nota 5.b de la memoria consolidada adjunta, el valor residual, la vida útil y los métodos de amortización se revisarán como mínimo al cierre de cada ejercicio, asimismo la vida útil se revisa cuando existen indicios de que pueda haber variado y, si procede, se ajusta de forma prospectiva. El Grupo ha llevado a cabo un análisis en relación con la vida útil de los activos materiales e intangibles e inversiones inmobiliarias, encaminado a determinar si la vida económica que se estaba utilizando hasta 2018 para

calcular las amortizaciones contables estaba alineada con la vida útil de los diferentes activos. Todo ello de acuerdo con las mejores prácticas generalmente aceptadas y en base a informes técnicos internos, de los fabricantes y expertos independientes.

Este cambio en las vidas útiles, de determinadas tipologías de activos, ha sido aplicado de forma prospectiva no teniendo repercusión en ejercicios anteriores por tratarse de un cambio de estimación. Como consecuencia del cambio de porcentajes de amortización, en el ejercicio 2019 se ha registrado un gasto de amortización inferior por un importe de 30,7 millones de euros y un menor ingreso por imputación de subvención de capital por importe de 3,7 millones de euros al que se hubiera registrado de no haberse producido el mencionado cambio de estimación.

Hemos considerado éste área como un aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con que la evaluación de la estimación de la vida útil implica un alto grado de juicio y de estimación de la dirección.

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

- Hemos realizado un entendimiento del proceso documentado por la dirección para la estimación de las vidas útiles de sus diferentes activos.
- Hemos obtenido los informes técnicos internos, de los fabricantes y expertos independientes y hemos revisado que las conclusiones de estos se correspondan con las nuevas vidas útiles de los activos otorgados por el Grupo.
- Comprobación de la competencia, capacidad e independencia del experto independiente, cuando ha sido pertinente, mediante la obtención de una confirmación y la constatación de su reconocido prestigio en el mercado.
- Hemos realizado un recálculo de la amortización de los activos del Grupo, con el objeto de confirmar que el gasto de amortización registrado por el Grupo se ha

calculado teniendo en cuenta la nueva vida útil estimada.

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

► Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2019, 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 auditoría 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 presenta en el informe separado “Estado de Información no Financiera 2019 del Grupo Correos” al cual se incluye referencia 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 2019 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

► Responsabilidad de los administradores 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 citados 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 de la Sociedad dominante 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 auditoría. 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 auditoría.

Nos comunicamos con la comisión de auditoría y control 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 auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría y control 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.

Grant Thornton, S.L.P, Sociedad Unipersonal
ROAC no S0231



David Calzada Criado
ROAC no 22193
28 de abril de 2020



Este informe se corresponde
con el sello distintivo

nº 01/20/11776

emitido por el Instituto
de Censores Jurados de
Cuentas de España



Balance consolidado correspondiente al 31 de diciembre de 2019

(Expresado en miles de euros)

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
ACTIVO NO CORRIENTE		1.497.646	1.462.918
Inmovilizado intangible	6	47.284	25.365
Fondo de comercio consolidado	6.1	8.161	—
Aplicaciones informáticas		35.340	25.185
Otro inmovilizado intangible		3.783	180
Inmovilizado material	7	1.382.172	1384.844
Terrenos y construcciones		1.156.892	1.174.145
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		186.714	180.773
Inmovilizado en curso y anticipos		38.566	29.926
Inversiones inmobiliarias	8	16.630	13.625
Inversiones financieras a largo plazo	11	2.451	2.194
Otras inversiones financieras		2.451	2.194
Activos por impuesto diferido	18	49.109	36.890
ACTIVO CORRIENTE		733.831	621.716
Activos no corrientes mantenidos para la venta	9	3.975	529
Existencias	10	9.611	5.188

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	11	615.415	486.433
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		580.207	440.414
Clientes, empresas del grupo y asociadas	20	—	57
Deudores varios		26.023	25.254
Deudores , empresas del grupo y asociadas	20	483	12.934
Personal		7.420	7.521
Otros créditos con las Administraciones Públicas	18	1282	253
Inversiones financieras a corto plazo	11	3.129	946
Periodificaciones a corto plazo		1.107	502
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	11,12	100.594	128.118
TOTAL ACTIVO		2.231.477	2.084.634

Las notas 1 a 25 de la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2019

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
PATRIMONIO NETO		1.457.303	1.445.777
Fondos propios	13	1.219.092	1.204.728
Capital		611.521	611.521
Prima de Emisión		250.938	250.938
Reservas		342.269	418.971
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante		14.364	(152.960)
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	236.946	241.049
Socios externos		1.265	-
Socios externos		2.215	-
Resultado atribuido a socios externos		(950)	-
PASIVO NO CORRIENTE		121.793	117.457
Provisiones a largo plazo	15	24.939	29.308
Deudas a largo plazo	16	14.628	7.404
Deudas con entidades de crédito	11	11.256	-
Acreedores por arrendamientos financieros		284	563
Otros pasivos financieros		3.088	6.841
Pasivos por impuesto diferido	18	79.351	79.562
Periodificaciones a largo plazo		2.875	1.183

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
PASIVO CORRIENTE		652.381	521.400
Provisiones a corto plazo		3.215	3.017
Deudas a corto plazo	11,16	42.742	32.478
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	11, 16, 20	3.495	1.285
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	11,16	596.698	479.020
Proveedores		3.219	3.196
Acreedores varios		292.796	241.312
Personal		25.198	38.951
Otras deudas con las Administraciones Públicas	18	66.682	55.885
Anticipos de clientes		208.803	139.676
Periodificaciones a corto plazo		6.231	5.600
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2.231.477	2.084.634



Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al 31 de diciembre de 2019

(Expresado en miles de euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Importe neto de la cifra de negocios	17-a)	2.266.483	2.035.632
Trabajos realizados por la empresa		-	-
Aprovisionamientos		(336.881)	(294.669)
Consumo de mercaderías	17-b)	(11.826)	(15.032)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	10	(424)	(661)
Trabajos realizados por otras empresas	17-b)	(324.631)	(278.976)
Otros ingresos de explotación		124.341	126.342
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		3.866	6.029
Compensaciones por la prestación del S.P.U.	17-c)	120.000	120.000
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	475	313
Gastos de personal	17-d)	(1.659.683)	(1.511.288)
Sueldos, salarios y asimilados		(1.310.846)	(1.205.302)
Cargas sociales		(340.468)	(296.039)
Otros gastos		(8.369)	(9.947)
Otros gastos de explotación		(344.676)	(329.934)
Servicios exteriores	17-e)	(323.446)	(312.255)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Tributos	17-f)	(7.477)	(7.521)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	11	(2.627)	(4.021)
Otros gastos de gestión corriente		(11.126)	(6.137)
Amortización del inmovilizado	6,7,8	(60.204)	(95.034)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	14	5.937	11.260
Exceso de provisiones	15	-	-
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	17-g)	2.796	4.226
Deterioro y pérdidas		2.887	(1.445)
Resultados por enajenaciones y otras		(91)	5.671
Otros resultados		(70)	(103.093)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		(1.957)	(156.558)
Ingresos financieros		111	2.246
De valores negociables y otros instrumentos financieros:			
De empresas del grupo		44	75
De terceros		67	2.171
Gastos financieros	17-i)	(175)	(20.253)
Por deudas con terceros		(175)	(20.253)
Por actualización de provisiones		-	-
Diferencias de cambio		7.404	6.610
RESULTADO FINANCIERO		7.340	(11.397)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		5.383	(167.955)
Impuesto sobre beneficios	18	8.031	14.995
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		13.414	(152.960)
Resultado atribuido a la sociedad dominante		14.364	(152.960)
Resultado atribuido a socios externos		(950)	-



Estado de flujos de efectivo consolidado al 31 de diciembre de 2019

(Expresado en miles de euros)

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Resultado del ejercicio antes de impuestos		5.383	(167.955)
Ajustes al resultado			
Amortización del inmovilizado	6,7,8	60.204	95.034
Correcciones valorativas por deterioro	7,10,11	(3.212)	2.106
Variación de provisiones		(15.630)	34.024
Imputación de subvenciones de capital	14	(5.937)	(11.260)
Reconocimiento de contraprestación por la prestación del S.P.U.	17-c)	-	(120.000)
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	(475)	(313)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		91	(5.671)
Ingresos financieros	17-h)	(111)	(2.246)
Gastos financieros	17-h)	175	20.253
Diferencias de cambio		(7.404)	(6.610)
Otros ingresos y gastos		(281)	102.876
Cambios en el capital corriente			
Existencias		(4.098)	(1.189)
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		(140.180)	111.784

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Otros activos corrientes		(3.456)	(35)
Acreedores y otras cuentas a pagar		128.859	50.735
Otros pasivos corrientes		5.427	(433)
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		3.363	(5.241)
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación			
Pagos de intereses		(90)	(279)
Cobros de intereses		120	2.230
Cobros por impuesto sobre beneficios		12.594	25.635
Otros pagos		-	(134.419)
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		35.342	(10.974)
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Pagos por inversiones			
Empresas del grupo y asociadas.	21	(11.050)	
Inmovilizado intangible		(15.170)	(10.266)
Inmovilizado material		(61.179)	(59.935)
Cobros por desinversiones			
Inmovilizado material		1.575	607
Activos no corrientes mantenidos para la venta		999	8.744
Otros activos financieros		24	
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(84.801)	(60.850)

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio			
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero			
Deudas con entidades de crédito		14.531	
Pagos por dividendos y remuneraciones de otros instrumentos de patrimonio			
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		14.531	
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		7.404	
VARIACIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		(27.524)	(71.824)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	12	128.118	199.942
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	12	100.594	128.118



Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado correspondiente al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019:

	Notas	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Resultado consolidado del ejercicio		13.414	(152.960)
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		370	22
Devolución de la Sobrecompensación del SPU 2004-2010		—	(11.495)
Efecto impositivo		—	2.874
		370	(8.599)
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos:			
- con origen en la amortización		(5.807)	(10.543)
- con origen en la corrección por deterioro		—	(219)
- con origen en bajas		(135)	(642)
Efecto impositivo		1.476	2.806
		(4.466)	(8.598)

	Notas	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS		9.318	(170.157)
Total de ingresos y gastos atribuidos a la sociedad dominante		10.268	(170.157)
Total de ingresos y gastos atribuidos a socios externos		(950)	—



Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado

(Expresada en miles de euros)

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019:

	Capital	Prima de emisión	Reserva legal	Reservas voluntarias estatutarias	Reservas en sociedades consolidada	Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante	Subvencione donaciones legados recibidos	Socios Externos	TOTAL
SALDO FINAL EJERCICIO 2017	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	—	—	—

	Capital	Prima de emisión	Reserva legal	Reservas voluntarias estatutarias	Reservas en sociedades consolidada	Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante	Subvenciones donaciones legados recibidos	Socios Externos	TOTAL
SALDO FINAL EJERCICIO 2018	611.521	250.938	100.070	471.417	(76.258)	(152.960)	241.049	—	1.445.777
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	—	—	—	—	—	14.364	(4.096)	(950)	9.318
Operaciones con socios o propietarios: Distribución de dividendos	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	—	—	—	(26.875)	(126.085)	152.960	(7)	2.215	2.208
SALDO FINAL EJERCICIO 2019	611.521	250.938	100.070	444.542	(202.343)	14.364	236.946	1.265	1.457.303



Memoria consolidada correspondiente al ejercicio 2019

(Expresada 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 registrarán 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 encomendarse a 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 2018 fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 28 de febrero de 2019 y aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad Dominante el 28 de junio de 2019. 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 2019, 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)
CEP – Correos Express Portugal, S.A.	Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería	Rua do Barreiro nº553, Moreira Maia
CEP II – Correos Express Portugal, S.A.	Servicios de transporte de mercancías en el mercado nacional e internacional.	Rua da Serra nº654, Moreira Maia

Cambio en el perímetro de consolidación durante el ejercicio 2019:

Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), adquirió el 51% de las acciones de la sociedad Rangel Expreso S.A. (REXI) con fecha 29 de abril de 2019, localizada en Portugal, la cual incorporaba en su balance el 100% de una dependiente, también localizada en Portugal, denominada Rangel Expreso II S.A. (REXII). La dirección del Grupo Correos ha concluido que posee control sobre dichas compañías, atendiendo a lo establecido en el artículo 42 del Código de Comercio.

En dicha operación de compra-venta se firmó un contrato de put y call cruzadas para la posible adquisición de una mayor participación en la dependiente CEP. Estas opciones son susceptibles de activación únicamente cuando se den una serie de circunstancias, las cuales no se han producido ni al cierre del ejercicio ni a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas. El otorgamiento del mencionado contrato ha sido a título gratuito.

El 5 de agosto de 2019, se elevó a público la decisión de los accionistas de las sociedades dependientes en relación a la modificación de la denominación social de las Sociedades, que en lo sucesivo pasaron a denominarse:

Denominación social

CEP – Correos Express Portugal, S.A.

CEP II – Correos Express Portugal, S.A.

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.

CEP – Corres Express Portugal, S.A., (en adelante “CEP”) con domicilio social en Rua de Barreiro N°553, Crestins feligresía de Moreira, municipio Maia (C.P 4470-573 Moreira Maia) Portugal, tiene como objeto social la prestación de servicios de transporte de correo urgente y de mensajería, en particular servicios postales no universales, y de garantizar, en calidad de transportista público por carretera de mercancías y comisario de transporte, la gestión del transporte de mercancías, la recepción, el transporte y la entrega de los volúmenes y documentación, en las condiciones legales y reglamentarias aplicables. La actividad principal de CEP – Corres Express Portugal, S.A, es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

CEP II – Correos Express Portugal, S.A., (en adelante “CEP II”) con domicilio social en

Rua da Serra N°654, feligresía de Folgosa, municipio Maia (C.P 4446-909 Ermesinde) Portugal, tiene como objeto social el transporte de mercancías, organización y gestión del transporte de mercancías en el mercado nacional e internacional por cualquier vía; la organización de transportes, la coordinación de flujo de mercancías e información, gestión y control de stocks, almacenamiento y logística, comercio internacional, importación y exportación, consultoría de transportes y servicios de comercio exterior, actividad de transitario, actividad aduanera y similar apoyo al transporte, con poderes para declarar ante las adunas por cuenta ajena y la prestación de servicios postales. La actividad principal de CEP II - Correos Express Portugal, S.A, es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

No se produjeron variaciones en el perímetro de consolidación en el ejercicio 2018.

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 españolas 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 2019 y 2018 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 2019	Correos Express EU., S.A., S.M.E; S.U	Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P; S.U.	Nexea GD., S.A., S.M.E S.U.	CEP Consolidado (*)
Valor neto contable	134.942	1.503	—	11.050
-Participación directa (%)	100%	100%	100%	51%
Capital social	66	1.503	974	375
Prima de emisión	6.415	—	—	—
Reserva legal	1.231	301	128	74
Otras reservas	6.464	3.942	(60)	885
Resultados de ejercicios anteriores	—	—	(4.588)	(2.696)
Resultado del ejercicio	22.636	1.739	(498)	(1.307)
Otros instrumentos de Patrimonio Neto (**)	—	—	—	4.600
Subvenciones	—	—	332	27
Total patrimonio neto	36.812	7.484	(3.713)	1.958
Resultado de explotación (***)	13.177	2.368	(379)	(1.121)

(*) Se tratan de cifras agregadas de CEP I y CEP II por el 100%

(**) En Portugal son denominadas prestaciones accesorias regulada por el artículo 287 del Código de Sociedades Comerciales portugués, teniendo el mismo importe CEP I registrado como un derecho de crédito con CEP

(***) En CEP Consolidado hace referencia al resultado de explotación generado desde la fecha de adquisición, el 29 de abril de 2019

Ejercicio 2018	Correos Express PU., 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	—
-Participación directa (%)	100%	100%	100%
Capital social	66	1.503	974
Prima de emisión	6.415	—	—
Reserva legal	99	300	128
Otras reservas	1.937	3.941	(60)
Resultados de ejercicios anteriores	—	—	(4.148)
Resultado del ejercicio	5.659	1.740	(440)
Total patrimonio neto	14.176	7.484	(3.546)
Resultado de explotación	6.269	2.345	(242)

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 2019. 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 el ejercicio 2019 se ha contabilizado la adquisición de las sociedades dependientes portuguesas como una combinación de negocios, siendo la fecha de adquisición en la combinación de negocios el 29 de abril de 2019. Por lo tanto la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo, todos ellos consolidados, incluyen la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo de las sociedades dependientes portuguesas (CEP I y CEP II) desde la toma de control, esto es desde el 1 de mayo de 2019 (una vez que se ha considerado que el efecto entre la fecha de toma de control el 29 de abril y el 1 de mayo de 2019 no se ha producido ningún hecho significativo ni tiene un efecto significativo en ninguno de los estados consolidados anteriores).
- 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 2019 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 25, 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 2019 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 2019 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-k) de esta memoria sobre "Provisiones y pasivos contingentes". El Grupo Correos realiza juicios y estimaciones en relación con la probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos, así como la cuantía de los mismos, y registra una provisión cuando el riesgo ha sido considerado como probable, se trata de una obligación presente resultado de sucesos pasados, ya sea legal o legítima, y su importe se pueda estimar de forma fiable.

> Deterioro de activos no financieros

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

> 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 2019 formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por su Accionista

Único, así como la propuesta aprobada correspondiente al ejercicio 2018 es como sigue:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Resultado del ejercicio	17.771	(142.841)
Base de reparto:		
Reserva Legal	1.777	
Reservas voluntarias	15.994	(142.841)
Total	17.771	(142.841)

El Accionista Único de la Sociedad Dominante aprobó la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2018 el 28 de junio de 2019

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.

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:

Sociedades dependientes

Se consideran sociedades dependientes, aquellas sobre las que la Sociedad, directa o indirectamente a través de dependientes ejerce control, según lo previsto en el art. 42 del Código de Comercio.

A los únicos efectos de presentación y desglose se consideran empresas del grupo a aquellas que se encuentran controladas por cualquier medio por una o varias personas físicas o jurídicas que actúen conjuntamente o se hallen

bajo Dirección única por acuerdos o cláusulas estatutarias.

Las sociedades dependientes se han consolidado mediante la aplicación del método de integración global.

En la Nota 2, se incluye la información sobre las sociedades dependientes incluidas en la consolidación del Grupo Correos.

Las transacciones y saldos mantenidos con sociedades dependientes y los beneficios o pérdidas no realizados han sido eliminados en el proceso de consolidación.

Las políticas contables de las sociedades dependientes se han adaptado a las políticas contables del Grupo Correos, para transacciones y otros eventos que, siendo similares se hayan producido en circunstancias parecidas. El efecto de la homogeneización sobre las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 no ha sido significativo.

Las cuentas anuales o estados financieros de las sociedades dependientes utilizados en el proceso de consolidación están referidos a la misma fecha de presentación y mismo periodo que los de la Sociedad Dominante.

Socios externos

Los socios externos en las sociedades dependientes adquiridas se reconocieron por el porcentaje de participación en el patrimonio neto de las mismas en la fecha de cierre del ejercicio. Los socios externos se presentan en el patrimonio neto consolidado del balance consolidado de forma separada del patrimonio atribuido a la Sociedad Dominante. La participación de los socios externos en los beneficios o las pérdidas del ejercicio se presenta igualmente de forma separada en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La participación del Grupo Correos y de los socios externos en los beneficios o pérdidas y en los cambios en el patrimonio neto de las sociedades dependientes, una vez considerados los ajustes y eliminaciones derivados de la

consolidación, se determinan a partir de los porcentajes de participación existentes al cierre del ejercicio, sin considerar el posible ejercicio o conversión de los derechos de voto potenciales y una vez descontado el efecto de los dividendos, acordados o no, de acciones preferentes con derechos acumulativos que se hayan clasificado en cuentas de patrimonio neto.

Los resultados y los ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto de las sociedades dependientes se asignan al patrimonio neto atribuible a la Sociedad dominante y a los socios externos en proporción a su participación, aunque esto implique un saldo deudor de socios externos. Los acuerdos suscritos entre el Grupo Correos Express y los socios externos se reconocen como una transacción separada.

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. La parte atribuible a socios externos, en el caso de haberlos, se inscribe en la partida "Socios Externos".

- Participación de socios externos. La valoración de los socios externos se realiza en función de su participación efectiva en el patrimonio neto de la sociedad dependiente una vez incorporados los ajustes anteriores. El fondo de comercio de consolidación no se atribuye a los socios externos. El exceso entre las pérdidas atribuibles a los socios externos de una sociedad dependiente y la parte de patrimonio neto que proporcionalmente les corresponda se atribuye a aquellos, aun cuando ello implique un saldo deudor en dicha partida.
- 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.

Fondo de comercio de consolidación

Al cierre del ejercicio 2019, el fondo de comercio de consolidación corresponde a la diferencia positiva surgida entre el valor contable de la participación y el valor atribuido a dicha participación del valor razonable de los activos adquiridos y pasivos asumidos de las sociedades adquiridas en el ejercicio 2019 (Nota 2).

El fondo de comercio se asigna a cada una de las unidades generadoras de efectivo sobre la que se espera que recaigan los beneficios de la combinación de negocios y, procediéndose, en su caso, a registrar la correspondiente corrección valorativa.

En el caso de que se deba reconocer una pérdida por deterioro de una unidad generadora de efectivo a la que se hubiese asignado todo o parte de un fondo de comercio, se reduce en primer lugar el valor contable del fondo de

comercio correspondiente a dicha unidad. Si el deterioro supera el importe de éste, en segundo lugar se reduce, en proporción a su valor contable, el del resto de activos de la unidad generadora de efectivo, hasta el límite del mayor valor entre los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta, su valor en uso y cero. La pérdida por deterioro se registra con cargo a los resultados del ejercicio.

Cuando una pérdida por deterioro de valor revierte posteriormente (circunstancia no permitida en el caso específico del fondo de comercio), el importe en libros del activo o de la unidad generadora de efectivo se incrementa en la estimación revisada de su importe recuperable, pero de tal modo que el importe en libros incrementado no supere el importe en libros que se habría determinado de no haberse reconocido ninguna pérdida por deterioro en ejercicios anteriores. Dicha reversión de una pérdida por deterioro de valor se reconoce como ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El fondo de comercio se amortiza de forma lineal en diez años. La vida útil se determinará de

forma separada para cada unidad generadora de efectivo a la que se le haya asignado el fondo de comercio

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, es de cinco años (ver cambio de estimación de vidas útiles en la nota 5.b). Los gastos de mantenimiento de las aplicaciones informáticas se llevan a gastos en el momento en que se incurre en ellos.

Por otro lado se ha registrado como “Aplicaciones Informáticas”, como consecuencia de la asignación del precio pagado en la adquisición de las sociedades dependientes aplicaciones informáticas por importe de 3.629 miles de euros, y una vida útil estimada de cinco años.

Otro inmovilizado intangible

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.

Así mismo se ha registrado como “Otro inmovilizado intangible”, durante el ejercicio 2019, como consecuencia de la asignación del precio pagado en la adquisición de las sociedades dependientes los siguientes activos intangibles:

- Relaciones con clientes por importe de 4.173 miles de euros y una vida útil estimada de cinco años.

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 años de vida útil estimados. El valor residual, la vida útil y los métodos de amortización se revisarán como mínimo al cierre de cada ejercicio, así mismo la vida útil se revisa cuando

existen indicios de que pueda haber variado y, si procede, se ajusta de forma prospectiva. A continuación, se presentan los períodos de vida útil utilizados para la amortización de los diferentes activos:

Tipo de activo	Vida útil 2018 (años)	Vida útil 2019 (años)
Aplicaciones informáticas	3	5
Construcciones	10 a 50	10 a 75
Instalaciones técnicas	4	4 a 18
Maquinaria	10	10 a 18
Otras instalaciones	10	10
Mobiliario	10	15
Equipos informáticos	4	4 a 7
Elementos de transporte	7	7 a 12

La dirección del Grupo Correos ha realizado durante el ejercicio 2019 un análisis en relación con la vida útil de los activos materiales, intangibles e inversiones inmobiliarias encaminado a determinar si la vida económica que se estaba utilizando hasta 2018 para calcular las amortizaciones contables estaba alineada con la vida útil de los diferentes

activos. Todo ello de acuerdo con las mejores prácticas generalmente aceptadas y en base a informes técnicos internos, de los fabricantes y expertos independientes.

Este cambio en las vidas útiles ha sido aplicado de forma prospectiva no teniendo repercusión en ejercicios anteriores por tratarse de un

cambio de estimación. Como consecuencia del cambio de porcentajes de amortización, en el ejercicio 2019 se ha registrado un gasto de amortización inferior por un importe de 30,7 millones de euros y un menor ingreso por imputación de subvención de capital por importe de 3,7 millones de euros al que se

hubiera registrado de no haberse producido el cambio de estimación.

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 50-75 años (ver cambio de estimación de vidas útiles en la nota 5.b).

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. En el caso de que se deba reconocer una pérdida por deterioro de una unidad generadora de efectivo a la que se hubiese asignado todo o parte de un fondo de comercio, se reduce en primer lugar el valor contable del fondo de comercio correspondiente a dicha unidad. Si el deterioro supera el importe de éste, en segundo lugar, se reduce en proporción a su valor contable, el del resto de activos de la

unidad generadora de efectivo, hasta el límite del mayor valor entre los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta, su valor en uso y cero. 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 (i).

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

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

La reversión del deterioro de los préstamos y partidas a cobrar se reconoce como un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y tienen como límite el valor

en libros del activo financiero que estaría registrado en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

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) Combinaciones de negocios

En la fecha de adquisición, los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos se registran por su valor razonable, siempre y cuando dicho valor razonable haya podido ser medido con suficiente fiabilidad, con las siguientes excepciones:

- Activos no corrientes que se clasifican como mantenidos para la venta: se reconocen por su valor razonable menos los costes de venta.
- Activos y pasivos por impuesto diferido: se valoran por la cantidad que se espere recuperar o pagar, según los tipos de

gravamen que vayan a ser objeto de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa en vigor o la aprobada pero pendiente de publicación, en la fecha de adquisición. Los activos y pasivos por impuesto diferido no son descontados.

- Activos y pasivos asociados a planes de pensiones de prestación definida: se contabilizan, en la fecha de adquisición, por el valor actual de las retribuciones comprometidas menos el valor razonable de los activos afectos a los compromisos con los que se liquidarán las obligaciones.
- Inmovilizados intangibles cuya valoración no puede ser efectuada por referencia a un mercado activo y que implicarían la contabilización de un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias: se han deducido de la diferencia negativa calculada.
- Activos recibidos como indemnización frente a contingencias e incertidumbres: se registran y valoran de forma consistente

con el elemento que genera la contingencia o incertidumbre.

- Derechos readquiridos reconocidos como inmovilizado intangible: se valoran y amortizan sobre la base del período contractual que resta hasta su finalización.
- Obligaciones calificadas como contingencias: se reconocen como un pasivo por el valor razonable de asumir tales obligaciones, siempre y cuando dicho pasivo sea una obligación presente que surja de sucesos pasados y su valor razonable pueda ser medido con suficiente fiabilidad, aunque no sea probable que para liquidar la obligación vaya a producirse una salida de recursos económicos.

El exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios sobre el correspondiente valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos se reconoce como un fondo de comercio de consolidación.

Si el importe de los activos identificables adquiridos menos los pasivos asumidos

fuera superior al coste de la combinación de negocios, este exceso se contabilizaría en la cuenta de pérdidas y ganancias como un ingreso. Antes de reconocer el citado ingreso se evaluaría nuevamente si se han identificado y valorado tanto los activos identificables adquiridos y pasivos asumidos como el coste de la combinación de negocios.

A fecha de cierre del ejercicio no se ha podido concluir el proceso de valoración necesario para aplicar el método de adquisición, por tanto, las cuentas anuales consolidadas se han elaborado utilizando valores provisionales (Nota 21).

Tal y como se indica en la nota 2 de la presente memoria consolidada, Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), adquirió el control de las sociedades CEP y CEP II el 29 de abril de 2019 por tanto se ha tomado como fecha de adquisición en la combinación de negocios el 1 de mayo de 2019, al considerarse que el impacto entre el 29 de abril de 2019 y el 1 de mayo de 2019 no se han producido ningún hecho significativo ni tiene un efecto significativo en ninguno de los estados consolidados anteriores.

(ñ) 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 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. Concretamente 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 y el ingreso derivado de la prestación de servicios

relativa a la distribución de envíos se reconoce cuando se produce la recepción de dicha mercancía.

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 2019 y 2018 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 impuestos 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, con excepción de CEP y CEP II 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, con excepción de CEP y CEP II, 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, con excepción de CEP y CEP II, 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, con excepción de CEP y CEP II, permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo nº 9/86.

Adicionalmente las sociedades dependientes, CEP y CEP II, domiciliadas en Portugal, tributan por el impuesto de sociedades en Portugal cuya tasa impositiva es de un 21%.

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 2019 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 2019 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 2019.

(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 consolidado 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. Aplicaciones informáticas y otro inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

Ejercicio 2019	Saldo a 01/01/2019	Altas por combinación de negocios (Nota 21)	Altas	Bajas	Otros	Saldo a 31/12/2019
Coste						
Des arrollo					366	366
Patentes, licencias y similares	344		-		248	592
Aplicaciones informáticas	268.687	3.802	15.881	(715)	392	288.047
Otro inmovilizado intangible	502	4.173				4.675
Total coste	269.533	7.975	15.881	(715)	1.006	293.680
Amortización acumulada						
Des arrollo					(366)	(366)
Patentes, licencias y similares	(344)				(248)	(592)
Aplicaciones informáticas	(243.502)	(162)	(9.350)	701		(252.313)
Otro inmovilizado intangible	(322)		(572)		(392)	(1.286)
Total amortización acumulada	(244.168)	(162)	(9.922)	701	(1.006)	(254.557)
Valor neto	25.365					39.123

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 aproximado

de 15.860 miles de euros (siendo la inversión registrada durante el ejercicio 2018 de 6.720 miles de euros).

Ejercicio 2018	Saldo a 01/01/2018	Altas por combinación de negocios (Nota 21)	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

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2019 asciende a 216.179 miles de euros (222.189 miles de euros en 2018).

A 31 de diciembre de 2019, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas y mejoras evolutivas de los sistemas informáticos por importe de 14.006 miles de euros (25.750 miles de euros en 2018) no existiendo, a esa misma fecha, compromisos firmes de venta sobre ningún activo intangible propiedad del Grupo Correos.

6.1 Fondo de Comercio de Consolidación:

Los saldos y variaciones de la cuenta "Fondo de Comercio de Consolidación" son:

	2019
Saldo inicial bruto	—
Entradas (Combinaciones de Negocio) (Nota 21)	8.744
	8.744
Amortización acumulada, saldo inicial	—
Entradas	(583)
	(583)
Saldo final neto	8.161

El Grupo Correos ha dado de alta en el ejercicio 2019 un fondo de comercio de consolidación como consecuencia de que el precio de adquisición de CEP, ha sido superior al valor razonable de los activos y pasivos adquiridos (Nota 21).

El fondo de comercio adquirido a través de la combinación de negocios (ver nota 21) se ha atribuido a una única unidad generadora de efectivo, la cual se corresponde con la totalidad de la actividad de las sociedades dependientes adquiridas en Portugal, una vez se han adquirido como un todo dentro de la misma operación (Nota 2), se gestionan como una única unidad y estando prevista la fusión de las dos sociedades dependientes para el ejercicio 2020. Dicho fondo de comercio se asigna fundamentalmente a la fuerza de trabajo.

Al cierre del ejercicio 2019, el Grupo Correos, teniendo en cuenta la evolución de las sociedades dependientes, considera que la mejor evidencia del importe recuperable de

su fondo de comercio, así como de los activos intangibles adquiridos en la combinación de negocios corresponde al valor en uso de estos.

El Grupo Correos prueba si el fondo de comercio y los activos intangibles adquiridos en la combinación de negocios han sufrido algún deterioro del valor sobre una base anual. Para el ejercicio 2019, el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (UGE) se determinó sobre la base de los cálculos del valor de uso que requieren el uso de ciertas hipótesis.

En este sentido, el Grupo Correos ha contratado a un experto independiente la determinación del valor en uso de las sociedades dependientes, que ha consistido en el descuento de flujos de efectivo futuros contruidos a partir del presupuesto y el plan de negocio de las sociedades dependientes para los próximos 5 años, acordes a la evolución de los mercados en los que opera. La tasa de descuento utilizada, del 8,2%, ha sido calculada a partir de la tasa

libre riesgo para los bonos a 10 años emitidos por Portugal, ajustada por una prima de riesgo, para reflejar el riesgo derivado del mercado en el que opera y el propio de la filial. Asimismo, se ha utilizado una tasa de crecimiento a perpetuidad del 1,1%.

De la comparación del valor recuperable calculado por el método de descuento de flujos de efectivo futuros y el valor neto contable del fondo de comercio y de los activos intangibles adquiridos en la combinación de negocios no se ha puesto de manifiesto ningún deterioro.

7. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

Ejercicio 2019	Saldo a 01/01/2019	Altas por combinación de negocios (Nota 21)	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Otros	Saldo a 31/12/2019
Coste							
Terrenos	385.562	—	2	(245)	(2.567)	—	382.752
Construcciones	1.481.647	401	3.364	(2.850)	(6.454)	2.118	1.478.226
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	703.892	1.681	33.607	(33.238)	1.700	(32)	707.610
Inmovilizado en curso y anticipos	31.209	—	14.371	—	(5.451)	(280)	39.849
Total coste	2.602.310	2.082	51.344	(36.333)	(12.772)	1.806	2.608.437
Amortización acumulada							
Construcciones	(573.251)	—	(20.556)	1.510	5.239	(1.835)	(588.893)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(520.230)	(1.965)	(28.803)	31.181	219	1.552	(518.046)
Total amortización acumulada	(1.093.481)	(1.965)	(49.359)	32.691	5.458	(283)	(1.106.939)

Ejercicio 2019	Saldo a 01/01/2019	Altas por combinación de negocios (Nota 21)	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Otros	Saldo a 31/12/2019
Correcciones por deterioro							
Terrenos y construcciones	(119.813)	—	(2.327)	5.947	1.000	—	(115.193)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(2.889)	—	—	—	39	—	(2.850)
Inmovilizado en curso y anticipos	(1.283)	—	—	—	(292)	292	(1.283)
Total correcciones por deterioro	(123.985)	—	(2.327)	5.947	747	292	(119.326)
Valor neto	1.384.844						1.382.172

Ejercicio 2018	Saldo a 01/01/2018	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	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

Ejercicio 2018	Saldo a 01/01/2018	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2018
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

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.

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 11.831, 6.223, 1.866 y 5.262 miles de euros respectivamente (en el ejercicio 2018 elementos de transporte, maquinaria, equipos informáticos y mobiliario de 5.669, 8.909, 11.310 y 8.464 miles de euros respectivamente).

Del total de las bajas de inmovilizado material, la mayor parte 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 2018 ascendieron a 31.206 miles de euros).

Tal como se menciona en la Nota 5.e) 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:

- a) 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.
- b) Coste activado de las reformas incorporadas a los inmuebles, minorado por la amortización acumulada, para reflejar el uso ya efectuado del activo.
- c) 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 3.731 miles de euros (dotación de 290 miles de euros y reversión de 4.021 miles de euros), que se ha registrado en la cuenta de resultados de 2019. En el ejercicio 2018 se contabilizó una reversión neta de deterioro de 4.989 miles de euros (dotación de 2.077 miles de euros y reversión de 7.066 miles de euros).

En el ejercicio 2019 la Sociedad Dominante tiene contabilizado un deterioro de 7.351 miles de euros en previsión de las bajas previstas de activos por reformas de inmuebles (6.418 miles de euros en 2018).

Al 31 de diciembre de 2019, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 43.726 miles de euros (37.005 miles de euros en el ejercicio 2018). 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 2019 asciende a 444.523

miles de euros (458.040 miles de euros a 31 de diciembre de 2018).

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 42.472 miles de euros (39.646 miles de euros a 31 de diciembre de 2018), siendo su coste de adquisición 76.218 miles de euros (67.384 miles de euros a 31 de diciembre de 2018).

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 2019 y 2018 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2018	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2018	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2019
Coste-							
Terrenos	4.101	—	305	4.406	—	1.060	5.466
Construcciones	14.015	4	649	14.668	56	2.467	17.191
Total coste	18.116	4	954	19.074	56	3.527	22.657
Amortización acumulada-							
Construcciones	(4.835)	(243)	(234)	(5.312)	(340)	(322)	(5.974)
Correcciones por deterioro-							
Terrenos y construcciones	(137)	—	—	(137)	4	79	(54)
Valor neto contable	13.144			13.625			16.630

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 1.397 miles de euros en el ejercicio 2019 (1.393 miles de euros en el ejercicio 2018).

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con su amortización anual y los gastos de mantenimiento, y han sido de 731 miles de euros en el ejercicio 2019 (536 miles de euros en el ejercicio 2018). 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 2019	Ejercicio 2018
Hasta un año	1.370	784
Entre uno y cinco años	1.472	1.096
Más de cinco años	459	264
	3.301	2.144

9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2019 y 2018 es como sigue:

	Saldo al 01/01/2019	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo al 31/12/2019
Coste					
Terrenos	469	—	(468)	1.774	1.775
Construcciones	72	43	(115)	8.142	8.142
Otras instalaciones	—	10	—	232	242
Total coste	541	53	(583)	10.148	10.159
Amortización acumulada					
Construcciones	(12)	—	12	(4.918)	(4.918)
Otras instalaciones	—	—	—	(219)	(219)
Total amortización acumulada	(12)	—	12	(5.137)	(5.137)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	—	(209)	—	(838)	(1.047)
Valor neto contable	529				3.975

Al cierre del ejercicio 2019 el Grupo clasifica bajo el epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" 3.975 miles de euros (529 miles de euros en el ejercicio 2018), 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. El principal movimiento del ejercicio 2019 es debido a la reclasificación desde el epígrafe

del "Inmovilizado material" inversiones en inmuebles de un coste de 10.148 miles de euros y una amortización de 5.137 miles de euros.

La Sociedad Dominante reclasificó 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 dejaron de cumplir los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, y se corrigió 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 registró en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2018.

Asimismo la Sociedad Dominante ha cursado bajas por ventas con un coste de 583 miles

de euros y una amortización acumulada de 12 miles de euros en el ejercicio 2019 (coste de 2.607 miles de euros y una amortización acumulada de 698 miles de euros en el ejercicio 2018), habiendo sido el resultado obtenido por la venta de inmuebles de 901 miles de euros (5,8 millones de euros en 2018).

	Saldo al 01/01/2018	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	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)	0
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

10. Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Existencias valoradas a coste		
Sellos en poder de terceros	232	209
Sellos en oficinas y almacenes propios	1.976	1.699
Sellos Filatelia	4.157	4.669
Vestuario	2.567	—
Otras existencias	4.513	2.792
	13.444	9.369
Correcciones valorativas por deterioro	(3.834)	(4.181)
	9.611	5.188

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

	Correcciones valorativas		
	Sellos	Otros	Total
Saldo al 1 de enero de 2018	3.688	641	4.329
Correcciones valorativas por deterioro	568	93	661
Aplicación contra coste de existencias	(758)	(51)	(809)
Saldo al 31 de diciembre de 2018	3.498	683	4.181
Correcciones valorativas por deterioro	876	—	876
Reversión de correcciones valorativas	(1.191)	(8)	(1.199)
Aplicación contra coste de existencias	—	(24)	(24)
Saldo al 31 de diciembre de 2019 Correcciones valorativas	3.182	652	3.834

El Grupo Correos mantiene correcciones valorativas por deterioro de sellos por 3.182 miles de euros (3.498 miles de euros en 2018) 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 24 miles de euros (809 miles de euros en 2018).

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 2019 y 2018, 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 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Inversiones financieras a largo plazo:		
Depósitos y fianzas	2.363	2.067
Otros	88	127
	2.451	2.194
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar:		
Cientes por ventas y prestación de servicios	580.207	440.414
Cientes, empresas del grupo (Nota 20)		57
Deudores varios	26.023	25.254
Deudores, empresas del grupo (Nota 20)	483	12.934
Personal	7.420	7.521
Administraciones Públicas (Nota 18)	1.282	253
	615.415	486.433
Inversiones financieras a corto plazo:		
Depósitos y fianzas	3.129	946

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 245.492 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 191.821 miles de euros a 31 de diciembre de 2018).

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 2019 y 2018 ha sido el siguiente:

Correcciones valorativas	Clientes	Deudores	Total
Saldo al 1 de enero de 2018	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
Correcciones valorativas por deterioro	5.145	—	5.145
Reversiones de correcciones valorativas	(2.963)	(476)	(3.438)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	24.416	515	24.931

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 921 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos (habiéndose registrado por

este mismo concepto durante el ejercicio 2018 un importe de 4.455 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 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Inversiones financieras a largo plazo		
Otras inversiones financieras	2.451	2.194
	2.451	2.194

El epígrafe “Inversiones financieras a largo plazo” de la Sociedad Dominante incluye las fianzas y depósitos constituidos a largo plazo de 1.121 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 2019 y 2018 es la siguiente:

Grupo Correos	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Inversiones financieras a largo plazo	2.451	2.194
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	580.207	440.414
Deudores varios	26.023	25.254
Inversiones financieras a corto plazo	3.129	946
Bancos e instituciones de crédito (Nota 12)	65.605	80.342
Imposiciones a corto plazo (Nota 12)	—	20.000
Intereses devengados no vencidos (Nota 12)	4	—
	677.419	569.150

La composición de “Deudores varios” es la siguiente:

Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		
Deudores varios - resto	26.023	25.254
	26.023	25.254

En “Deudores varios-resto”, se incluyen, entre otros, los saldos pendientes de cobro por pagos provisionales de correspondencia internacional de la Sociedad Dominante, de 17.043 miles de euros (15.711 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 2019 y 2018 es el siguiente:

Ejercicio 2019	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	30	141.008	—	—
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	55	38.505	—	—
Con saldo inferior a 500 miles de euros	24.156	91.081	27.326	77.130
	24.241	270.594	27.326	77.130
Operadores postales extranjeros		245.492	—	—
Otros activos financieros		13.360	—	137
		258.852		137
		529.446		77.267

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		191.821	—	—
Otros activos financieros		13.539	—	312
		205.360		312
		411.191		54.477

El detalle por fecha de antigüedad de los “Clientes” y “Operadores postales extranjeros” de la Sociedad Dominante del Grupo Correos a

31 de diciembre de 2019 y 2018, por ser la más representativa, es el siguiente:

	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018	
	Sociedad Dominante		Sociedad Dominante	
	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes	Operadores postales extranjeros
No vencidos	119.157	81.725	134.369	82.349
Vencidos no dudosos:				
Menos de 30 días	97.024	3.530	39.527	454
Entre 30 y 60 días	19.848	258	13.928	2.942
Entre 60 y 90 días	10.816	165	4.116	244
Entre 90 y 120 días	5.155	176	3.833	347
Más de 120 días	18.593	142.594	10.058	89.774
Pagos provisionales	—	17.043	—	15.711
	270.594	245.492	205.831	191.821
Clientes dudosos	12.776	1.305	12.023	1.071
Correcciones por deterioro	(12.776)	(1.305)	(12.023)	(1.071)
	270.594	245.492	205.831	191.821

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 200.598 miles de euros a 31 de diciembre de 2019 (131.164 miles de euros a 31 de diciembre de 2018).

La Sociedad Dominante ha rentabilizado los excedentes de tesorería durante el ejercicio 2019 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 2019 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 2019 asciende a 34.022 miles de euros a pagar (67.292 miles de euros a 31 de diciembre de 2018), 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 2019.

El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y, por diferencia, su capacidad para

hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Activos financieros a corto plazo-		
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	580.207	440.414
Deudores varios	26.023	25.254
Inversiones financieras	3.129	946
Efectivo y otros medios líquidos	100.594	128.118
Pasivos financieros a corto plazo-		
Deudas a corto plazo	(42.742)	(32.478)
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	(596.698)	(479.020)
Diferencia	70.513	83.234

12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Efectivo:		
Caja	34.985	27.776
Bancos e instituciones de crédito	65.605	80.342
Activos líquidos equivalentes:		
Imposiciones a corto plazo (Notas 11.3.1) 20)	—	20.000
Intereses devengados no vencidos:		
De terceros	4	—
	100.594	128.118

La Sociedad Dominante mantiene a 31 de diciembre de 2019 un depósito restringido de 213 miles de euros (766 miles de euros en 2018)

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 2019 y 2018 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 2019, las Reservas Estatutarias de la Sociedad Dominante

sumaban 214.119 miles de euros (al 31 de diciembre de 2018 de 214.119 miles de euros), siendo el importe de las Reservas Voluntarias de 230.423 miles de euros (al 31 de diciembre de 2018 de 257.298 miles de euros).

Los Administradores de la Sociedad Dominante tienen previsto solicitar en el ejercicio 2020 al Accionista Único la autorización para redistribuir la totalidad del saldo de las Reservas Estatutarias a Reservas Voluntarias.

Detalle de Reservas:

Su detalle al 31 de diciembre de 2019 es como sigue:

Saldo al 31/12/2019	
Detalle de reservas:	
Reserva Legal	100.070
Reservas Estatutarias	214.119
Reservas Voluntarias	230.423
Reservas en Sociedades Consolidadas por Integración Global	(202.343)
Total	342.269

El detalle de las reservas en sociedades consolidadas es el siguiente:

Saldo al 31/12/2019	
Detalle de reservas en sociedades consolidadas	
Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.S.U.	4.242
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. S.U	(11.362)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. S.U	(195.223)
Total	(202.343)

d) Resultados consolidados del Grupo Correos

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2019 y 2018 es como sigue:

2019	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.	17.771	(25.336)	(7.566)
Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.S.U.	1.739	—	1.739
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.S.U.	(498)	—	(498)
Grupo CEX	21.115	(1.377)	19.738
	40.127	(26.713)	13.414

2018	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Correos y Telégrafos, S.A.	(142.841)	(17.078)	(159.919)
Correos Telecom, S.A.	1.740	—	1.740
Nexea Gestión Documental, S.A.	(440)	—	(440)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A.	5.659	—	5.659
	(135.882)	(17.078)	(152.960)

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

El detalle del movimiento durante los ejercicios 2019 y 2018, de las compensaciones recibidas como subvención de capital, es el siguiente:

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	(11.495)
Efecto fiscal Sobrecompensación SPU 2004-2010	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

Ejercicio 2019	Miles de euros
Saldo inicial a 1 de enero de 2019	241.049
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	370
Sobrecompensación SPU 2004-2010	—
Efecto fiscal Sobrecompensación SPU 2004-2010	—
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- con origen en la amortización	(5.807)
-Otros	(7)
- con origen en bajas	(135)
Efecto fiscal	1.476
Saldo final a 31 de diciembre de 2019	236.946

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 2019, y reconoce dicha

variación en el patrimonio neto de la Sociedad (ver Nota 5q) y Nota 18).

15. Provisiones a largo plazo

El detalle y movimiento de las provisiones a largo plazo durante los ejercicios 2019 y 2018 ha sido el siguiente:

Provisiones a largo plazo					
	Provisión para impuestos	Provisión por reclamaciones del personal	Provisión por litigios	Otras provisiones	Total
Saldo al 1 de enero de 2018	3.233	7.961	18.758	443	30.395
Dotaciones	694	3.563	191	—	4.448
Aplicaciones / pagos	(419)	—	(4.800)	—	(5.219)
Reversiones / excesos	(12)	(242)	(27)	(35)	(316)
Reclasificaciones	—	408	-	(408)	—
Saldo al 31 de diciembre de 2018	3.496	11.690	14.122	—	29.308
Dotaciones	103	280	35	—	417
Altas (Combinación de negocios)	—	—	69	—	69
Aplicaciones / pagos	(359)	(68)	-	—	(427)
Reversiones / excesos	(1.945)	(1.706)	(778)	—	(4.428)
Reclasificaciones	—	—	—	—	—
Saldo al 31 de diciembre de 2019	1.295	10.196	13.448	—	24.939

Las dotaciones de provisiones a largo plazo del ejercicio, por importe de 417 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según su naturaleza (4.448 miles de euros en 2018).

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 2019 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades.

Las reversiones de provisiones a largo plazo del ejercicio, por importe de 4.428 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (316 miles de euros en 2018).

► Provisión por reclamaciones de personal

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2019 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 2019 y 2018 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.

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 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 2019 y 2018, incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

Deudas a largo plazo:	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Deudas con entidades de crédito	11.256	—
Acreedores por inmovilizado	1.687	5.505
Fianzas y depósitos	1.252	1.157
Acreedores por arrendamientos financieros	284	563
Otras deudas a largo plazo	149	179
	14.628	7.404

Deudas a corto plazo:	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Deudas con entidades de crédito	3.785	—
Acreedores por inmovilizado	18.372	20.471
Depósitos giro	10.097	3.429
Fianzas y depósitos	6.700	6.629
Acreedores por arrendamientos financieros	425	415
Otras deudas a corto plazo	3.366	1.534
Total deudas a corto plazo	42.742	32.478
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 20)	3.495	1.285
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:		
Proveedores	3.219	3.196
Proveedores, empresas de grupo y asociadas (Nota 20)	—	—
Acreedores varios	292.796	241.312
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	25.198	38.951
Otros deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18)	66.682	55.885
Anticipos de clientes	208.803	139.676
Total acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	596.698	479.020
Periodificaciones a corto plazo	6.231	5.600

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 2019 y pendientes de pago por la Sociedad Dominante a sus destinatarios a esa fecha.

El epígrafe “Acreedores varios” incluye los importes cobrados por la Sociedad Dominante por cuenta de terceros por importe de 23.183 miles de euros (27.439 miles de euros en el ejercicio 2018).

A 31 de diciembre de 2018 el epígrafe “Personal (remuneraciones pendientes de pago)” de la Sociedad Dominante incluía 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. A 31 de diciembre de 2019 quedan pendientes de pago por este concepto la cantidad de 3.799 miles de euros que se harán efectivos en 2020.

Asimismo, en los epígrafes “Acreedores varios” y “Anticipos de clientes” se incluyen 279.514 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 (191.889 miles de euros a 31 de diciembre de 2018). 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 2.196 miles de euros (1.668 miles de euros en el ejercicio 2018).

16.1 Deudas con entidades de crédito a largo plazo y corto plazo

Durante el ejercicio 2019, la Sociedad dependiente Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) ha formalizado una póliza de crédito a interés fijo con Bankinter, S.A. por un importe de 15.000 miles de euros.

Bankinter, S.A. entregó a la firma, en fecha 23 de abril de 2019, la cantidad de 5.000 miles de euros. Además, asociado a esta póliza, concedió una ampliación con fecha 26 de abril de 2019 por importe de 10.000 miles de euros.

Las condiciones de la referida póliza son, un tipo de interés fijo del 0,73%, con 4 pagos anuales y un plazo de 5 años. La comisión de apertura fue del 0,15%. Debido a no ser representativa, la Sociedad Dependiente registró dicha comisión como gasto del período no registrando la póliza a coste amortizado. Dicha póliza no incorpora ningún tipo de covenant.

El detalle del cuadro de amortización para los 5 años del préstamo es el siguiente;

ANUALIDAD	CAPITAL PENDIENTE	TIPO	CUOTAS	CUOTA INTERESES	CUOTA AMORTIZACION	CAPITAL AMORTIZADO
	15.000	0,730%				
2019	13.500	0,730%	-1.555	55	1.500	1.500
2020	10.500	0,730%	-3.092	92	3.000	4.500
2021	7.500	0,730%	-3.069	69	3.000	7.500
2022	4.500	0,730%	-3.047	47	3.000	10.500
2023	1.500	0,730%	-3.025	25	3.000	13.500
Resto	0	0,730%	-1.504	4	1.500	15.000
Total			-15.292	292	15.000	

Adicionalmente, el Grupo también posee otros pasivos financieros con entidades de crédito siendo el más representativo un préstamo otorgado por la entidad financiera

Bankinter, S.A. a la Sociedad portuguesa CEP por un importe de 1.000 miles de euros, con fecha octubre de 2019, las condiciones del referido préstamo son, un tipo de interés fijo

del 1,347%, con pagos mensuales y un plazo de 5 años.

El detalle del cuadro de amortización para los 5 años del préstamo es el siguiente:

ANUALIDAD	CAPITAL PENDIENTE	TIPO	CUOTAS	CUOTA INTERESES	CUOTA AMORTIZACION	CAPITAL AMORTIZADO
	1.000	1,347%				
2.019	948	1,347%	52	3,3	48,4	48
2.020	741	1,347%	207	11,6	195,3	244
2.021	534	1,347%	207	9,0	198,0	442
2.022	327	1,347%	207	6,3	200,6	642
2.023	121	1,347%	207	3,6	203,4	846
Resto	0	1,347%	155	0,9	154,3	1.000
Total			1.035	35	1.000	

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

2019 y 2018, por ser el más representativo del Grupo, es la siguiente:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	19	23
Ratio de operaciones pagadas	20	24
Ratio de operaciones pendientes de pago	16	15
	Miles de euros	Miles de euros
Total pagos realizados	458.875	435.590
Total pagos pendientes	24.048	28.580

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 2019 y 2018 es la siguiente:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Segmentación por procedencia		
Clientes con contrato	1.507.017	1.411.209
Cobros contado	367.932	381.367
Máquinas de franquear	42.944	42.871
Internacional (ETOE y actividad en Portugal)	133.964	133.954
Otros	214.626	66.231
Total	2.266.483	2.035.632
Segmentación por mercados geográficos		
Nacional	2.240.796	2.020.459
Internacional	25.687	15.173
Total	2.266.483	2.035.632

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 1.843 miles de euros

(siendo ese mismo dato para el ejercicio 2018 equivalente a 2.835 miles de euros).

El desglose del epígrafe de “Aprovisionamientos” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante los ejercicios 2019 y 2018 es como sigue:

b) Aprovisionamientos

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Compras nacionales de mercaderías		
Sellos y otros signos de franqueo	4.361	4.978
Otros productos	12.130	11.042
Variación de existencias	(4.665)	(988)
Consumo de mercaderías	11.826	15.032
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	424	661
Trabajos realizados por otras empresas	324.631	278.976
Aprovisionamientos	336.881	294.669

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, 63.493 miles de euros en el ejercicio 2019 (55.356 miles de euros en el ejercicio 2018). También se incluye el gasto

en transportes contratado con terceros, 88.495 miles de euros en el ejercicio 2018 (81.406 miles de euros en el ejercicio 2018).

► c) Compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU

En el ejercicio 2019 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 para la prestación del Servicio Postal Universal, dentro del programa 491 Servicio Postal Universal, en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2019. Atendiendo a lo anterior, la Sociedad ha contabilizado en el ejercicio 2019 ingresos de 120.000 miles de euros (120.000 miles de euros en 2018) por dicho concepto, tal y como se establece en la Nota 5-q).

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 2019. 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 2019 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 consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales del ejercicio 2019 y siguientes, relativo al cálculo del coste neto del SPU del periodo 2011 al 2019.

	Compensaciones por la prestación del SPU pendiente de cobro a 1 de enero de 2018 (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 pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2018 (Depositadas en el Tesoro)	–
Ejercicio 2019	Compensaciones SPU en el Tesoro- pendiente de liquidación	120.000
	Compensaciones SPU cobradas del Tesoro	(120.000)
	Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2019 (Depositadas en el Tesoro)	–

La Sociedad Dominante ha cobrado a lo largo del ejercicio 2019, 120.000 miles de euros correspondientes a compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU (144.895 miles de euros en el ejercicio 2018).

La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio 2019 otras subvenciones por importe de 321 miles de euros (208 miles de euros en el ejercicio 2018).

d) Gasto de personal

El desglose del gasto de personal para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Sueldos, salarios y asimilados	1.310.846	1.205.302
Cargas sociales	340.468	296.039
Otros gastos	8.369	9.947
	1.659.683	1.511.288

Las cargas sociales para el ejercicio 2019 y 2018 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 2019 y 2018 es el siguiente:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Arrendamientos	44.455	44.158
Reparaciones, conservación y mantenimiento	80.820	80.890
Profesionales independientes	84.923	77.225
Primas de seguros	3.316	3.255
Suministros	45.086	43.124
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	16.034	12.405
Servicios bancarios y similares	777	665
Otros gastos	48.035	50.833
	323.446	312.555

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 proceso de datos, los gastos jurídicos, de asesorías y consultorías del Grupo.

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 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 2019	Ejercicio 2018
Hasta un año	27.034	14.845
Entre uno y cinco años	15.042	19.611
Más de cinco años	28.033	32.467
	70.109	66.923

f) Tributos

En el epígrafe "Tributos" la Sociedad Dominante registra, entre otros, el efecto de la regularización de la prorrata de impuestos indirectos sobre los bienes de inversión de ejercicios anteriores y el efecto de la regularización de la prorrata definitiva del ejercicio 2019 (ver Nota 5-s)). En el ejercicio 2019 no ha procedido registrar regularización por prorrata definitiva de IVA, si bien se ha registrado un ingreso por importe de

37 miles euros en concepto de regularización del IVA soportado por adquisiciones de bienes de inversión en ejercicios anteriores (en el ejercicio 2018 se registró un ingreso de 2.081 miles de euros por efecto de regularización de la prorrata definitiva del ejercicio y un gasto de 102 miles de euros por el efecto de la regularización de los bienes de inversión de ejercicios anteriores).

También se registran otros impuestos, el más significativo el impuesto sobre bienes inmuebles

que ha supuesto un gasto de 5.850 miles de euros en 2018 (5.750 miles de euros en el ejercicio 2018).

g) Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

Ejercicio 2019					
I. material y activos no corrientes para venta					
	Inmov. intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
Correcciones por deterioro:					
Dotaciones	—	2.500	—	—	2.500
Reversiones	—	(5.387)	—	—	(5.387)
Reclasificaciones	—	—	—	—	—
	—	(2.887)	—	—	(2.887)
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	—	(673)	(235)	—	(908)
Pérdidas	—	624	362	13	999
	—	(49)	127	13	91
	—	(2.936)	127	13	(2.796)

Ejercicio 2018					
I. material y activos no corrientes para venta					
	Inmov. 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)

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, consideró 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 procedió al cierre provisional administrativo del procedimiento.

La Sociedad Dominante imputó proporcionalmente en la cuenta pérdidas y ganancias de 2018 el importe de la devolución de SPU que había sido transferido a la cuenta de pérdidas y ganancias hasta la fecha de la resolución (103.021 miles de euros registrados en el epígrafe “Otros resultados”) y dio 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 registró los gastos financieros acordados con la CE (19.972 miles de euros, ver Nota 17 i)).

En relación a las medidas de IAE e IBI, la Sociedad Dominante registró 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 2019 y 2018 es el siguiente:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Ingresos financieros-		
De empresas del grupo:		
Imposiciones a corto plazo (Nota 20)	44	75
De terceros	67	2.171
Otros ingresos financieros		
	111	2.246
Gastos financieros-		
De terceros:		
Otros gastos financieros	175	20.253
	175	20.253

La Sociedad Dominante ha realizado a lo largo del ejercicio 2019 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 2019 existen cesiones de tesorería de 0 miles de euros (20.000 miles de euros a 31 de diciembre de 2018) (Ver Notas 11.3, 12 y 20) pendientes

de cobro. Los ingresos generados por este concepto ascienden a 43 miles de euros en el ejercicio 2019 (75 miles de euros en el ejercicio 2018).

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 registró gastos financieros en 2018 por el expediente de ayudas de estado por un total de 19.972 miles de euros (ver Nota 17 h). 18.

18. Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Activos no corrientes-		
Activos por impuesto diferido	49.109	36.890
Total activos no corrientes con Administraciones Públicas	49.109	36.890
Activos corrientes-		
Otros (Nota 11)	1.282	253
Total activos corrientes con Administraciones Públicas	1.282	253
	(Nota 11)	(Nota 11)
Pasivos no corrientes-		
Pasivos por impuesto diferido	79.351	79.562
Pasivos corrientes-		
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas - IRPF	23.841	18.211
Impuesto sobre el Valor Añadido - IVA	8.029	6.009
Seguridad social	32.668	29.073
MUFACE y derechos pasivos	1.459	1.669
Otros	685	923
Total pasivos corrientes con Administraciones Públicas	66.682	55.885
	(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, teniendo en cuenta que estarían fuera del Grupo Fiscal detallado anteriormente, CEP y CEP II. 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 2019	Ejercicio 2018
Diferencias temporarias:		
Provisiones para riesgos y gastos	1.008	980
Amortización fondo de comercio	2.306	2.697
Provisiones relacionadas con el personal	658	162
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	4.825	4.531
Amortización del inmovilizado	7.319	8.481
Otros	492	492
	16.608	17.343
Ajuste por cambio de tipo impositivo	(185)	(195)
Intangibles generados en Combinación de Negocios	1.071	—
Créditos por bases imponibles negativas	22.630	10.648
Créditos por deducciones	8.984	9.094
Activos por impuesto diferido	49.109	36.890
Diferencias temporarias:		
Efecto fiscal de las compensaciones SPU capital recibidas hasta 2010	77.931	79.398
Intangibles generados en Combinación de Negocios	1.420	—
Otros ajustes temporales	—	164
Pasivos por impuesto diferido	79.351	79.562

El movimiento de los activos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2019	Altas	Ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2019
Base impuesto diferido	106.818	66.245	—	(15.369)	157.694
Efecto impositivo:					
Diferencias temporarias	17.148	2.610	(185)	(3.149)	16.424
Créditos por pérdidas a compensar (Portugal)	—	1.071	—	—	1.071
Créditos por pérdidas a compensar (España)	10.648	12.676	—	(694)	22.630
Créditos por deducciones	9.094	3.499	74	(3.683)	8.984
Total activos por impuesto diferido	36.890	19.856	(111)	(7.526)	49.109

	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

Las principales diferencias temporarias del ejercicio 2019 corresponden, por una parte, a la corrección de valor por deterioro del inmovilizado (2.125 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 y abonos (2.901 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 2019.

Por otra parte, el importe de las recuperaciones de diferencias temporarias registradas en el ejercicio 2019 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 2019 es de 3.693 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.

El movimiento de los pasivos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

Ejercicio 2019					
	Saldo al 01/01/2019	Altas	Ajuste Cambio de Tipos	Reversión	Saldo al 31/12/2019
Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital	79.398	—	—	(1.467)	77.931
Pasivo por impuesto diferido combinación de negocios	—	1.638	—	(218)	1.420
Diferencias temporarias	657	—	—	(657)	—
Efecto impositivo diferencias temporarias	164	—	—	(164)	—
Total pasivos por impuesto diferido	79.562	1.638	—	(1.849)	79.351

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

La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2019 y 2018:

Año 2019			
	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado agregado antes de impuestos	—	—	32.308
Ajustes de consolidación	—	—	(26.925)
Resultado consolidado antes de impuestos			5.383
Diferencias permanentes:			
- de las sociedades individuales	1.641	(1.852)	(211)
- de los ajustes de consolidación			
- Originadas en el ejercicio	26.925	—	26.925
Diferencias temporarias:			
- Originadas en el ejercicio	10.828	(39)	10.789
- Originadas en ejercicios anteriores	657	(12.680)	(12.023)
Base imponible Previa (resultado fiscal)			30.863
Base imponible Previa España			32.195
Base imponible Previa Portugal			(1.332)
Compensación BINs generadas antes de inclusión en Grupo Fiscal SEPI			(2.778)
Compensación BINs generadas en Grupo Fiscal SEPI			(4.735)
Base Imponible			23.350

Año 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)
Compensación BINs generadas antes de inclusión en Grupo Fiscal SEPI			(1.553)
Base Imponible			(60.136)

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

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
	Cuenta de P y G Consolidada	Cuenta de P y G Consolidada
Resultado agregado antes de impuestos	32.308	(150.885)
Ajustes de consolidación	(26.925)	(17.069)
Resultado consolidado antes de impuestos	5.383	(167.954)
Detalle de resultados agregados antes de impuestos:		
- Base contable positiva	32.847	8.591
- Base contable negativa	(539)	(159.476)
- Base contable no tributable	(26.925)	(17.069)
	5.383	(167.954)
Carga impositiva teórica	(7.850)	(2.148)
Crédito fiscal	323	39.869
Ingreso no computable	494	480
Gastos no deducibles	(507)	(26.169)
Deducciones	3.764	2.231
Ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado	(3.776)	14.263
Detalle ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado:		
Impuestos corrientes	(2.394)	(1.415)
Recompra crédito fiscal	(1.184)	
Crédito fiscal	229	12.508

*Continúa en la siguiente página

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Impuestos diferidos	(428)	3.170
Total ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado	(3.776)	14.263
Ajuste cambio de tipo impositivo	(185)	(195)
Ajuste cambio de tipo impositivo Recompra Crédito Fiscal	(142)	
Ajuste ejercicio anterior I.S.	74	390
Activación BINS y temporarias	11.850	545
Ajuste consolidación	210	(8)
Ingreso / (gasto) agregado por Imp. de Sociedades	8.031	14.995

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018	
	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor
Impuesto corriente agregado	229	(2.169)	12.508	(1.285)
Recompra Crédito Fiscal SEPI	—	(1.326)	—	—
Retenciones y pagos a cuenta	442	—	427	—

El importe consignado como Recompra Crédito Fiscal SEPI se atribuye a la Sociedad Dominante. En la medida en que ésta ha generado base imponible positiva en el ejercicio 2019, y en ejercicios previos obtuvo de SEPI la compensación por los créditos fiscales incorporados al Grupo Fiscal SEPI (derivados de bases imponibles negativas generadas en consolidación fiscal), la Sociedad Dominante debe reintegrar dichas cuotas fiscales a SEPI en concepto de recompra de crédito fiscal. Dicho reintegro de crédito fiscal asciende a 1.326 miles euros (4.735 miles de euros en base).

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 2019 la Sociedad Dominante del Grupo Correos ha procedido a compensar 4.735 miles euros procedentes de la base imponible negativa generada por dicha entidad en el ejercicio 2015 dentro del Grupo Fiscal SEPI.

En el ejercicio 2019 Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) ha procedido a compensar 2.778 miles euros (1.553 miles euros en 2018) 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 2019, las sociedades del Grupo, excepto CEP y CEP II disponen de bases imponibles negativas a compensar contra eventuales beneficios fiscales futuros (generadas antes de su inclusión en el Grupo Fiscal SEPI) por importe de 193.857 miles de euros (196.635 miles de euros en el ejercicio 2018). Dichas bases imponibles corresponden a Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (191.156 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.
1999	836	—
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
	191.156	2.701

Las bases imponibles negativas, correspondientes a las sociedades CEP y CEP II, pendientes de compensación a 31 de diciembre de 2019 ascienden a 5.104 miles de euros y se detallan en el siguiente cuadro:

Año Generación	Año Vencimiento	BIN'S
2015	2026	1.271
2016	2027	1.061
2017	2023	789
2018	2024	978
2019	2025	1.005
		5.104

En el caso de CEP y CEP II, tributan al 21% en Portugal y la Sociedad CEP II, que viene incurriendo en pérdidas desde ejercicios anteriores, tiene activadas como bases imponibles negativas 1.071 miles de euros, correspondientes a los ejercicios 2015-2019, entendiéndose los Administradores que se generarán bases imponibles positivas en los próximos cinco años, conforme a lo establecido en la normativa portuguesa, en dicha compañía que permitirán la recuperabilidad de dicho activo, una vez que se tiene previsto que en el ejercicio 2020 se produzca la fusión de CEPI y CEPII en la que CEPII absorberá CEPI y por lo

tanto según la normativa fiscal en Portugal, CEPII mantendrá sus bases imponibles negativas.

Por otra parte, existe un crédito fiscal derivado de las deducciones fiscales generadas y no aplicadas por la Sociedad Dominante del Grupo que asciende a 8.984 miles euros. Dicho crédito corresponde a deducciones por Innovación Tecnológica (5.498 miles euros), inversiones en activos fijos efectuadas en Canarias (2.222 miles euros), inversiones en acontecimientos de excepcional interés público (989 miles euros) y a la deducción por reversión de medidas

temporales en virtud de la Ley 16/2012 (275 miles euros).

Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), tras entrar en una senda de beneficios iniciada en el ejercicio 2016, procedió 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, generando un impacto positivo en la cuenta de pérdidas y ganancias de 11.982 miles de euros en 2019 (871 miles de euros en 2018).

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 2019, 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 2015. 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 2019 y 2018 era el siguiente:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Comité de Dirección	13	15
Resto plantilla:		
Funcionarios	9.272	10.582
Laborales	45.404	43.008
	54.689	53.605

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

	Datos a 31/12/2019			Datos a 31/12/2018		
	Hombres	Mujeres	Total plantilla	Hombres	Mujeres	Total plantilla
Comité de Dirección	9	3	12	13	2	15
Resto plantilla:						
Funcionarios	5.951	2.825	8.776	6.851	3.121	9.972
Laborales	21.533	26.050	47.583	20.841	25.463	46.304
	27.493	28.879	56.372	27.705	28.586	56.291

La plantilla media (*Full Time Equivalent*) del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2019 y 2018 era el siguiente:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Funcionarios	240	266
Laborales	685	633
	925	899

b) Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre de 2019, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 62.223 miles de euros, de los cuales 36.220 miles de euros son derivados de contratos con clientes, 23.042 miles de euros son derivados de asuntos jurídicos y el resto se derivan de otras causas (75.818 miles de euros a 31 de diciembre de 2018). 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 2019 por los servicios de auditoría de cuentas

de Grant Thornton S.L.P. ascendieron a 172 miles de euros sin incluir IVA (130 miles de euros en 2018).

Asimismo, los honorarios devengados durante el ejercicio 2019 y 2018 por otras sociedades de la red de Grant Thornton, S.L.P. asciende a cero euros.

20. Partes vinculadas

a) Sociedades vinculadas

Las sociedades vinculadas con las que las sociedades del Grupo Correos han mantenido transacciones durante los ejercicios 2019 y 2018 así como la naturaleza de dicha vinculación es la siguiente:

Nombre de la empresa	Naturaleza de la vinculación
Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI)	Sociedad dominante grupo fiscal nº 9/86
Grupo SEPI	Empresas Grupo SEPI
Rangel Invest, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Rangel Invest Africa, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Eduardo Rangel Despachante Oficial, Lda	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Rangel Transitários, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Rangel Distribuição e Logística, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Rangel Internacional- Aérea e Marítima, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Gerastro, SGPS	Empresa Grupo Rangel (Portugal)

Los saldos deudores y acreedores mantenidos con las sociedades vinculadas detalladas en el cuadro anterior al 31 de diciembre de 2019 son los siguientes:

	Clientes, Clientes empresas grupo		Proveedores	
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2018
Grupo Rangel	4.391	—	4.563	—
Grupo SEPI resto	13	57	-	—
	4.404	57	4.563	—
	(Nota 11)	(Nota 11)	(Nota 16)	(Nota 16)

	Tesorería e intereses		Deudas a corto plazo	
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2018
SEPI	—	20.000	1.820	—
Grupo Rangel	2.023	—	1.950	—
	2.023	20.000	3.770	—
	(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 n° 9/86				
	Deudores, empresas grupo		Deudas, empresas grupo	
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2018
SEPI	483	12.934	1.676	1.285
	483	12.934	1.676	1.285
	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)

Las transacciones realizadas con las sociedades del Grupo SEPI durante los ejercicios 2019 y 2018 son las siguientes:

	Ingresos Prestación de Servicios		Gastos de Explotación	
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2018
SEPI	2	2	—	—
Grupo Rangel	5.806	—	2.482	—
Grupo SEPI resto	174	300	—	37
	5.982	302	2.482	37

	Ingresos Financieros	
	31/12/2019	31/12/2018
SEPI	44	75
	44	75
	(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 no han participado, ni directa ni indirectamente, durante los ejercicios 2019 y 2018 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 2019 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 1.911 miles de euros (2.156 miles de euros en 2018), de los que 159 miles de euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante por la asistencia a Consejos

(163 miles de euros en 2018), 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 2019 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 6 mujeres.

21. Combinación de negocios

La adquisición de CEP, la cual tiene el 100% de CEP II, se enmarca dentro del proceso de internacionalización del Grupo Correos.

Correos Express paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) adquirió el 51% de las acciones de la sociedad Rangel Expreso S.A. (REX) con fecha 29 de abril de 2019, localizada en Portugal, la cual incorporaba en su balance el 100% de una dependiente, también localizada en Portugal, denominada Rangel Expreso II S.A. (REXII). La dirección de la Sociedad dominante ha concluido que posee control sobre dichas compañías, atendiendo a lo establecido en el artículo 42 del Código de Comercio, por lo tanto, a partir de dicho momento la Sociedad es cabecera de un grupo de sociedades dependientes y, de acuerdo con la legislación vigente, está obligada a formular separadamente cuentas consolidadas no habiéndose acogido a ninguna de las dispensas establecidas en el artículo 43 del Código de Comercio. El precio pagado por la adquisición

de las acciones anteriormente detallada, ha ascendido a 11.220 miles de euros. Dicho importe ha sido abonado en efectivo. Conforme a lo establecido en el contrato, en octubre de 2019 se fijó un ajuste al precio por importe de 170 miles de euros, habiendo sido abonado, en diciembre 2019, por la sociedad vendedora a Correos Express y, por tanto, se modificó la valoración de la contraprestación entregada por la adquisición de REX.

El 5 de agosto de 2019, se elevó a público la decisión de los accionistas de las sociedades dependientes en relación a la modificación de la denominación social de las Sociedades, que en lo sucesivo pasaron a denominarse:

Denominación social

CEP – Correos Express Portugal, S.A.

CEP II – Correos Express Portugal, S.A.

La Dirección de la Sociedad Dominante ha concluido que con dicho 51% posee el control sobre CEP en base a lo establecido en el Código de Comercio y en las NOFCAC.

En dicha operación de compra-venta se firmó un contrato de put y call cruzadas para la posible adquisición de una mayor participación en la dependiente CEP. Estas opciones son susceptibles de activación únicamente cuando se den una serie de circunstancias, las cuales no se han producido ni al cierre del ejercicio ni a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas. El otorgamiento del mencionado contrato ha sido a título gratuito.

En base al fondo de la operación, detallada anteriormente, y al hecho de que es el Grupo Correos el que ha pasado a tomar el control de CEP – Correos Express Portugal, S.A. y de CEP II, se ha determinado que Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) es la sociedad adquirente, tomando como fecha de adquisición el 1 de mayo de 2019 (una vez que se ha considerado que el efecto de tomar como fecha de adquisición el 29 de abril y el 1 de mayo no es significativo).

El detalle de la contraprestación entregada, del valor razonable de los activos netos adquiridos y del fondo de comercio es como sigue:

	Euros (miles)
Valor Razonable Contraprestación Entregada	
Pago en efectivo	11.050
Total, Contraprestación Entregada (1)	11.050
Activos Netos identificables adquiridos	
Inmovilizado intangible (Nota 5)	11
Inmovilizado material (Nota 7)	117
Inversiones financieras a largo plazo	37
Activos por impuesto diferido	948
Provisiones L/P (Nota 12)	(69)
Subvenciones	(27)
Activo Corriente	12.715
Pasivo Corriente	(15.374)
Nuevos activos a valor razonable adquiridos	
Inmovilizado intangible (a) (Nota 5)	7.802
Pasivo por impuesto diferido (a) * 21%	(1.638)
Valor razonable de activos netos adquiridos identificables totales	4.522
Valor razonable de activos netos adquiridos identificables (51%) (2)	2.306
Fondo de comercio de primera consolidación (Nota 6.1) (1) – (2)	8.744

El Grupo Correos ha contratado a un experto independiente para que realice la asignación de los valores razonables de los activos y pasivos adquiridos, habiéndose identificado intangibles por importe de 7.802 miles de euros. Correspondiendo más concretamente a 3.629 miles de euros relativos al software de dichas sociedades adquiridas y 4.173 miles de euros a relaciones con clientes. Adicionalmente se ha registrado un pasivo por impuesto

diferido relacionado con estos intangibles por la no deducibilidad fiscal de los mismos, por importe de 1.638 miles de euros, teniendo en cuenta el tipo impositivo del 21%, aplicable en Portugal, una vez los flujos que se espera de dichos intangibles se generan en su práctica totalidad en Portugal.

Como consecuencia del reconocimiento de los activos y pasivos anteriormente mencionados,

se ha puesto de manifiesto un fondo de comercio de primera consolidación por importe de 8.744 miles de euros (Nota 6.1).

Los ingresos y el resultado imputables a la combinación desde la fecha de adquisición hasta la fecha de cierre del ejercicio 2019 son los siguientes, en miles de euros:

	Importe (Miles de Euros)
Importe neto de la cifra de negocios	14.854
Resultado del ejercicio	(1.145)

Si la combinación de negocios anteriormente mencionada se hubiera realizado al comienzo del ejercicio 2019, el importe de los ingresos y resultado del ejercicio de las sociedades adquiridas hubiera sido el siguiente:

	Importe (Miles de Euros)
Importe neto de la cifra de negocios	24.904
Resultado del ejercicio	(975)

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas existe una contraprestación contingente que podría hacer que el precio final pagado por la adquisición detallada previamente se reduzca en un máximo de 206 miles de euros, no pudiéndose incrementar el precio actualmente abonado,

excepto por el ejercicio de las opciones de compra detalladas previamente.

En base a lo anterior, a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas la contabilización de la combinación de negocios detallada anteriormente es provisional, siendo

el plazo límite para definir el importe el primer trimestre del ejercicio 2020. Si bien el impacto entre la contabilización provisional y la definitiva no se considera relevante.

22. Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2019 y 2018, así como el balance de situación y el estado de flujos de efectivo son los siguientes:

Ejercicio 2019				
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.967.033	312.609	(13.158)	2.266.483
Aprovisionamientos	(159.781)	(181.388)	4.288	(336.881)
Compensación SPU	120.000	—	—	120.000
Gastos de personal	(1.605.273)	(54.442)	32	(1.659.683)
Otros resultados	(302.749)	(65.297)	(16.490)	(384.536)
Resultado antes de impuestos	19.231	11.481	(25.328)	5.383
Ejercicio 2018				
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	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)

Saldo al 31/12/2019				
	Postales,Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Inmovilizado e inversiones inmobiliarias	1.389.178	56.907	—	1.446.086
Inversiones en empresas del grupo a largo plazo	138.403	—	(138.403)	0
Otros activos no corrientes	1.139	1.324	(12)	2.451
Activo por impuesto diferido	21.885	27.224	—	49.109
Activo No Corriente	1.550.605	85.456	(138.415)	1.497.645
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	537.471	86.177	(8.233)	615.415
Otros activos corrientes	20.687	5.129	(7.994)	17.822
Efectivo	97.310	3.284	—	100.594
Activo Corriente	655.467	94.590	(16.227)	733.831
Total Activo	2.206.072	180.046	(154.642)	2.231.477

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 31/12/2019	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Fondos propios	1.314.307	38.305	(133.520)	1.219.092
Socios Externos	—	1.265	—	1.265
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	235.099	358	1.489	236.946
Patrimonio Neto	1.549.406	39.928	(132.031)	1.457.303
Provisiones a largo plazo	14.858	10.080	—	24.939
Pasivos por impuesto diferido	78.303	1.420	(372)	79.351
Otros pasivos no corrientes	3.100	20.415	(6.012)	17.503
Pasivo No Corriente	96.261	31.916	(6.384)	121.793
Deudas a corto plazo	36.419	4.372	1.951	42.742
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	507.926	90.958	(2.186)	596.698
Otros pasivos corrientes	16.060	12.872	(15.990)	12.941
Pasivo Corriente	560.405	108.202	(16.225)	652.382
Total Patrimonio Neto y Pasivo	2.206.072	180.046	(154.640)	2.231.477

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

Ejercicio 2019				
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Actividades de Explotación				
Resultado del ejercicio antes de impuestos	19.231	11.481	(25.329)	5.383
Ajustes al resultado	(3.848)	9.702	21.566	27.420
Cambios en el capital corriente	(3.834)	1.372	(7.623)	(10.085)
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación	14.376	(1.327)	(425)	12.624
Total flujos de efectivo de las actividades de explotación	25.925	21.228	(11.811)	35.342
Actividades de inversión				
Pagos por inversiones	(64.240)	(28.634)	5.475	(87.399)
Cobros por inversiones	2.574	471	(471)	2.574
Otros activos financieros	—	—	24	24
Total flujos de efectivo de las actividades de inversión	(61.666)	(28.163)	5.028	(84.801)
Actividades de financiación				
Total flujos de efectivo de las actividades de financiación	—	7.743	6.788	14.531
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio	7.408	—	(4)	7.404
Variación neta del efectivo o equivalentes	(28.334)	808	—	(27.524)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	125.643	2.475	—	128.118
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	97.310	3.285	—	100.594

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

23. 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 2019 y 2018 es el siguiente:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Inversiones	3.682	4.191
Gastos		
Servicios de protección ambiental	196	145
Costes de gestión ambiental	67	88
Tasas e impuestos medioambientales	707	922
Costes de remediación	96	89
Costes de prevención	413	312
Total gastos	1.479	1.556

Durante el ejercicio se han recibido subvenciones de naturaleza medioambiental por importe de 12 miles de euros (74 miles de euros en 2018)

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 2019.

24. Activos y pasivos contingentes

El Grupo Correos estima que no tiene otros activos o pasivos contingentes significativos a cierre del ejercicio 2019.

25. Hechos posteriores

Durante el ejercicio 2019 se han realizado los trámites necesarios para la creación de 2 sociedades "Joint Venture", de nacionalidad china, que harán posible la entrada de Correos en el mercado chino, con amplia perspectiva comercial, tanto por abordar nuevos flujos de paquetería de China al resto del mundo, como por permitir a Correos ofrecer soluciones logísticas de valor añadido a clientes tanto nuevos como existentes. Correos participará en estas dos sociedades a un 35% en cada una. La creación de estas 2 sociedades se materializará en el primer trimestre del ejercicio 2020, siendo los importes comprometidos por Correos de un total de 5.659 miles de euros de los cuales 2.280 miles de euros serán en forma de capital y el resto en préstamos a 5 años. A

fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas el importe desembolsado en 2020 es de 979 miles de euros.

Tras la declaración del estado de alarma mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, la Sociedad dominante está centrando su esfuerzo en el cumplimiento de las Obligaciones del Servicio Postal (OSP), que le son aplicables en tanto en cuanto fue designado prestador del Servicio Postal Universal para el periodo 2011-2025. El Grupo Correos ha establecido los protocolos de actuación correspondientes para garantizar la continuidad del servicio, en tanto que la Sociedad Dominante es el prestador del Servicio Postal Universal en todo el territorio del Estado. Estas medidas se implementaron para preservar la continuidad del servicio público y, al mismo tiempo, velar por la seguridad y salud de trabajadores y trabajadoras, clientes y proveedores. Entre ellas, y con respecto a la plantilla se han seguido estrictamente las indicaciones del Gobierno de España, entre las cuales están la reducción de horarios de atención al público en oficinas, la reducción temporal de turnos de trabajo en los centros

logísticos de tratamiento y la suspensión de actividad en algunas unidades de reparto, entre otras. Esta situación excepcional hace que se puedan producir impactos económico-financieros que, en ningún caso, van a suponer un riesgo para la continuidad de la actividad.

A 26 de marzo de 2020, fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, si bien no es posible hacer una estimación fiable de todos los impactos que se puedan derivar de la situación actual, se están produciendo ciertas reducciones en los volúmenes admitidos. La fortaleza patrimonial del Grupo Correos, con unos fondos propios por importe de más de 1.200 millones de euros, un fondo de maniobra positivo por importe de 82 millones de euros, la no existencia de deudas financieras con terceros sujetos a covenants, la liquidez y capacidad financiera del Grupo Correos, junto con el hecho de que tanto la prestación del Servicio Postal Universal como la potencia de distribución y logística que desarrolla el Grupo Correos son, como se está demostrando en esta fase de la crisis COVID-19, críticas para la actividad y el buen funcionamiento del

país, hace que no se vea comprometida la continuidad de la actividad del Grupo Correos.

Salvo por lo comentado anteriormente desde la fecha de cierre del ejercicio hasta la formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, a juicio de los Administradores de la Sociedad Dominante no se han puesto de manifiesto hechos pudieran tener un impacto significativo en las mismas.



Informe de gestión

1. Modelo de negocio y evolución

El Grupo Correos opera en el sector de las comunicaciones físicas y digitales, así como en el mercado de la paquetería. En éste último lidera el segmento de transporte no urgente, siendo un referente para las compañías de comercio electrónico.

Correos, matriz del Grupo, es la principal empresa del mercado postal español y una de las compañías que encabeza el sector de la 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 de Correos, así como de dar soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo.
- Correos Express Portugal, la nueva filial del Grupo desde abril de 2019, tras la adquisición del 51% de Rangel Expresso por parte de Correos Express. Con esta incorporación, el Grupo inicia el proceso de internacionalización definido en su estrategia, ofreciendo un servicio integrado de paquetería urgente para todo el mercado ibérico.

En mayo de 2019 el Consejo de Administración de Correos aprobó, además, la constitución de dos nuevas sociedades conjuntas con los operadores asiáticos Kerry Logistics Network Limited y Global Freight Systems (GFS), con

una participación del 35% en cada una de ellas. Las empresas compartidas KCG eCommerce Solutions I y II realizarán la gestión integral de paquetería de exportación con origen en China y Hong Kong, dando respuesta a la creciente actividad internacional derivada del comercio electrónico.

2. Entorno de negocio y mercados

► Mercado de paquetería

En 2019 el mercado español de paquetería empresarial prosiguió su tendencia a la concentración de la oferta, con nuevas adquisiciones de firmas españolas por parte de grupos europeos. En consecuencia, casi la mitad del volumen de negocio del sector fue generado por las cinco principales empresas, de las que solo dos son de propiedad 100% española (una de ellas el Grupo Correos)¹.

El pasado ejercicio, tanto los grupos extranjeros como los operadores nacionales potenciaron sus inversiones en infraestructuras, para dar cobertura a las crecientes necesidades de la distribución del e-commerce en España (quinto mercado de comercio online de Europa²). En este ámbito de negocio, el Grupo Correos se ha convertido en los últimos años en

la opción preferida para la entrega de pedidos de comercio electrónico³, además de ser la primera empresa de paquetería elegida por los clientes particulares para sus envíos⁴.

En 2019 el Grupo Correos consumió, además, su estrategia de internacionalización. Con la creación de Correos Express Portugal, dependiente de su filial Correos Express, el Grupo configuró una red comercial y logística que permitirá satisfacer la demanda de servicios de entrega en 24 horas en toda la Península Ibérica.

En segundo lugar, a través de la creación de dos joint ventures chinas, el Grupo materializó también su posicionamiento en el sudeste asiático, región que exporta más de 4.000 millones de paquetes anualmente y que representa el epicentro del comercio electrónico mundial.

El imparable aumento del e-commerce, así como la concentración de estas compras

1 DBK (2019). *Sectores Mensajería y Paquetería*.

2 Ecommerce Europe (2019). *European eCommerce Report 2018*.

3 Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2019). *Informe anual del sector postal 2018*.

4 Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2019). *Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2019. Sector Postal*.

en determinadas fechas del año, supuso nuevamente un reto logístico para las empresas, tanto en términos de costes económicos como medioambientales.

Esta estacionalidad de la demanda no solo requiere una provisión adecuada de recursos productivos, para dar una respuesta eficaz a vendedores y clientes finales, sino que también implica mayor número de desplazamientos hasta los destinatarios finales, que incrementan los niveles de contaminación y congestión en los núcleos urbanos.

El creciente compromiso del sector de la paquetería por reducir su impacto medioambiental, la mayor conciencia ciudadana y las regulaciones municipales de movilidad, cada vez más estrictas, están configurando un nuevo escenario. En este marco, los operadores están avanzando hacia modelos de entrega en la última milla más eficientes y respetuosos con el medio ambiente, mediante el uso de tecnologías emergentes y nuevas estructuras logísticas.

Un ejemplo de lo anterior es la generalización de los *microhubs* urbanos, centros de distribución de pequeño tamaño para la consolidación y entrega de envíos en la proximidad del destinatario, con vehículos ecoeficientes. Asimismo, en los últimos años se ha acelerado la expansión de los sistemas de recogida en puntos de conveniencia o casilleros automatizados. Ambas tendencias, además, satisfacen la demanda de rapidez y flexibilidad horaria por parte de los clientes. El Grupo Correos está liderando esta transformación, ofreciendo la mayor red de puntos de admisión y recogida en España, gracias a sus cerca de 2.400 oficinas, 1.900 unidades de reparto ordinario y urgente y más de 5.100 casilleros de paquetería *Citypaq*.

Otra consecuencia del desarrollo del comercio electrónico es la aparición de nuevas empresas (muchas pertenecientes a la llamada economía colaborativa) que participan en diversas fases de la cadena de valor. Entre ellas se encuentran:

- *startups* de mensajería instantánea (entrega en dos horas o menos), que se convierten en auténticas redes logísticas propias de los grandes vendedores ONLINE;
- compañías que realizan tanto la entrega como la gestión de la compra o la consolidación de la oferta de comercios locales de proximidad;
- empresas de logística para el comercio electrónico especializadas en la distribución de productos frescos;
- agregadores o plataformas colaborativas para el transporte de paquetería entre particulares.

El Grupo Correos, referente en el sector del *e-commerce* por su especialización y fiabilidad en cada una de estas fases, no solo ofrece un servicio integral a grandes y pequeños vendedores *online*, sino que también está participando de este ecosistema emergente, a través de una estrategia de innovación abierta y de colaboración con emprendedores.

Del lado de la demanda, siguió observándose una creciente necesidad de servicios de logística inversa flexibles, de soluciones integrales *B2B* y *B2C* (que incluyan recogida, transporte, tramitación aduanera, *fulfillment*, almacenaje..) y de *know how* en distribución internacional, ante los próximos desafíos (Brexit, nueva normativa fiscal para envíos extracomunitarios de bajo valor..) a la que el Grupo Correos también está dando respuesta.

Finalmente, las empresas del sector siguieron intensificando sus inversiones tecnológicas para mejorar sus procesos de tratamiento y distribución, adoptando de manera creciente la robótica en los centros de procesamiento, aplicando la inteligencia artificial y *Big Data* a la predicción de la demanda o la mejora de la experiencia del cliente, introduciendo sistemas de trazabilidad de envíos basados en *blockchain* o experimentando la integración en el espacio aéreo de vehículos no tripulados.

► Mercado postal

Correos es la única empresa del mercado postal que ofrece cobertura nacional a sus clientes. Además, como operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal, de acuerdo a determinados requisitos de calidad, asequibilidad y accesibilidad, facilita la cohesión territorial y el acceso igualitario a las comunicaciones postales.

La prestación de este servicio, que implica disponer de una amplia red humana y de infraestructuras, requiere de una financiación suficiente y regular, en un escenario de continuo descenso de la actividad y su rentabilidad. Con el fin de definir adecuadamente la dotación de los recursos necesarios y los niveles de servicio requeridos, el Plan de prestación del Servicio Postal Universal fue remitido por el Gobierno a la Unión Europea para verificar su adecuación a la normativa comunitaria, antes de su tramitación reglamentaria.

El pasado ejercicio, la celebración de elecciones generales, autonómicas, locales y europeas supuso también un enorme desafío para

Correos, por la necesidad de destinar e incrementar todos sus recursos organizativos, tecnológicos, materiales y humanos para el adecuado cumplimiento de las obligaciones de servicio público.

Adicionalmente, es evidente que el sector postal es un mercado maduro. Desde hace décadas los volúmenes de envíos tradicionales descienden cada año por la sustitución electrónica y en 2019 esta tendencia se acentuó, registrando caídas superiores al 12%.

En este contexto, las principales oportunidades de negocio siguieron estando ligadas a la integración de comunicaciones físicas y electrónicas, mediante servicios multicanal de mayor valor añadido como los que ofertan Correos y su filial Correos Nexea, especialmente para las comunicaciones transaccionales y los sectores del marketing directo y el comercio electrónico. Correos Nexea es una de las dos principales compañías de este segmento de negocio, basando su propuesta de valor en soluciones integrales de comunicación, eficientes y adaptables a las necesidades de los clientes.

► Mercado de las telecomunicaciones y servicios digitales

Al igual que el mercado de paquetería, el sector español de las telecomunicaciones se caracteriza por la alta concentración de la oferta en un reducido número de operadores y por una elevada competencia multiservicio.

El Grupo Correos, a través de su filial Correos Telecom, presta servicio a las principales compañías de telecomunicaciones ofreciendo sus infraestructuras, fibra oscura, conectividad de alta capacidad, acceso a Internet y a las nubes públicas, así como emplazamientos. En los últimos años la facturación por estos servicios mayoristas prestados entre operadores ha crecido ante el auge de la tecnología de fibra hasta el hogar (FTTH).

La demanda por parte de los consumidores de esta tecnología ha provocado una creciente migración de los accesos de banda ancha sobre

cobre (ADSL). Así, con 48,7 millones de accesos FTTH⁵ desplegados en el territorio, España es uno de los países europeos con mayor cobertura de esta modalidad.

Aunque las compañías del sector ya han realizado gran parte de su despliegue de tecnología FTTH, siguen siendo esenciales los pactos entre operadores para compartir inversiones e infraestructuras móviles (destacando los acuerdos de acceso mayorista a fibra a precios no regulados), así como el papel de las empresas que comercializan infraestructuras de telecomunicaciones, fibra oscura y torres móviles,⁶ como Correos Telecom.

Asimismo, el despliegue de nuevas tecnologías, especialmente el 5G, requerirá dotar a los actuales nodos de telefonía móvil de conexiones de fibra óptica hasta la torre, como las que oferta Correos Telecom, que sustituyan y/o complementen los actuales enlaces vía

radio, utilizadas hasta ahora en las tecnologías 2G, 3G y 4G.

En el ámbito de los servicios digitales de comunicación, Correos cuenta con una amplia gama de soluciones digitales para satisfacer la creciente necesidad de empresas y particulares 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.

En este segmento de negocio, la reciente designación en España de empresas certificadoras de servicios digitales, de acuerdo al reglamento europeo eIDAS⁷, supondrá la previsible aparición en el mercado de nuevos entrantes, nacionales o extranjeros, que podrán ser prestadores de servicios electrónicos de confianza con validez legal.

5 CNMC Data. Segundo trimestre de 2019.

6 KPMG (2019). *Perspectivas del sector teleco en 2019: preparando el escenario del 5G y El sector de telecomunicaciones ante el reto del nuevo crecimiento*.

7 Reglamento (UE) N° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

3. Objetivos y estrategia

Los pilares 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, en especial, en los mercados de Portugal, Asia y Latinoamérica.

La consecución de esos objetivos se articula a través de siete líneas de actuación, orientadas a sustentar el crecimiento de los ingresos, mejorar la eficiencia, optimizar los costes y posicionar al Grupo como operador de referencia en el mercado de la paquetería.

En el segundo semestre de 2019 Correos inició una fase de reflexión estratégica sobre su posicionamiento en el sector, para emprender la elaboración del nuevo plan estratégico 2020-2023, que definirá las líneas de acción a desarrollar en el próximo trienio para consolidar el proceso de transformación de la compañía y garantizar la sostenibilidad empresarial a largo plazo.

4. Tendencias futuras

El Grupo Correos identifica diversos factores externos 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 y medio plazo:

Sustitución electrónica y evolución de las comunicaciones

- La progresiva reducción de las comunicaciones postales
- El avanzado desarrollo de la Administración electrónica
- Los cambios en la regulación del servicio público encomendado y los crecientes retos para su prestación eficiente

Nuevos hábitos de consumo

- El desarrollo del comercio electrónico

- El aumento de los flujos comerciales procedentes de Asia
- La generalización de los métodos de pago digitales y móviles
- La expansión de la economía colaborativa
- La mayor demanda social de transparencia, sostenibilidad, diversidad o buen gobierno por parte de las empresas y su impacto sobre la reputación y los ingresos

Digitalización de la economía y la sociedad

- La futura regulación de la economía digital
- El rápido desarrollo de tecnologías con aplicación sobre la eficiencia operativa y la experiencia del cliente: robótica y drones, IoT, BigData, inteligencia artificial
- La protección de los datos personales y la ciberseguridad
- La demanda de empresas y ciudadanos de servicios vinculados a la identidad y la seguridad digital

- La necesidad de nuevos servicios para las *smartcities*
- La pervivencia de la brecha digital

Retos demográficos

- El progresivo envejecimiento de la población
- La creciente concentración de habitantes en entornos urbanos
- La despoblación rural y la pérdida de servicios en estos entornos

Cambio climático

- La demanda de una logística urbana sostenible

- El nuevo marco energético
- La intensificación de las políticas de sostenibilidad medioambiental en el sector público
- El impulso de la economía circular y el consumo responsable
- Los nuevos requerimientos derivados del Acuerdo Verde Europeo

Nuevas dinámicas de los mercados

- Los efectos del Brexit y la incierta evolución de la economía global
- La transformación del marco fiscal y aduanero europeo

- El escenario geopolítico mundial y su repercusión sobre los tráficós de comercio internacional

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
- El traspaso de la hegemonía económica hacia las nuevas potencias asiáticas
- La importancia de la retención del talento y de la innovación en las empresas



5. Valor económico generado y distribuido

En 2019 el Grupo Correos retornó a las cifras positivas, obteniendo un beneficio neto atribuido a la sociedad dominante de 14,4 millones de euros, frente a los 153 millones de euros de pérdidas del ejercicio anterior. La totalidad de ese beneficio fue generado en España. En dicho ejercicio el Grupo Correos ha procedido a activar créditos fiscales, de acuerdo a la normativa sobre impuesto de

sociedades, procedentes de bases imponibles negativas generadas en años anteriores, por lo que el ingreso agregado por impuesto de sociedades resultante para el ejercicio es de 8 millones de euros.

A pesar de la caída registrada por el negocio postal tradicional, la cifra neta de negocios del Grupo aumentó un 11,3%, hasta 2.266,5 millones de euros, gracias al crecimiento de la paquetería, los nuevos negocios nacionales e internacionales, los procesos electorales de

2019 y la mejora de la eficiencia de procesos clave.

El pasado ejercicio Correos recibió 321.000 euros en subvenciones destinadas a la formación, así como en ayudas vinculadas a proyectos europeos para el fomento de la seguridad, la eficiencia y la sostenibilidad en los que participa la compañía. Las filiales del Grupo no recibieron subvenciones.

6. Gestión de riesgos

El sistema de análisis y gestión de riesgos del Grupo Correos se orienta a identificar, controlar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización.

En 2019 se completó la revisión del catálogo de los principales riesgos e impactos del Grupo, conforme a la metodología COSO II, presentando los resultados a la Comisión de Auditoría y Control. Como parte de esa revisión, se están definiendo nuevos indicadores de riesgo, que se incorporarán al sistema de gestión integral de riesgos (ERM) a implantar durante 2020, como parte de la nueva estrategia del Grupo. Con la ampliación del catálogo de riesgos no financieros, el Grupo se alinea con las mejores prácticas de gestión empresarial, conforme a las recomendaciones de la CNMV.

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 estratégicos, operativos, laborales, medioambientales, reputacionales, legales, fiscales o financieros.

El riesgo estratégico obedece, entre otros factores, al progresivo descenso de la actividad postal por la sustitución electrónica, el incremento de la competencia, la evolución del entorno económico, la protección y rentabilización de la innovación, la necesidad de alianzas o la aparición de tecnologías disruptivas que propician rápidos cambios en la demanda.

El riesgo operativo responde, a su vez, a la complejidad estructural del Grupo, a la necesidad de una ágil incorporación de nuevos recursos y equipamientos para aumentar la eficiencia en los procesos de distribución y entrega, a la velocidad de adaptación del modelo productivo a las nuevas demandas, a los cambios en los flujos de comercio internacional o a los desafíos de la gestión de los datos personales y la ciberseguridad.

Asimismo, el Grupo Correos, como empleador de más de 54.000 profesionales, presenta un riesgo laboral vinculado a la necesidad de mantener una presencia en todo el territorio nacional, a las dificultades asociadas a la rigidez en los procedimientos de contratación, a la seguridad y salud laboral o a la capacidad de retención del talento.

Es también relevante el riesgo medioambiental, por el impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, la creciente regulación autonómica y local, así como por las futuras exigencias derivadas de los compromisos asumidos por España y la Unión Europea. El riesgo reputacional está asociado a cambios imprevistos en las relaciones del Grupo con sus distintos grupos de interés y a una gestión no adecuada de la información.

Los riesgos legales contemplan los asociados al incumplimiento de la normativa o de los códigos de buen gobierno y ética por parte de directivos y empleados, en materia de contratación, uso de fondos, rendición de cuentas, adopción de acuerdos, utilización de información o conflictos de interés, entre

otros. A estos se añaden otros riesgos ligados a posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa.

Por último, las empresas que integran el Grupo están expuestas a riesgos financieros que incluyen los de crédito, de liquidez y de

mercado, que a su vez comprende los asociados al tipo de interés, tipo de cambio y otros riesgos de precio.

7. Equipo Humano

En 2019 el Grupo Correos contaba con una plantilla media de 54.689 efectivos (FTE). La matriz, Correos, aportaba la mayor proporción, con 53.041 profesionales, un 1,5% más que en el ejercicio anterior. De esa cifra, el 83% eran trabajadores en régimen laboral y el 17%, personal funcionario.

Efectivos medios <i>(Full Time Equivalent)</i>	2019	2018
Correos	53.041	52.259
Correos Express	1.191	1.108
Correos Express Portugal	214	NA
Correos Nexea	199	193
Correos Telecom	44	45

8. Protección del medio ambiente

La información relativa a actividades medioambientales se incluye en la Nota 23) 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 2019.

9. Hechos posteriores

Durante el ejercicio 2019 se han realizado los trámites necesarios para la creación de 2 sociedades "Joint Venture", de nacionalidad china, que harán posible la entrada de Correos en el mercado chino, con amplia perspectiva comercial, tanto por abordar nuevos flujos de paquetería de China al resto del mundo, como por permitir a Correos ofrecer soluciones logísticas de valor añadido a clientes tanto nuevos como existentes. Correos participará en estas dos sociedades a un 35% en cada una. La creación de estas 2 sociedades se materializará en el primer trimestre del ejercicio 2020, siendo los importes comprometidos por Correos de un total de 5.659 miles de euros de los cuales 2.280 miles de euros serán en forma de capital y el resto en préstamos a 5 años. A fecha de formulación de estas cuentas anuales el importe desembolsado en 2020 es de 979 miles de euros.

Tras la declaración del estado de alarma mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, la Sociedad dominante está centrandosu

esfuerzo en el cumplimiento de las Obligaciones del Servicio Postal (OSP), que le son aplicables en tanto en cuanto fue designado prestador del Servicio Postal Universal para el periodo 2011-2025. El Grupo Correos ha establecido los protocolos de actuación correspondientes para garantizar la continuidad del servicio, en tanto que la Sociedad Dominante es el prestador del Servicio Postal Universal en todo el territorio del Estado. Estas medidas se implementaron para preservar la continuidad del servicio público y, al mismo tiempo, velar por la seguridad y salud de trabajadores y trabajadoras, clientes y proveedores. Entre ellas, y con respecto a la plantilla se han seguido estrictamente las indicaciones del Gobierno de España, entre las cuales están la reducción de horarios de atención al público en oficinas, la reducción temporal de turnos de trabajo en los centros logísticos de tratamiento y la suspensión de actividad en algunas unidades de reparto, entre otras. Esta situación excepcional hace que se puedan producir impactos económico-financieros que, en ningún caso, van a suponer un riesgo para la continuidad de la actividad.

A 26 de marzo de 2020, fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, si bien no es posible hacer una estimación fiable de todos los impactos que se puedan derivar de la situación actual, se están produciendo ciertas reducciones en los volúmenes admitidos. La fortaleza patrimonial del Grupo Correos, con unos fondos propios por importe de más de 1.200 millones de euros, un fondo de maniobra positivo por importe de 82 millones de euros, la no existencia de deudas financieras

con terceros sujetos a covenants, la liquidez y capacidad financiera del Grupo Correos, junto con el hecho de que tanto la prestación del Servicio Postal Universal como la potencia de distribución y logística que desarrolla el Grupo Correos son, como se está demostrando en esta fase de la crisis COVID-19, críticas para la actividad y el buen funcionamiento del país, hace que no se vea comprometida la continuidad de la actividad del Grupo Correos.

Salvo por lo comentado anteriormente desde la fecha de cierre del ejercicio hasta la formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, a juicio de los Administradores de la Sociedad Dominante no se han puesto de manifiesto hechos pudieran tener un impacto significativo en las mismas.

10. 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 2019 y 2018, por ser el más representativo del Grupo, es la siguiente:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	19	23
Ratio de operaciones pagadas	20	24
Ratio de operaciones pendientes de pago	16	15
	Miles de euros	Miles de euros
Total pagos realizados	458.875	435.590
Total pagos pendientes	24.048	28.580

El Grupo Correos no mantiene acciones propias en cartera, ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros durante el ejercicio 2019.

El Grupo Correos ha realizado inversiones en I+D+i a lo largo del ejercicio 2019.



11. Estado de Información No Financiera

El "Estado de Información no Financiera 2019 del Grupo Correos" forma parte de este informe de Gestión Consolidado, el cual se presenta en documento separado de 63 hojas y el cual se formula con el presente Informe de Gestión consolidado.

CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTION CONSOLIDADOS DEL EJERCICIO ECONÓMICO CERRADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS S.A., S.M.E. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES.

Las anteriores Cuentas Anuales **CONSOLIDADAS** de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. que comprenden el Balance Consolidado (en dos páginas de papel común), la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada (en una página de papel común), el Estado de Flujos de efectivo Consolidado (en una páginas de papel común), el Estado de Ingresos y gastos reconocidos consolidado (en una página de papel común) el Estado de cambios en el

patrimonio neto consolidado (en una página de papel común) y la Memoria de cuentas anuales consolidada adjunta a las mismas contenida en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a la 85 (ambas inclusive) correspondientes al ejercicio cerrado a **31 de diciembre de 2019**, así como el Informe de Gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 10 (ambas inclusive) han sido sometidas para su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad dominante celebrado el **26 de marzo de 2020**.

Atendiendo a las medidas extraordinarias derivadas de la implementación del estado de alarma decretado por el RD 463/2020, de 14

de marzo y a lo dispuesto en el RD-Ley 8/2020, de 17 de marzo, el Consejo de Administración de la Sociedad en el día de hoy, 26 de marzo de 2020 ha formulado las cuentas anuales CONSOLIDADAS mediante votación por escrito y sin sesión.

En consecuencia, la falta de firma de los administradores se debe al hecho anteriormente descrito. Para que así conste firmo la presente hoja de diligencia de firma que forma parte de las presentes cuentas anuales CONSOLIDADAS.

Madrid a 26 de marzo de 2020.

EL SECRETARIO

Don Julio González García



Vº Bº EL PRESIDENTE

Don Juan Manuel Serrano Quintana

