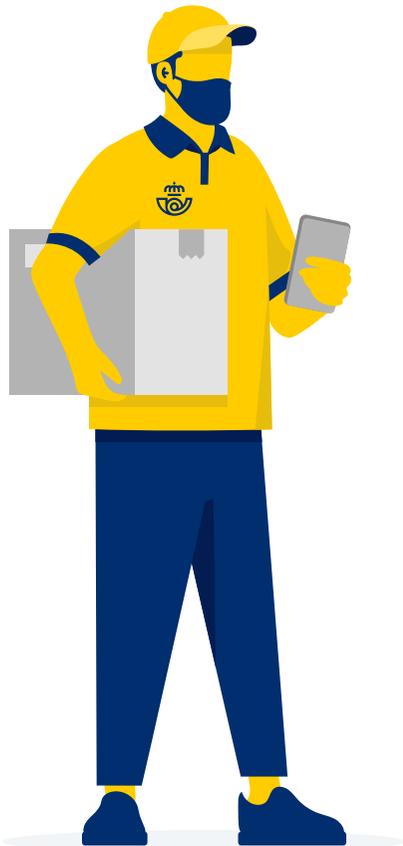




Informe Anual
Integrado 2020





+ Índice

Mensaje del Presidente

Hitos y reconocimientos

Principales magnitudes e impactos

Materialidad y contribución a los ODS

Estado de información no financiera

- Las empresas del Grupo Correos
- Entorno empresarial
- 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
- Informe de verificación del Estado de información no financiera
- Indicadores de emisiones atmosféricas
- Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS

Cadena de valor y negocios

- Modelo de negocio
- Presencia del Grupo Correos
- Soluciones para los clientes
- Excelencia en la operativa
- Innovación

Cuentas consolidadas del Grupo Correos

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

**Edición:**

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A.,
S.M.E.
Subdirección de Relaciones Internacionales y
Sostenibilidad
Vía de Dublín 7, 6ª planta
28070 Madrid
Tel. 915 969 075

Diseño y maquetación:

Empremedia, S.L.

Depósito Legal:

M-20330-2021

Fecha de edición:

Junio de 2021

**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

CEP-CORREOS EXPRESS PORTUGAL, S.A.

Rua da Serra 654
4425-390 Folgosa (Maia) Portugal
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.

C/ Conde de Peñalver, 19 bis
28070 Madrid
Tel. 913 531 750
www.correostelem.com

El Informe Anual Integrado 2020 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 www.correos.com/grupo-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, puede remitirlas a rsc@correos.com

o bien a
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A.,
S.M.E.
Subdirección de Relaciones Internacionales y
Sostenibilidad
Vía de Dublín 7, 6ª planta
28070 Madrid



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Mensaje del Presidente

 GRI 102-14

Si echamos la vista atrás, probablemente concluyamos que 2020 fue uno de los años más complicados que hayamos vivido. Al escribir estas líneas pienso en todas las dificultades que afrontamos para seguir desarrollando nuestra actividad, pero también en el ejemplo solidario de nuestros más de 3.200 voluntarios y voluntarias, que decidieron hacer suyo el propósito de “ayudar en todo lo que podamos”, prestando su ayuda en los meses más difíciles de la pandemia. Mi más sincero agradecimiento a estos profesionales, que hago extensivo también a la totalidad de los empleados y empleadas que con su extraordinario esfuerzo desarrollaron una labor esencial, llevando a todos los hogares y empresas bienes que resultaban indispensables.

Las limitaciones a la movilidad personal y la necesidad de las compañías de seguir suministrando productos a sus clientes motivaron la expansión del comercio electrónico, que parece haber experimentado su consolidación definitiva entre la población. La distribución de esas compras *online* propició un notable aumento de la demanda de servicios de paquetería, que el Grupo Correos asumió reforzando sus capacidades operativas, al tiempo que adaptó sus procesos y actividades a las nuevas exigencias sanitarias.

A pesar del crecimiento experimentado en la paquetería, factores como el drástico descenso de la actividad empresarial o la aceleración

de la digitalización, provocaron el desplome de los volúmenes de correspondencia y publicidad, lo que incidió de forma notable en los resultados obtenidos el pasado ejercicio. A este impacto contribuyó además el incremento de los costes de transporte, también derivado de la pandemia.

También fue complejo y exigente, en las circunstancias excepcionales generadas por la pandemia, colaborar en el desarrollo de dos procesos electorales. Mediante la entrega –y por primera vez, la recogida en el domicilio– del voto por correo facilitamos a la ciudadanía vasca y gallega el ejercicio de su derecho, gestionando cifras récord de envíos. Esto requirió adecuar procedimientos y tecnologías para poder garantizar tanto la seguridad de las personas, como la efectividad y garantía que Correos siempre ha acreditado en estos procesos.

La vocación de servicio público que siempre ha caracterizado a Correos y su histórico papel como vertebrador del territorio, nos lleva a implicarnos firmemente en el progreso de todas las personas, con independencia del lugar donde residan. Por ello seguimos apostando por poner toda nuestra capacidad logística y experiencia digital al servicio de las pequeñas y medianas empresas, manteniendo una presencia física en todo el territorio que garantiza el acceso a servicios públicos a toda la ciudadanía, incorporando nuevos servicios a nuestra red de oficinas que faciliten la realización de todo tipo de trámites y asegurando cada día la distribución de todo tipo de bienes a cualquier parte del mundo.

En tiempos tan complejos para toda la sociedad no olvidamos nuestro compromiso con la consecución de la Agenda 2030 y con los Principios



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

del Pacto Mundial de Naciones Unidas que suscribimos. Los objetivos de nuestra política de sostenibilidad y nuestra participación activa en diversos proyectos nacionales e internacionales en materia de movilidad sostenible, respuesta al cambio climático, innovación social o generación de valor local así lo demuestran.

El Grupo Correos está llamado a desempeñar un importante papel en la recuperación social y económica que empezamos a construir entre todos tras la pandemia. Nuestra misión será respaldar y contribuir a la competitividad de las empresas españolas, los cambios en los patrones de consumo, la fusión entre lo físico y lo digital, la reconstrucción de ciudades resilientes, que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos, la movilidad inteligente, las soluciones al reto demográfico, la explotación útil de tecnologías como la inteligencia artificial o la descarbonización y la circularidad de la economía.

Somos conscientes de la complejidad de los desafíos que nos aguardan, pero también de la fortaleza de nuestra determinación. El proceso de transformación de nuestro modelo de negocio, nuestra apuesta por el empleo estable y de calidad como la mejor garantía para seguir ofreciendo el mejor servicio a toda la ciudadanía y la capacidad de adaptación de nuestra empresa y, muy especialmente, de nuestros trabajadores y trabajadoras, serán nuestros pilares para abordar con solvencia estos retos.

Juan Manuel Serrano Quintana
Presidente de Correos



+ Hitos

Promovemos un entorno laboral estable, seguro y diverso



Correos incorporó a 4.005 personas como personal laboral fijo y convocó la cobertura de otros 3.421 puestos de trabajo, promoviendo la estabilidad del empleo.



La compañía fue la primera en el sector público en elaborar una guía de lenguaje inclusivo LGTBI.



Correos y Correos Express obtuvieron la certificación COVID-19 de AENOR, que certifica su cumplimiento estricto de las recomendaciones sanitarias oficiales frente al virus.

Atendemos las necesidades de los clientes en los momentos más necesarios



La red de oficinas de Correos habilitó un nuevo servicio de solicitud de cita previa a través de la web y la app, con el que los usuarios de colectivos vulnerables pudieron solicitar turno priorizado en los horarios de menor afluencia.



Correos Express puso en marcha una nueva gama de servicios de paquetería urgente para envíos desde y entre las Islas Canarias, facilitando el comercio de sus habitantes.



La plataforma Nexo de Correos Nexea permitió la continuidad de las comunicaciones (digitales o postales) de las empresas con sus clientes durante la pandemia.



Correos Telecom firmó 80 nuevos contratos de alquiler de emplazamientos para equipos de telecomunicaciones y comercialización de fibra óptica, que contribuirán a la conectividad y al desarrollo tecnológico.



Desarrollamos nuestra actividad incorporando la última tecnología



La compañía retomó la construcción del centro logístico internacional Rampa 7 en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, un proyecto estratégico para el futuro de la logística internacional.



Correos Express abrió 4 nuevos centros logísticos, amplió la capacidad de otros 12 y renovó equipamientos de tratamiento automatizado en 16 delegaciones.



Correos implantó nuevos equipamientos de clasificación de paquetería en los centros de tratamiento automatizado de Sevilla, Alicante, Valladolid y Mérida y un nuevo sistema de paletización de carga aérea en el centro de admisión masiva de Madrid CAM 4.



Correos empezó a aplicar Inteligencia Artificial y tecnología *blockchain* a su actividad contractual para optimizar los procesos de licitación.

Mantenemos nuestro compromiso con un futuro más sostenible para todos



El Grupo Correos comenzó a liderar el proyecto europeo SENATOR para desarrollar un nuevo modelo logístico urbano, a través de soluciones de planificación, gobernanza logística y distribución compartida y baja en emisiones.



El programa Redondeo con Impacto contribuyó a destinar más de 190.000 euros a proyectos científicos y sociales, como la investigación médica frente a la COVID-19 o la reducción de la brecha digital en colegios rurales.



Correos lanzó un nuevo Plan de acción de economía circular para avanzar en su objetivo de ser residuo cero en 2030.



El Grupo Correos culminó la revisión de su "Programa de prevención de riesgos penales" e implantó un nuevo sistema de gestión integral de riesgos corporativos (ERM), de acuerdo con la metodología COSO II.





+ Reconocimientos



Mejores soluciones de comercio electrónico

Premio Nacional de Tecnología Siglo XXI a Correos, en la categoría de *e-commerce*, por su amplia variedad de soluciones para este sector.



Los Bosques de Correos, mejor práctica frente al cambio climático

Inclusión de los Bosques de Correos como una de las 101 iniciativas #PorElClima en 2020.



Correos Market, mejor innovación social

Premio Internet 2020 a la Innovación Social para Correos Market y la campaña #YoMeQuedo, en la categoría de Emprendimiento e Investigación.



Mejor gestión de la diversidad y la inclusión

Reconocimiento de Correos en el Top 5 de la Red Acoge, como una de las empresas con mayor compromiso con la diversidad y la inclusión.



"Ayudar en todo lo que podamos", mejor iniciativa solidaria frente a la COVID-19

Premio SERES 2020 y Premio *CSR Coups de Coeur* 2020 de PostEurop, por la iniciativa solidaria "Ayudar en todo lo que podamos" para afrontar la COVID-19.



Reconocimiento al respaldo a los productores locales

Premio Corresponsables a Correos Market, en la categoría de Administraciones públicas, por el impulso y acercamiento a la ciudadanía de los artesanos y productores locales.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

#YoMeQuedo, mejor acción con impacto social

Gran Premio Genio Innovación en Marketing, Comunicación y Uso de los medios y Premio Genio Innovación en Campañas de Impacto Social a la campaña #YoMeQuedo.



Mayor compromiso social durante la pandemia

Cuarta empresa mejor valorada en el ranking "Las empresas con mayor compromiso/responsabilidad social durante la pandemia" elaborado por MERCOR.



#YoMeQuedo y #CruzDobleEme, mejores campañas de marketing

Premio de oro a la campaña #YoMeQuedo de Correos Market y de plata a la de *rebranding* #CruzDobleEme en los Premios Nacionales de Creatividad 2020. Finalistas en los Premios Eficacia 2020 y en los Premios Impacte.



Correos Compensa, proyecto más innovador del año

Premio "Proyecto más innovador de 2020" al programa de compensación de emisiones Correos Compensa, otorgado por EuroMed (Unión Postal del Mediterráneo).



Actividad de marketing más destacada

Correos fue la Empresa Anunciante del año en los Premios Control de Publicidad y Anunciante 2019 y Gran Premio Nacional de Marketing 2020, según la Asociación de Marketing de España.

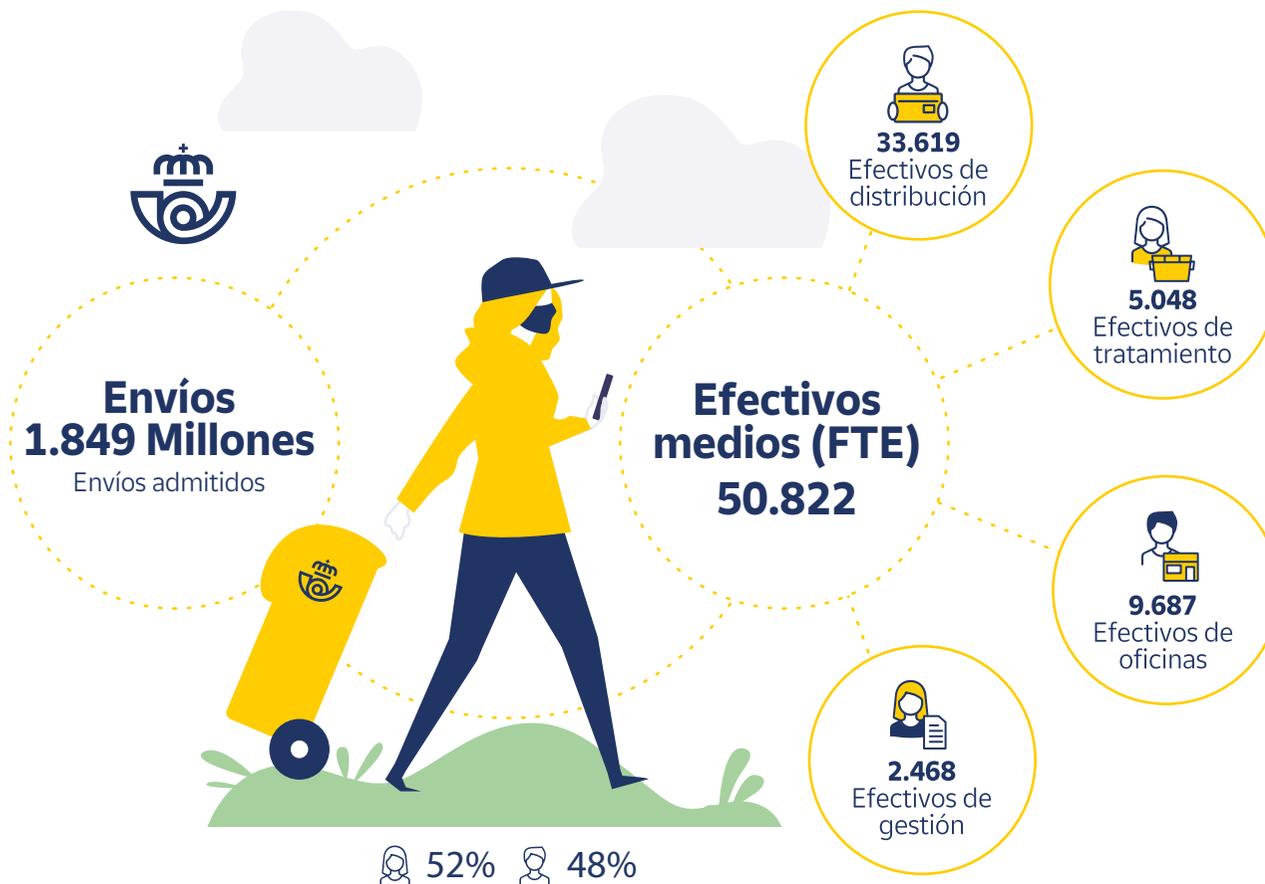


Protest Stamps, mejor campaña de concienciación

Premio de plata en la categoría de *Radical New Strategy* y de bronce en la sección *Direct Mail* de los *Caples Awards*, así como mención especial en los Premios OCARE a la Comunicación de la RSC del Observatorio de la Comunicación y la Acción de la Responsabilidad Empresarial, a los *Protest Stamps*, sellos por el planeta de Correos.

+ Principales magnitudes de Correos

GRI 102-7



+ Principales magnitudes de Correos

GRI 102-7

96 Unidades de servicios especiales

8.381 Puntos de atención
6.011 Servicios rurales

2.370 Oficinas

1.264 Vehículos eléctricos

15.084 Flota de vehículos

5.114 Dispositivos de entrega automática de paquetería Citypaq

1.771 Unidades de reparto

18 Centros de tratamiento automatizado



+ Principales magnitudes de las empresas del Grupo Correos

GRI 102-7





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Triple impacto del Grupo Correos

GRI 102-7

Impacto económico	2020	2019
Cifra de negocios (miles de euros)	1.975.209	2.266.483
Resultados antes de impuestos (miles de euros)	-366.475	5.383
Resultados después de impuestos (miles de euros)	-264.198	13.414
Inversiones (miles de euros)	98.718	68.529
Centros de trabajo certificados con norma UNE EN:ISO 9001	2.184	2.213
Clientes de oficinas de Correos satisfechos con atención recibida	76%	74%
Proveedores nacionales	98%	99%



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Impacto social	2020	2019
Empleados (FTE)	52.456	54.689
Mujeres en la plantilla total	52%	51%
Mujeres en el consejo de Administración de Correos	33%	47%
Horas formativas (millones)	1,7	2,2
Jóvenes talentos que realizaron prácticas empresariales	100	79*

*No incluye los Jóvenes talentos que realizaron prácticas en las filiales del Grupo

Impacto medioambiental	2020	2019
Emisiones de Correos (alcance 1/2/3) (tCO ₂)	149.361	170.152
Energía eléctrica adquirida de origen renovable	100%	100%
Inversiones medioambientales (miles de euros)	4.765	3.682
Consumo de papel en Correos (kg)	648.170	742.803
CO ₂ compensado (t)	5.400	ND
Consumo de electricidad de Correos (gj)	456.758	489.045



+ Materialidad

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

Los contenidos del Informe anual integrado 2020 del Grupo Correos corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, abarcando las principales actividades de Correos y sus filiales.

La determinación de su contenido, estructura y alcance se realiza a través de un proceso periódico de reflexión interno y externo, que permite identificar y priorizar las cuestiones con mayor impacto y/o importancia para el negocio y los grupos de interés.

El análisis de materialidad desarrollado en el primer semestre de 2020 se elaboró a partir de entrevistas y encuestas realizadas a la totalidad de los directivos y a 100 puestos ejecutivos, complementadas con las opiniones de expertos y representantes de los distintos grupos de interés: clientes, Administración pública, medios de comunicación o sociedad.

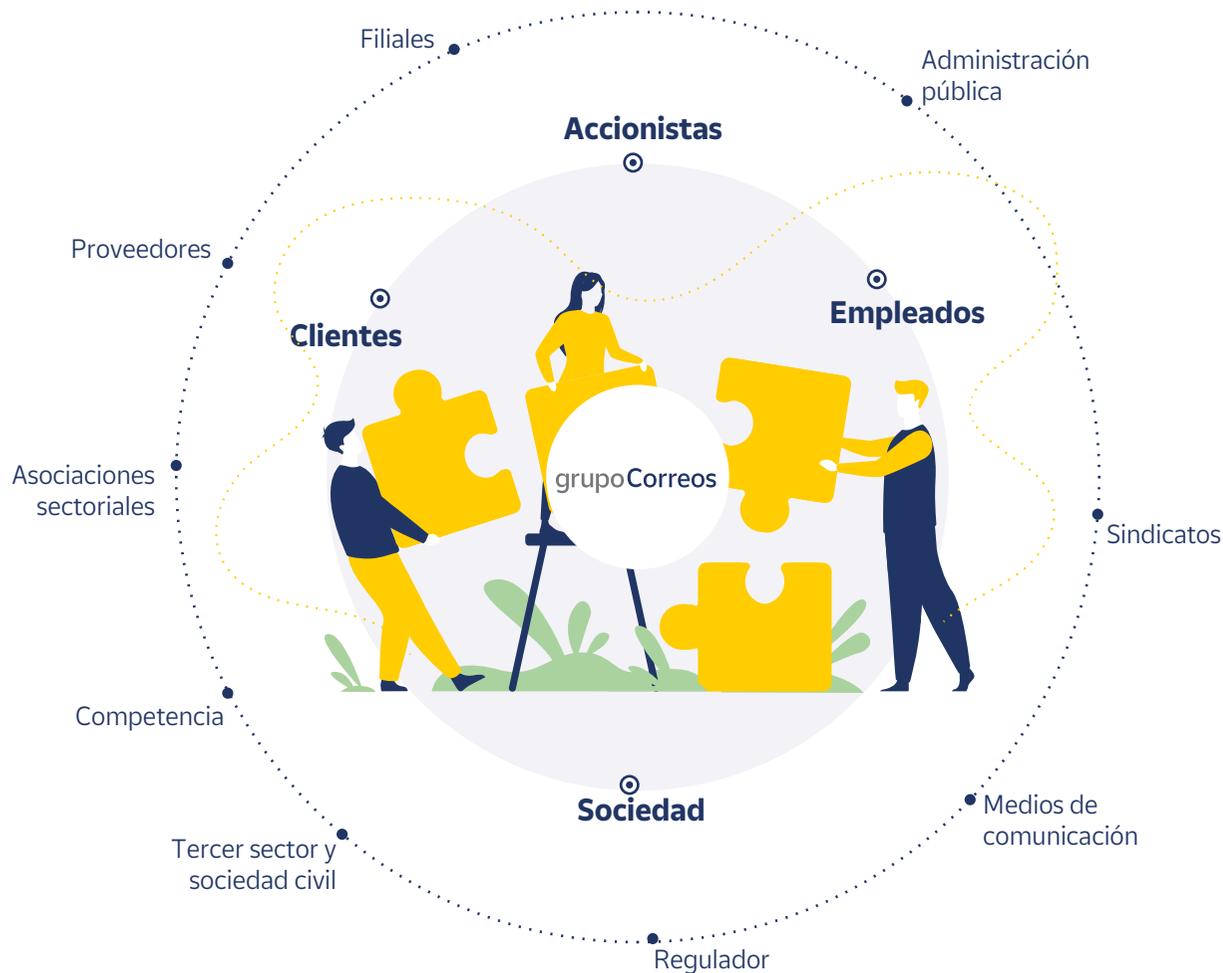
Este análisis de materialidad consideró, además, las informaciones sobre el Grupo reflejadas en prensa y redes sociales, así como los requerimientos de información no financiera de la Ley 11/2018, referidos a cuestiones medioambientales, sociales, respeto de los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno, igualdad, no discriminación e inclusión de personas con discapacidad y accesibilidad universal.

Los cinco asuntos más relevantes para los grupos de interés externos fueron la satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades, la innovación y nuevas tecnologías, la seguridad y ciberseguridad, la diversificación y la transparencia y buen gobierno. Tres de esos cinco asuntos fueron también considerados por los grupos de interés internos como unos de los cinco más críticos para el negocio, junto a la sostenibilidad empresarial y el marco jurídico y adaptación a cambios regulatorios. Los 21 temas que conforman la matriz de materialidad fueron valorados con una relevancia moderada, media o alta por todos los grupos de interés.

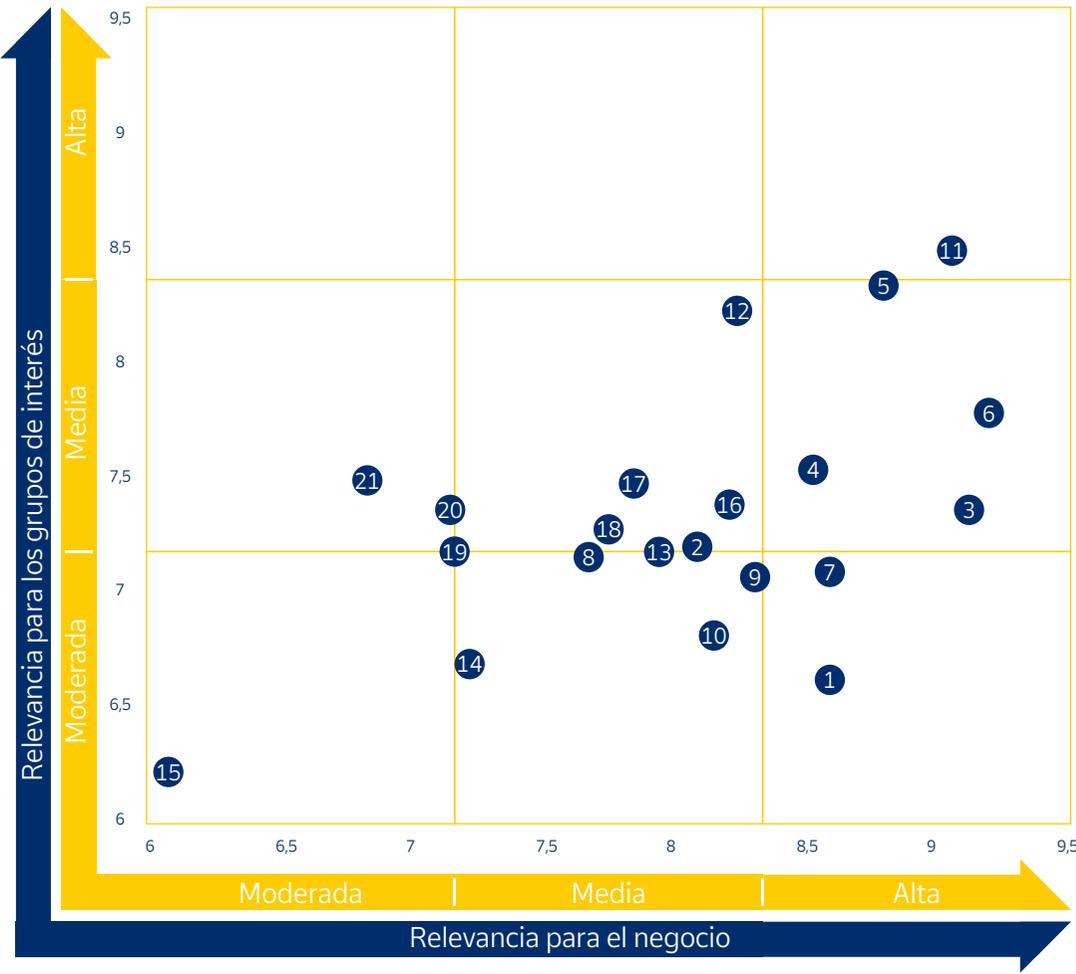
De la evaluación conjunta de las materias críticas para cada grupo de interés se estableció su posicionamiento en la matriz de materialidad, conforme a su influencia para la compañía. Estos asuntos han sido incorporados, en mayor o menor medida, en los contenidos del Informe anual Integrado 2020, realizado de acuerdo a la opción Esencial de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), en su versión de 2019.



Principales grupos de interés del Grupo Correos



Matriz de materialidad



Asuntos relevantes

- 1 Marco jurídico y adaptación a cambios regulatorios
- 2 Control de riesgos
- 3 Sostenibilidad Empresarial
- 4 Transparencia y buen gobierno
- 5 Innovación y nuevas tecnologías
- 6 Diversificación
- 7 Seguridad, salud y bienestar
- 8 Diversidad e inclusión
- 9 Formación y desarrollo
- 10 Orgullo de pertenencia
- 11 Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades
- 12 Seguridad y ciberseguridad
- 13 Contribución a la economía local
- 14 Apoyo a colectivos vulnerables y cohesión social
- 15 Promoción del arte, la cultura y el deporte
- 16 Alianzas estratégicas y participación internacional
- 17 Emisiones y cambio climático
- 18 Eficiencia energética y consumo de energía (edificios ECO)
- 19 Productos ECO y economía circular
- 20 Compra verde y responsable
- 21 Proyectos colaborativos

Gobierno corporativo **Sociedad** Negocio e innovación
 Medio ambiente **Personas**





Tratamiento de los asuntos relevantes para los grupos de interés

Asunto	Capítulo	Grado de relevancia para el negocio y/o los grupos de interés
11. Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades	Soluciones para los clientes. Excelencia en la operativa.	Máxima ●●●●
5. Innovación y nuevas tecnologías	Soluciones para los clientes. Excelencia en la operativa.	Máxima ●●●●
6. Diversificación	Entorno empresarial. Objetivos y estrategia. Modelo de negocio. Soluciones para los clientes.	Máxima ●●●●
3. Sostenibilidad empresarial	Principales magnitudes e impactos. Entorno empresarial. Objetivos y estrategia. Modelo de negocio.	Alta ●●●
4. Transparencia y buen gobierno	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	Alta ●●●

Continúa

Asuntos prioritarios

11


Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades

5


Innovación y nuevas tecnologías

6


Diversificación

3


Sostenibilidad empresarial

4


Transparencia y buen gobierno



Asunto	Capítulo	Grado de relevancia para el negocio y/o los grupos de interés
12. Seguridad y ciberseguridad	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	Media ●●
16. Alianzas estratégicas y participación internacional	Soluciones para los clientes. Excelencia en la operativa.	Media ●●
17. Emisiones y cambio climático	Sostenibilidad medioambiental.	Media ●●
18. Eficiencia energética y consumo de energía	Sostenibilidad medioambiental.	Media ●●
2. Control de riesgos	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	Media ●●
1. Marco jurídico y adaptación a cambios regulatorios	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	Media ●●
7. Seguridad, salud y bienestar	Equipo humano.	Media ●●
21. Proyectos colaborativos	Soluciones para los clientes. Excelencia en la operativa. Innovación.	Media ●●
20. Compra verde y responsable	Sostenibilidad medioambiental.	Media ●●
14. Apoyo a colectivos vulnerables y cohesión social	Contribución social del Grupo Correos.	Media ●●
9. Formación y desarrollo	Equipo humano.	Media ●●
10. Orgullo de pertenencia	Equipo humano.	Media ●●
13. Contribución a la economía local	Sostenibilidad medioambiental. Contribución social del Grupo Correos.	Media ●●
8. Diversidad e inclusión	Equipo humano. Contribución social del Grupo Correos.	Media ●●
19. Productos ECO y economía circular	Sostenibilidad medioambiental.	Media ●●
15. Promoción del arte, la cultura y el deporte	Contribución social del Grupo Correos.	Moderada ●



Principales canales de comunicación con los grupos de interés del Grupo Correos

	Accionista	Empleados	Clientes	Sociedad		Accionista	Empleados	Clientes	Sociedad
Junta General de Accionistas	■				Programas de participación		■		
Consejo de Administración	■				Canal de comunicación y denuncia		■		
Plan operativo anual y plan a medio plazo	■				Encuentros con el Presidente		■		
Informe anual integrado	■	■	■	■	Redes sociales		■	■	■
Intranet/Web corporativa		■	■	■	Comités de representación		■		
Correo electrónico	■	■	■	■	Canales y puntos de atención al cliente			■	■
Mensajes SMS y WhatsApp		■	■	■	Ferias, foros y otros encuentros			■	■
Cartas personalizadas		■	■		Campañas de publicidad			■	■
Notas internas informativas		■	■		Asociaciones y proyectos colaborativos			■	■
Revista interna Conectad@s		■	■		Notas de prensa	■	■	■	■
Reuniones		■	■	■	Control institucional (Parlamento, Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas)			■	■
Encuentros informales		■	■					■	■
Acciones formativas		■	■					■	■
Boletines y encuestas		■	■	■				■	■
Buzones de sugerencias		■	■					■	■





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Contribución a los ODS

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas establecen una hoja de ruta universal que persigue la igualdad y prosperidad de las personas, la protección del planeta, la paz y la justicia para el horizonte 2030. Naciones, empresas y ciudadanos están llamados por igual a movilizarse para contribuir a un desarrollo sostenible.

Correos, como una de las mayores compañías del sector público y prestador de un servicio esencial para empresas y ciudadanos, es consciente de su potencial impacto social y de la capacidad de influencia que sus políticas pueden tener en la materialización de la Agenda 2030. Por otra parte, la compañía distribuye diariamente millones de envíos postales y de paquetería en España y el resto del mundo, lo que genera un impacto medioambiental. Asume, por ello, su responsabilidad en la aplicación de la innovación, la tecnología y las alianzas para el desarrollo de soluciones inteligentes de movilidad que neutralicen ese impacto.

Correos identifica como ODS prioritarios, por ser aquellos donde su contribución puede ser más relevante, los siguientes: trabajo decente y crecimiento económico (objetivo 8), industria, innovación e infraestructura (objetivo 9) y ciudades y comunidades sostenibles (objetivo 11).

En segundo término, por su naturaleza y actividad, la compañía considera que puede también favorecer la consecución de las metas asociadas a los objetivos de producción y consumo responsable (objetivo 12) y acción por el clima (objetivo 13).

Estos cinco ámbitos de actuación están contemplados en su Plan de sostenibilidad, así como en sus objetivos para 2030: alcanzar la neutralidad en carbono, promover la circularidad y generar “residuo cero”, impulsar la movilidad inteligente y generar “valor local”.



Objetivos y asuntos materiales para nuestros grupos de interés	Metas	Contribución del Grupo Correos en 2020
 <p>Formación y desarrollo</p> <p>Orgullo de pertenencia</p> <p>Diversificación</p>	<p>8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.</p>	<p>Generación de empleo estable. Correos incorporó a 4.005 personas como personal laboral fijo y convocó la cobertura de otros 3.421 puestos de trabajo.</p> <p>Formación específica. Las empresas del Grupo Correos impartieron cursos sobre herramientas digitales, ciberseguridad, <i>Big Data</i> o habilidades personales, para respaldar la oferta de nuevos productos y servicios, potenciar la internacionalización y mejorar la atención al cliente.</p> <p>Mejora de la cualificación profesional. Correos impulsó la aprobación en Consejo de Ministros de la cualificación profesional de "servicio de entrega y recogida a domicilio", un referente para la elaboración de los títulos de formación profesional con los que capacitar a nuevos profesionales de distribución, para prestar un mejor servicio a ciudadanos y empresas.</p> <p>Nuevos modelos de trabajo. Durante el confinamiento, las empresas del Grupo extendieron la modalidad de teletrabajo a cerca de 2.000 profesionales.</p> <p>Gestión del talento. El programa "Clic", el sistema de evaluación del desempeño y el programa "Jóvenes talentos", permitieron identificar a personas y funciones clave para las necesidades estratégicas de la compañía, así como continuar atrayendo y desarrollando el talento interno y externo.</p>





Innovación y nuevas tecnologías

Alianzas estratégicas y participación internacional

Proyectos colaborativos

9.1. Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

Infraestructuras para el comercio transfronterizo. Correos retomó la construcción del centro logístico internacional Rampa 7, en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, un proyecto estratégico para el futuro de la logística internacional.

Presencia territorial. La red de oficinas de Correos asegura el acceso universal a los servicios postales, al tiempo que contribuye, con su capilaridad, a la cohesión territorial y al desarrollo económico de ciudadanos y empresas, tanto en ámbitos urbanos como rurales.

Acceso a servicios financieros. La red de oficinas comercializa Correos Cash, para facilitar la realización de operaciones bancarias básicas en entornos sin sucursales financieras cercanas. Un nuevo acuerdo permitió incorporar también la opción de recibir dinero, a través de los carteros y carteras, en cualquier domicilio.

Servicios para la Administración. Con la prestación de la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE), las oficinas actúan como registro de entrada para la admisión de documentos digitalizados dirigidos por los ciudadanos a todo tipo de Administraciones. Asimismo, la red comercializa distintivos medioambientales de la Dirección General de Tráfico o billetes de tren, permite el pago de recibos de empresas de servicios o facilita el abono de impuestos municipales.

Introducción de la IA en procesos de licitación. Correos empezó a aplicar Inteligencia Artificial y tecnología *blockchain* a su actividad contractual, para optimizar los procesos de licitación.

Acceso digital. Correos Telecom continuó comercializando espacios en las oficinas de Correos para que las compañías de telecomunicaciones desplieguen la tecnología necesaria para llevar Internet con fibra hasta los hogares. Gracias a su presencia territorial, las oficinas facilitan así la cobertura digital en todo tipo de poblaciones.

CorreosLabs. A través de CorreosLabs, el centro de innovación de Correos, se continuó fomentando la incubación de ideas, el intercambio de conocimiento y el desarrollo de modelos de negocio alternativos, para el desarrollo económico español.

Reto Lehnica. Correos convocó la tercera edición de este programa de aceleración de nuevas empresas innovadoras, en ámbitos como tecnologías emergentes, logística, servicios públicos o innovación social, con el que se generan nuevas oportunidades de desarrollo.



Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades

Eficiencia energética y consumo de energía

Productos eco y economía circular

Emisiones y cambio climático

11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

11.6. De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

Oficinas accesibles y seguras. Las oficinas de Correos incorporaron la opción de solicitud de cita previa, con la que el cliente puede seleccionar telemáticamente el día y la hora para ser atendido de forma inmediata, aumentando su seguridad durante la pandemia.

Medios de pago seguros. Las Tarjetas Correos Prepago facilitan el abono de las compras realizadas en comercios físicos y digitales, así como la retirada de efectivo en cajeros y oficinas de Correos, sin necesidad de vinculación a una entidad bancaria y con total seguridad. En 2020 la nueva Tarjeta Correos Prepago Ayudas Sociales permitió a Administraciones Públicas, organismos y entidades sociales proporcionar asistencia económica a familias vulnerables durante la pandemia.

Vehículos eléctricos y uso de combustibles alternativos. Correos dispone de la mayor flota propia eléctrica en España, que en 2020 incorporó otras 600 motocicletas y 215 furgonetas y turismos eléctricos. La compañía evalúa además 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. En total, Correos cuenta con un parque de vehículos eco-eficientes integrado por 1.279 medios de transporte (eléctricos, híbridos y de gas natural).

Consumo de energía eléctrica 100% renovable. Las empresas del Grupo Correos adquieren el 100% de la energía eléctrica de fuentes de energía totalmente renovables. Otras medidas de eficiencia energética implantadas incluyen la aplicación 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 de un sistema de eficiencia energética en el puesto de trabajo, para reducir el consumo de los equipamientos informáticos conectados en red, o la concienciación a empleados.

Mejora de la calidad del aire de las ciudades. Correos contribuye a la reducción de la emisión a la atmósfera de NOx, partículas y CO₂ 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, así como a través de la conducción eficiente y el uso de vehículos con 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.

Movilidad sostenible. El Grupo Correos lidera el proyecto europeo SENATOR que en los próximos años buscará desarrollar un nuevo modelo logístico urbano, a través de soluciones de planificación, gobernanza logística y distribución compartida y baja en emisiones.

Respuesta al COVID-19. Durante la emergencia sanitaria las empresas del Grupo se pusieron al servicio de la sociedad. Bajo la máxima de "Ayudar en todo lo que podamos", la movilización de todos los trabajadores y trabajadoras, y en especial de 3.292 voluntarios de Correos, permitió respaldar cerca de 500 iniciativas solidarias, dando apoyo logístico y humano a sanitarios, ancianos, familias vulnerables, escolares y todos aquellos colectivos que lo necesitaron.





Compra verde y responsable

Productos eco y economía circular

12.7. Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.

Economía circular. Correos lanzó un nuevo Plan de acción de economía circular para avanzar en su objetivo de ser residuo cero antes de 2030. Su finalidad es aumentar la valorización de los recursos, a través de la creación de nuevos productos o la adaptación de los existentes.

Contratación responsable. El Grupo Correos contribuye a la economía española contratando a un 98% de proveedores nacionales. Los participantes en los procedimientos de contratación deben garantizar la observancia del Código general de conducta del Grupo y de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Asimismo, todos los pliegos incorporan cláusulas sobre criterios medioambientales, sociales y de innovación y desarrollo.

Consumo responsable. La Línea Bosques ofrece una alternativa de consumo responsable a los clientes. Se trata de embalajes fabricados con materiales completamente reciclables y con certificado de gestión sostenible, de cuyo importe se destina una parte a financiar proyectos de reforestación, así como a la prevención de incendios forestales.

Consumo de proximidad con Correos Market. El portal de venta *online* Correos Market nació con el compromiso de generar nuevas oportunidades de negocio en el mundo rural y contribuir a aportar soluciones al reto demográfico. Al cierre de 2020 contaba con 756 productores activos y más de 5.500 usuarios registrados.

Impacto social. El programa Redondeo con Impacto permite a los clientes que lo deseen redondear el importe final de su compra realizada con tarjeta bancaria, para destinar una donación a iniciativas de carácter social o medioambiental. En 2020 el programa ayudó a financiar la investigación médica frente a la COVID-19 y la reducción de la brecha digital y educativa en colegios rurales.

Camino sostenible. La empresa impulsó, dentro de su línea de servicios para el Camino de Santiago, iniciativas para fomentar la preservación del patrimonio humano, cultural y medioambiental de las Rutas Jacobeas a través de un turismo seguro y sostenible.



Emisiones y cambio climático

13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

Proyecto SMMS. Correos está adherido al programa internacional *Sustainability Measurement and Management System* (SMMS), promovido por International Post Corporation (IPC), cuyo objetivo es incidir sobre el desempeño en sostenibilidad de los operadores postales, de forma alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible más relevantes para el sector.

Bosques de Correos. La comercialización de productos sostenibles, como la Línea Bosques de embalajes ecológicos, favorece la financiación de proyectos de reforestación y de prevención de incendios. En 2020 los fondos de su comercialización permitieron intervenir en una superficie de 6 ha. en el Parque de El Garraf (Barcelona), junto a WWF España.

Soluciones colaborativas para la neutralización de emisiones. El proyecto Correos Compensa permite compensar las emisiones de todos los envíos que los clientes contratan en la red de oficinas, apoyando proyectos de mitigación y de absorción a través de tecnología *blockchain*. Durante 2020 se compensaron más de 5.400 toneladas de CO₂ a través de estos proyectos que promueven, además, beneficios sociales.

Sensibilización sobre el cambio climático: La compañía respalda diversos proyectos, en colaboración con asociaciones, fundaciones y otras entidades del tercer sector, para la concienciación sobre el cambio climático, como la participación en La Hora del Planeta o la donación de equipos informáticos reacondicionados para su reutilización.



+ Las empresas del Grupo Correos

GRI 102-4, 102-6



El Grupo Correos es uno de los principales proveedores de comunicaciones físicas, digitales y de paquetería en España. La matriz del Grupo, Correos, es la empresa referente del mercado postal español y una de las compañías líderes del sector de la paquetería empresarial, por la excelencia y fiabilidad de su servicio, capital humano e infraestructuras físicas y digitales. Es también el operador designado por ley para prestar el Servicio Postal Universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad, contribuyendo a la sostenibilidad de las comunicaciones postales para todos los ciudadanos. Correos complementa su actividad con la de sus filiales:

Correos Express

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

Correos Nexea

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

Correos Telekom

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

Correos Express Portugal

Correos Express Portugal, filial de Correos Express, con la que el Grupo ofrece servicios integrados de paquetería urgente en el mercado ibérico.

Asimismo, Correos participa en las compañías chinas KCG eCommerce Solutions y K Parcel, sociedades conjuntas con los operadores asiáticos Kerry Logistics Network Limited y Global Freight Systems (GFS). Estas empresas compartidas realizan la gestión integral de paquetería de exportación con origen en China y Hong Kong, focalizando su actividad en los flujos internacionales derivados del comercio electrónico.





+ Entorno empresarial

GRI 102-4, 102-6

La pandemia, origen de una nueva crisis económica

El ejercicio 2020 fue, sin duda, uno de los más complejos y desafiantes de las últimas décadas. Los efectos de la pandemia por COVID-19 se hicieron notar en todas las esferas de la vida pública y privada, incluido el entorno empresarial.

En España, una de las economías europeas más afectadas desde su comienzo, se produjo una caída histórica del PIB –del 11% en el conjunto del año—, pese al intenso repunte de la actividad en el tercer trimestre. Las consecuencias más inmediatas han sido la pérdida de empleo, la desaparición de numerosas pymes y la reducción del consumo.

Las proyecciones económicas más recientes apuntan a que el PIB de la zona euro no retornará a su nivel previo a esta crisis hasta mediados de 2022, aunque el crecimiento podría reanudarse durante 2021, impulsado por los fondos europeos de recuperación y la mejora prevista en la situación sanitaria.¹

1 Banco de España (2021). *Boletín económico*. 4º trimestre de 2020.

La digitalización de la sociedad

Las circunstancias anteriores aceleraron tendencias como la digitalización del consumo, de la producción, de la Administración pública y, sobre todo, de las comunicaciones personales y comerciales, acortando en décadas su implantación generalizada. Tal proceso no ha hecho más que intensificar la sustitución de las comunicaciones físicas que ya se viene produciendo desde hace décadas, acentuando en 2020 la caída de los volúmenes postales, que se duplicó con respecto a la observada en 2019.

Debido a la vinculación tradicional de la demanda postal con la evolución económica y a la imparable digitalización, se prevé que el descenso de los envíos de correspondencia y marketing siga siendo notable durante 2021. En contraposición, se espera también un crecimiento de los servicios digitales que oferta el Grupo Correos, como respuesta a las nuevas necesidades de la sociedad.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

El papel de servicio público de Correos

Correos es la única empresa del mercado postal que ofrece cobertura nacional a ciudadanos, empresas y Administraciones. Asimismo, como operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal, favorece la cohesión territorial y el acceso igualitario a las comunicaciones postales.

Este papel de la compañía como vertebrador del territorio y facilitador de las comunicaciones y los intercambios comerciales se vio reforzado el pasado año, especialmente durante el periodo de confinamiento de la población, en el que la distribución postal y de paquetería se convirtió más que nunca en un servicio esencial para la sociedad.

A pesar de ello, la restricción de la movilidad tuvo especial incidencia sobre el servicio y sobre el cumplimiento de los plazos de calidad de entrega en plazo fijados por la normativa postal. En la estricta observancia de los protocolos sanitarios y

primando la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, Correos adoptó diversas medidas organizativas, como la adaptación de los procesos de recogida, clasificación y entrega o la reducción de aforos y horarios en la red de oficinas, de acuerdo a las recomendaciones de las autoridades competentes.

El pasado ejercicio, la colaboración de la compañía en la celebración de las elecciones autonómicas en País Vasco y Galicia supuso también un enorme desafío añadido, no solo por la dotación de los recursos tecnológicos, materiales y humanos para el adecuado cumplimiento de las obligaciones de servicio público, sino también por la necesidad de adecuar los procesos operativos de las redes de distribución y oficinas a las nuevas exigencias sanitarias.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

La fractura de las cadenas de suministro

La paralización económica mundial y los problemas en las cadenas de suministro globales, derivados fundamentalmente de las limitaciones a la movilidad, también provocaron una notable ralentización de los tráficos comerciales nacionales e internacionales, con gran impacto sobre el sector logístico y de paquetería. Los intercambios transfronterizos, especialmente con China, se vieron interrumpidos o demorados durante meses, repercutiendo en el cumplimiento de los plazos de entrega en el sector.

Asimismo, los operadores debieron asumir mayores costes operativos, derivados de los nuevos requerimientos sanitarios y de la escasez de rutas de transporte aéreo. Esto, unido a una disminución de las entregas *B2B*, sustituidas por las entregas *B2C*, incidió sobre los márgenes del sector.

En este complejo contexto, la Unión Europea acordó aplazar hasta el 1 de julio de 2021 la entrada en vigor de las medidas contempladas en la Directiva 2017/2455², para la desaparición de la exención del IVA a las importaciones extracomunitarias de envíos comerciales de bajo valor y la aplicación de importantes cambios en el despacho aduanero de esos envíos. A esta transformación del marco aduanero europeo se suman los cambios derivados del Brexit, con la introducción desde 2021 de nuevos requerimientos y controles para los envíos transfronterizos entre el Reino Unido y el continente.

² Directiva (UE) 2017/2455, de 5 de diciembre de 2017, por la que se modifican la Directiva 2006/112/CE y la Directiva 2009/132/CE en lo referente a determinadas obligaciones respecto del impuesto sobre el valor añadido para las prestaciones de servicios y las ventas a distancia de bienes.



La consolidación del comercio electrónico y las nuevas formas de entrega

Las restricciones a la movilidad, el miedo al contagio y la necesidad de las empresas de buscar nuevas maneras de vender sus productos o servicios también estimularon el auge del *e-commerce*. Con el fin de evitar contactos, los consumidores usaron el canal *online* como su principal modalidad de compra, acelerando su adopción masiva, incluso entre los compradores que hacían su primera incursión en el comercio electrónico.

Durante el periodo de confinamiento más estricto (segundo trimestre), pese a que la facturación del sector *e-commerce* solo creció un 0,2% en términos interanuales (por la caída en las ventas del turismo), el volumen de transacciones marcó un nuevo récord histórico, con más de 244 millones de operaciones³.

Este proceso, que se prevé que continúe en el futuro, obligó al sector de la paquetería a ampliar y adaptar sus estructuras e infraestructuras a un mayor volumen de actividad no previsto. En este contexto, los nuevos sistemas de entrega no domiciliaria (como las redes de oficinas y de casilleros de paquetería Citypaq de Correos) aportaron una ventaja añadida.

De este modo, 2020 fue el año en el que se consolidó en España la entrega en terminales automáticos de paquetería, tanto por la mayor aceptación de los clientes, que valoraron la posibilidad de recoger sus envíos en lugares y horarios no concurridos, como por el estímulo de las Administraciones locales, interesadas en potenciar el reparto sostenible en los núcleos urbanos.

El **15%** de los compradores *online* desea **recibir su pedido en el mismo día**



2 de cada 3 españoles que enviaron un paquete lo hicieron **a través del Grupo Correos**



El **63%** de los españoles compró por Internet en 2020



³ Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (08/01/2021). **“El comercio electrónico superó en España los 12.000 millones de euros en el segundo trimestre de 2020”.**



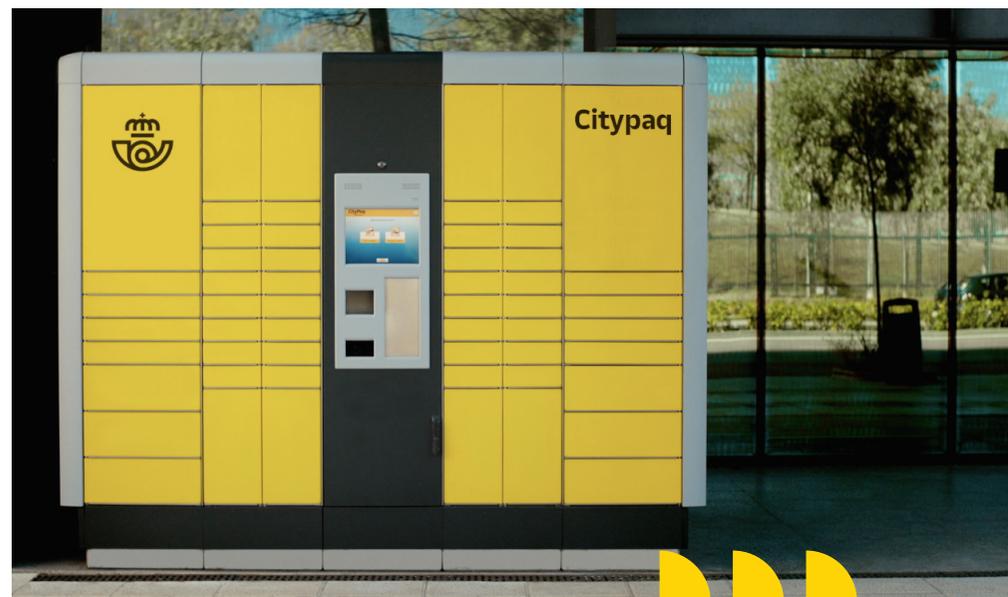
Asimismo, una atípica campaña navideña (por ser la más digital, temprana y prolongada hasta ahora), anticipada por los grandes vendedores de *e-commerce* para estimular las ventas, obligó a los operadores de paquetería a adelantar el reforzamiento de sus plantillas, pero también permitió ampliar en unas semanas el plazo para atender una demanda tan concentrada habitualmente. Esto facilitó que el sector registrara cifras récord de volúmenes en este periodo.

Al mismo tiempo, los grandes vendedores de comercio electrónico, nacionales y extranjeros, continuaron impulsando el desarrollo de sus propias redes de reparto en España, no solo para reducir su dependencia de los proveedores de transporte, sino también para asegurar la total cobertura de sus necesidades logísticas en estos picos de mayor actividad comercial.

Sin embargo, el confinamiento también impulsó la mayor demanda de entregas en el mismo día, segmento de negocio en el que operan cada vez más plataformas de la economía colaborativa y empresas locales de mensajería. Aunque algunas de estas compañías ofrezcan realizar el reparto con medios de transporte "ecológicos", lo cierto es que el impacto medioambiental de este tipo de entregas suele ser mayor (incremento del número de desplazamientos, con vehículos a media carga). En este sentido, Correos, siendo consciente del coste climático de la paquetería más urgente, trata de concienciar a sus clientes sobre un uso responsable de este tipo de servicios.

Una paquetería sostenible

La pandemia ha estimulado la creciente conciencia medioambiental de los consumidores. La constatación de la conexión entre el entorno y la salud humana ha inducido al consumo de servicios más respetuosos con el medio ambiente, incluyendo la paquetería. Esto, unido a los planes europeos de "recuperación verde", llevó a las empresas del sector a acelerar sus proyectos de movilidad sostenible y eficiencia energética.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

La evolución de la demanda de telecomunicaciones

Al igual que el mercado de paquetería, el sector español de las telecomunicaciones se caracteriza por una elevada concentración de la oferta e intensa competencia multiservicio. En 2020, a pesar de la mayor demanda en el uso doméstico de telefonía e Internet debido a los confinamientos, la caída del segmento *B2B* (que representa alrededor del 30% del negocio de las empresas del sector), por las dificultades económicas de las pymes, incidió sobre la facturación del sector.

De este modo, se mantuvo la tendencia descendente en los ingresos de ejercicios anteriores, debido al estrechamiento de los márgenes, en un escenario de mayor sensibilidad al precio de los clientes.

En el segmento *B2C*, desde hace años los esfuerzos comerciales de los operadores se centran en la venta de paquetes convergentes, que combinan conexiones fijas y móviles (servicios asociados de telefonía y banda ancha) y también, cada vez más, servicios de televisión de pago.

El Grupo Correos, a través de su filial Correos Telecom, ofrece a las principales compañías del sector servicios mayoristas (alquiler de infraestructuras, fibra oscura, conectividad de alta capacidad y emplazamientos), especialmente útiles para el reforzamiento de las redes de estos operadores, así como servicios propios de acceso a Internet y a las nubes públicas. En su objetivo de diversificación

de la actividad y rentabilización de infraestructuras, el Grupo está configurando su propia oferta de servicios minoristas (con telefonía y televisión de pago), cuya comercialización iniciará previsiblemente en 2021, completando su catálogo de servicios en este sector.

Por último, la entrada en vigor en 2021 de la Ley 4/2020⁴ ha creado el Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales (conocido como “tasa Google”). De entre los distintos servicios que grava esta nueva figura fiscal se incluyen los de intermediación en línea. En esta categoría se pueden entender incluidas algunas de las soluciones digitales ofertadas por Correos, aunque de momento se encuentran exentas, al no alcanzar el umbral mínimo de ingresos fijado por la normativa.

4 Ley 4/2020, de 15 de octubre, del Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales.

+ Objetivos y estrategia

GRI 102-15

La estrategia del Grupo Correos se sustenta sobre el fortalecimiento del servicio público; la diversificación (fundamentalmente a través de la paquetería, los servicios digitales y el negocio *retail*) y la expansión internacional.

La consecución de esos objetivos se articula a través de siete líneas de actuación, orientadas a sostener 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.

El pasado ejercicio el Grupo Correos realizó una revisión de su nuevo plan estratégico 2020-2023, cuya implantación estaba prevista para el primer trimestre de 2020, con el fin de adaptarlo a las nuevas condiciones de mercado derivadas de la pandemia por COVID-19 y sus efectos económicos. De este modo, el Grupo ha actualizado su hoja de ruta para los

próximos años, identificando y abordando los nuevos riesgos y oportunidades, con el fin de consolidar el proceso de transformación y garantizar la sostenibilidad empresarial a largo plazo.



Líneas de actuación estratégicas



+ Tendencias futuras

GRI 102-11, 102-15, 103-1

La irrupción de la pandemia ha acelerado la materialización de algunas tendencias que se pronosticaban para las próximas décadas, mientras que ha retrasado la evolución de otras. En este contexto de “nueva normalidad”, el Grupo Correos identifica diversos factores externos con impacto potencial a corto, medio o largo plazo sobre su actividad y sobre los mercados en los que opera, que pueden representar tanto un reto como una oportunidad.

Tendencias a corto / medio plazo

Retos para la recuperación económica

- ▶ Nuevas limitaciones a la movilidad y la actividad
- ▶ Descenso del consumo y notable endeudamiento público y privado
- ▶ Desaparición de empresas
- ▶ Riesgos financieros y de liquidez
- ▶ Tensiones políticas y polarización
- ▶ Ralentización de los flujos de comercio internacional
- ▶ Necesidad de mayor colaboración público-privada
- ▶ Fortalecimiento de las cadenas de suministro



Emergencia climática

- ▶ Demanda urgente de soluciones de logística urbana y movilidad sostenible
- ▶ Aceleración de la transición energética
- ▶ Materialización del riesgo de enfermedades infecciosas
- ▶ Impulso de la economía circular y los embalajes sostenibles
- ▶ Aumento de la vulnerabilidad climática de España
- ▶ Incremento de las exigencias de descarbonización
- ▶ Intensificación de las políticas de sostenibilidad medioambiental en el sector público



Digitalización de la economía y la sociedad

- ▶ Drástica reducción de las comunicaciones postales
- ▶ Digitalización integral de las comunicaciones personales, con la incorporación de la población "no nativa"
- ▶ Intensificación de la brecha digital
- ▶ Aplicación masiva de la robótica, IoT, *blockchain*, IA e informática en la nube a todas las fases de la cadena logística
- ▶ Priorización de la ciberseguridad y nuevas inquietudes sobre la protección de los datos personales
- ▶ Nuevo impulso a la Administración electrónica
- ▶ Desarrollo del 5G, el *Big Data* y la conducción autónoma
- ▶ Expansión de la economía colaborativa



Consumidores más informados y concienciados

- ▶ Adopción completa de la economía digital y expansión del comercio electrónico
- ▶ Preocupación por la salud y la seguridad sanitaria
- ▶ Mayor predilección por el consumo local y sostenible
- ▶ Mayor sensibilidad al precio
- ▶ Cuestionamiento de la globalización
- ▶ Renacimiento del sentimiento de comunidad
- ▶ Mayor demanda de transparencia y sostenibilidad empresarial

Desafíos demográficos y sociales

- ▶ Envejecimiento de la población
- ▶ Creciente concentración de habitantes en entornos urbanos
- ▶ Despoblación rural y pérdida de servicios en estos entornos
- ▶ Urbanismo sostenible y *smartcities*
- ▶ Aumento de la desigualdad social



Compañías resilientes y responsables

- ▶ Papel creciente de las empresas en la respuesta a los retos sociales
- ▶ Generalización del teletrabajo
- ▶ Importancia de la salud, seguridad y bienestar de los empleados
- ▶ Mayores retos para la atracción y retención del talento empresarial, especialmente de perfiles especializados
- ▶ Creciente importancia de la gestión continua de riesgos empresariales y de la innovación



Tendencias a medio / largo plazo

Evolución legal y geopolítica

- ▶ Cambios regulatorios en el ámbito internacional y español
- ▶ Transformación de las obligaciones del Servicio Postal Universal en Europa
- ▶ Incertidumbre macroeconómica y geopolítica
- ▶ Transformación del marco fiscal y aduanero europeo
- ▶ Traspaso de la hegemonía económica hacia las nuevas potencias asiáticas
- ▶ Aumento del proteccionismo

Transformación de los mercados

- ▶ Concentración empresarial en el mercado digital
- ▶ Desaparición de los límites entre negocio logístico y de comercio electrónico
- ▶ Generalización de la impresión 3D
- ▶ Desarrollo de la *silver economy*





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Valor económico generado y distribuido

 GRI 201-1, 201-4

Los efectos económicos de la pandemia durante 2020, con un descenso sin precedentes en la actividad empresarial y el consumo y un aumento de los costes operativos, tuvieron un impacto negativo sobre la cuenta de resultados de todas las empresas del Grupo.

A la caída de los volúmenes postales, que se duplicó respecto a la observada en 2019, y el retroceso en los volúmenes de paquetería en Correos, se añadieron los gastos adicionales para la adquisición de material de protección y adaptación de las oficinas a las nuevas recomendaciones sanitarias. Esto provocó que la cifra neta de negocios del Grupo descendiera un 12,9%, hasta 1.975,2 millones de euros y que finalizara el ejercicio con un resultado neto de -264,2 millones de euros, frente al beneficio de 13,4 millones de euros obtenido en 2019.

Pese al descenso de la actividad y de la cifra de negocio durante el ejercicio, el Grupo Correos garantizó el mantenimiento del empleo, apostando al mismo tiempo por acelerar el proceso de diversificación emprendido. Como consecuencia de los efectos anteriores, no obstante, fue preciso solventar las necesidades financieras puntuales mediante una línea de crédito de 605 millones de euros, siendo el importe dispuesto al cierre del ejercicio de 327 millones de euros.

En el ejercicio 2020 el Grupo procedió 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 fue de 102,3 millones de euros.

Correos recibió 705.000 euros en ayudas vinculadas a formación y a proyectos europeos para el fomento de la seguridad, la eficiencia y la sostenibilidad en los que participa la compañía. Correos Telecom, por su parte, obtuvo subvenciones vinculadas a proyectos europeos, por valor de 29.000 euros.





+ Gestión de riesgos

GRI 102-11, 102-15, 102-30

En 2020 el Grupo Correos implantó un nuevo sistema de gestión integral de riesgos (ERM), de acuerdo con la metodología COSO II, tras la revisión integral de su mapa de riesgos corporativos y la adopción de algunas de las recomendaciones de la CNMV para una sólida gestión en esta materia. Este sistema se orienta a identificar, controlar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización.

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 tratamiento 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 52.000 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, especialmente en el contexto actual, o a la capacidad de retención del talento.

Tipología de riesgos del Grupo Correos



Estambién relevante el riesgo medioambiental, por el impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, la creciente regulación nacional e internacional, 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.

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.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Relación con los clientes

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

El Grupo cuenta con procedimientos ampliamente accesibles que permiten ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones, así como a realizar consultas sobre cualquier cuestión relacionada con la prestación de los servicios.

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

El sistema de atención al cliente de Correos distingue entre:

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





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Durante el pasado ejercicio Correos atendió 137.927 reclamaciones de servicio y 459.281 reclamaciones de producto, lo que representa 323 reclamaciones por millón de envíos gestionados. El porcentaje de estas últimas que requirió resolverse con indemnización descendió del 20% hasta el 12%.

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 ¹		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Quejas y reclamaciones	597.208	402.587	582.532	281.692	10.235	2.875	170	146	4	2
Quejas (Reclamaciones de servicio)	137.927	128.278	1.481	1.433	ND	ND	145	115	4	2
Reclamaciones (Reclamaciones de producto)	459.281	274.309	581.051	434.619	10.235	2.875	25	31	0	0
Reclamaciones resueltas con indemnización (%)	12	20	7	11	13	58	7	6	0	0

¹ En 2020 Correos Express ha adoptado una nueva metodología de seguimiento de las reclamaciones. Los datos del ejercicio 2019 han sido reformulados para permitir la comparabilidad.

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 9001:2015, con el que aplica el ciclo de mejora continua a todas las actividades y procesos. Así, en el caso de Correos, tanto la red de oficinas como el servicio de atención al cliente y 23 centros operativos de diversa tipología están certificados conforme a esta norma. Del mismo modo, el pasado año todas las delegaciones de Correos Express y centros operativos de Correos Nexea renovaron su certificación, al igual que el negocio de infraestructuras de fibra óptica de Correos Telecom.

Correos emplea además la Liga de la Excelencia, una herramienta que facilita a todos los centros de trabajo 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 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.



Certificaciones del Grupo Correos

ISO 27001 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

 Sistemas de información para los servicios proporcionados a través de la web de Correos

 Sistemas de información para las soluciones personalizadas de gestión documental de Correos Nexea

ISO 14001 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

 **19** centros (de tratamiento automatizado y centro logístico integrado (CLI) de Barcelona
1 centro de admisión masica
2 centros de tratamiento internacional

 **16** oficinas principales

 **4** delegaciones de Correos Express

 **2** centros de Correos Nexea FSC y PEFC de Correos Nexea

 Comercialización y mantenimiento de la red de infraestructuras de fibra de Correos Telecom

ISO 9001 GESTIÓN DE CALIDAD

 Atención al cliente

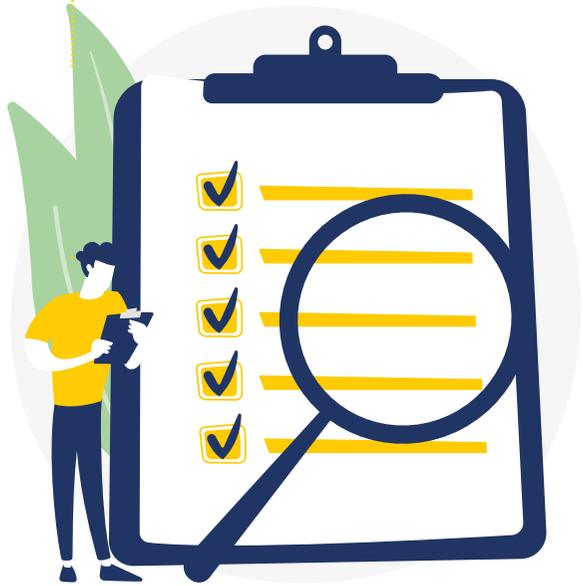
 **19** centros (de tratamiento automatizado y centro logístico integrado (CLI) de Barcelona
1 centro de admisión masica
3 centros de tratamiento internacional

 **2.102** oficinas

 **56** delegaciones de Correos Express

 **2** centros de Correos Nexea

 Gestión integral de la red de telecomunicaciones de Correos Telecom





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Desarrollo de los canales de atención al cliente

En 2020 la web **www.correos.es** recibió 350,5 millones de visitas. A través de esta vía se gestionaron 728.164 peticiones de información, un 30,0% más que en el ejercicio anterior. Asimismo, Correos atendió 3,7 millones de consultas a través del canal telefónico.

Ante el continuo crecimiento de la web como canal preferente de atención comercial, se incorporó un nuevo portal de devoluciones que, a través de una interfaz sencilla e intuitiva, facilita a los clientes la gestión personal de sus envíos de logística inversa, así como un portal de recogidas, para la solicitud *online* de este tipo de servicio. Asimismo, se publicó nueva información relativa al fraude digital para ayudar a los clientes a prevenir y proteger sus transacciones electrónicas.

La compañía mejoró también el servicio técnico a los usuarios de la red de terminales Citypaq y continuó digitalizando diversos procesos de atención al cliente, mediante robotización y analítica de textos, para una mayor agilidad en la resolución de consultas e incidencias. Igualmente, comenzó a emplear herramientas de inteligencia de negocio para proporcionar una mayor información a clientes respecto a la situación de sus envíos, incidencias y reclamaciones.

El pasado ejercicio, el 76,2% de los usuarios de las oficinas de Correos expresó su satisfacción con la atención recibida, 1,9 puntos porcentuales más que en 2019.⁵ En total, estos establecimientos atendieron más de 84 millones de visitas, lo que supone un 19% menos que en 2019, debido a la situación excepcional provocada por la COVID-19. Por este mismo motivo, la red de oficinas habilitó un nuevo servicio de solicitud de cita previa a través de la web y la aplicación móvil de Correos, con el que los usuarios de colectivos vulnerables pueden solicitar un turno priorizado en los horarios de menor afluencia.

El 76,2% de los usuarios de las oficinas mostró su satisfacción con la atención recibida

⁵ Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2020). *Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2020. Sector Postal.*



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Por su parte, la filial Correos Express incorporó nuevas funcionalidades en su sistema de atención al cliente, como el módulo de logística inversa, con el que las empresas gestionan de forma autónoma sus campañas, a fin de que sus clientes finales pueden depositar sus devoluciones en las oficinas de Correos para su entrega en 24 horas. Asimismo, creó un “semáforo web”, que cataloga los envíos por días de permanencia con incidencia, para un control más intuitivo y ágil por parte del cliente y un módulo de reexpedición, para la solicitud *online* del reenvío de mercancías a una provincia diferente a la que estaban consignadas originalmente.

Adicionalmente se implantó un proceso de gestión automática de siniestros, con el que se redujeron los plazos de comunicación y tramitación de incidencias relacionadas con daños en envíos, y se añadió la entrega en casilleros Citypaq como opción disponible en el servicio de Entrega Flexible.

Evaluación de la satisfacción del cliente

Correos elabora anualmente un Índice de Recomendación Neto, mediante la realización de encuestas a clientes con contrato, usuarios de oficinas y destinatarios (en domicilio, oficinas o Citypaq), con el fin de conocer la valoración de su experiencia con el servicio prestado. En 2020 este estudio incorporó por primera vez a todas las empresas del Grupo.

A pesar de que la situación sanitaria dificultó la normal prestación de la actividad, incidiendo sobre los plazos de entrega y la satisfacción de los clientes, la recomendación global de la compañía siguió siendo positiva. Correos alcanzó un índice de 9,2, siendo de nuevo los profesionales de reparto y de atención en oficinas los mejor valorados (con un 27,5 y 25,7, respectivamente).

Respecto a la evaluación realizada para las filiales de Grupo, destaca especialmente el índice de recomendación alcanzado por Correos Telecom (75,0), gracias a un 79,2% de prescriptores (aquellos que otorgan a la empresa una valoración de entre 9 y 10).





+ Equipo humano

GRI 102-11, 102-15

ODS 8

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.

Efectivos medios (Full Time Equivalent)	2020	2019
Correos	50.822	53.041
Correos Express	1.271	1.191
Correos Express Portugal	136	214
Correos Nexea	189	199
Correos Telecom	38	44

Fortalecimiento del empleo

GRI 102-41, 203-2, 402-1, 403-4, 413-1

En 2020 el Grupo Correos contaba con una plantilla media de 52.456 efectivos (FTE). La matriz, Correos, aportaba la mayor proporción, con 50.822 profesionales, de los que el 84% eran trabajadores y trabajadoras en régimen laboral y el 16%, personal funcionario.

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 las siguientes medidas:





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

1. Actualización retributiva. De acuerdo a lo previsto en el acuerdo, Correos aplicó los incrementos salariales fijados para 2020, con carácter retroactivo desde el 1 de enero, tras obtener la autorización del Ministerio de Hacienda y la Comisión de Seguimiento de la Negociación Colectiva de las Empresas Públicas. Al cierre de 2020 seguía pendiente la aprobación del 0,25% de los fondos adicionales de 2019 y el 0,3% de los fondos de 2020.

2. Calidad del empleo para la estabilización y reposición de 11.200 puestos de trabajo hasta 2020. Uno de los principales componentes del acuerdo era la apuesta de Correos por el empleo estable y el desarrollo profesional de sus empleados y empleadas. En el marco del proceso de consolidación de empleo temporal, en julio del pasado año se incorporaron 4.005

personas como personal laboral fijo, en puestos de distribución, clasificación y atención al cliente, tras el proceso selectivo iniciado en enero. En esta convocatoria se integraban las tasas de reposición de 2017, 2018 y del plan de estabilización que contempla el acuerdo plurianual.

Adicionalmente, en diciembre se efectuó una nueva convocatoria de ingreso para cubrir 3.421 plazas operativas y cuyas pruebas de selección se realizarán durante 2021, en función de la evolución de la pandemia. Estos puestos se distribuirán por todas las provincias españolas, reflejo de la implantación nacional y capilaridad de la compañía. Por otra parte, el alto número de solicitudes recibidas (cerca de 150.000 personas) supone un aliciente para Correos y un reconocimiento de su calidad como empleador y atractivo para trabajar.

De igual modo, el concurso de traslados permitió atender las expectativas de movilidad funcional o geográfica de 3.005 profesionales ubicados en puestos de distribución, clasificación y oficinas, a través de las cuatro asignaciones de nuevos destinos que tuvieron lugar en 2020.

Por otra parte, como consecuencia de la situación sanitaria, el proceso de promoción interna de personal funcionario previsto en 2020, con una oferta de 395 plazas para los grupos A1, A2, C1 y C2, debió ser aplazado. Tras la publicación de las bases de las convocatorias en diciembre, está prevista la realización de las pruebas selectivas en el primer semestre de 2021.

En 2020 se incorporaron 4.005 personas como personal laboral fijo y se ofertaron otros 3.421 puestos operativos para 2021

3. Mejora de las condiciones laborales. El pasado ejercicio la comisión negociadora del II Plan de igualdad de Correos continuó trabajando para el desarrollo de este instrumento, que permitirá impulsar nuevos modelos de gestión y un plan de acción que refuerce la igualdad efectiva de trato y de oportunidades.

Respecto a las políticas de estabilidad del empleo en las filiales del Grupo, durante el pasado ejercicio Correos Express consolidó 232 puestos de trabajo, Correos Nexea otros 4, mientras que Correos Telecom incorporó un nuevo ingreso y convirtió otros 6 puestos de trabajo en empleo indefinido.

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).

Líneas de actuación del acuerdo plurianual 2018-2020





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 42 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 85 delegados de personal. En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, 42 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 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 gráficas⁶. En Correos Telecom, los empleados y empleadas no han promovido su representación sindical y las relaciones empresa-trabajador se canalizan directamente través de los responsables de área, que recogen sus propuestas.

En 2020 el porcentaje de personal laboral de Correos cubierto por convenio colectivo era del 84%, 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, la principal novedad normativa con incidencia sobre la organización del tiempo de trabajo en las empresas del Grupo fue el Real Decreto-ley 28/2020⁷, que regula el desarrollo de la actividad laboral en la modalidad de trabajo a distancia.

⁶ Convenio colectivo estatal de artes gráficas, manipulados de papel, manipulados de cartón, editoriales e industrias auxiliares.

⁷ Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Con el objetivo de responder a la necesidad de ofrecer modelos laborales más flexibles y ágiles, facilitando el cumplimiento de los objetivos profesionales e impulsando una cultura de corresponsabilidad, flexibilidad y confianza, Correos introdujo un programa de trabajo a distancia a principios de 2020. En este proyecto piloto de teletrabajo participaron 40 empleados y empleadas de la sede central de Correos.

Sin embargo, el decreto del estado de alarma en marzo motivó que el programa se extendiera a más de 1.800 profesionales de la estructura técnico-administrativa, en la sede central y zonas territoriales.

Desde que se aplicaran las medidas extraordinarias contempladas en el Real Decreto 463/2020⁸, el desarrollo de la actividad laboral en remoto ha sido la forma de trabajo mayoritaria y preferente para estos profesionales, debiendo adaptar Correos esas

situaciones al marco legal derivado del Real Decreto-ley 28/2020.

La compañía inició el diseño de un programa de trabajo a distancia global, adaptado a la nueva normativa. Esta propuesta deberá ser negociada para convenir los criterios y condiciones que regulen el trabajo a distancia, previamente a la apertura del proceso voluntario de adhesión para los profesionales técnico-administrativos.

Al margen de lo anterior, en Correos coexiste una gran diversidad de jornadas laborales, dada la naturaleza heterogénea de los servicios prestados. En la medida en que la organización del trabajo y las obligaciones de prestación del servicio público lo permiten, la empresa posibilita la realización de la jornada 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 empleados y las empleadas.

8 Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

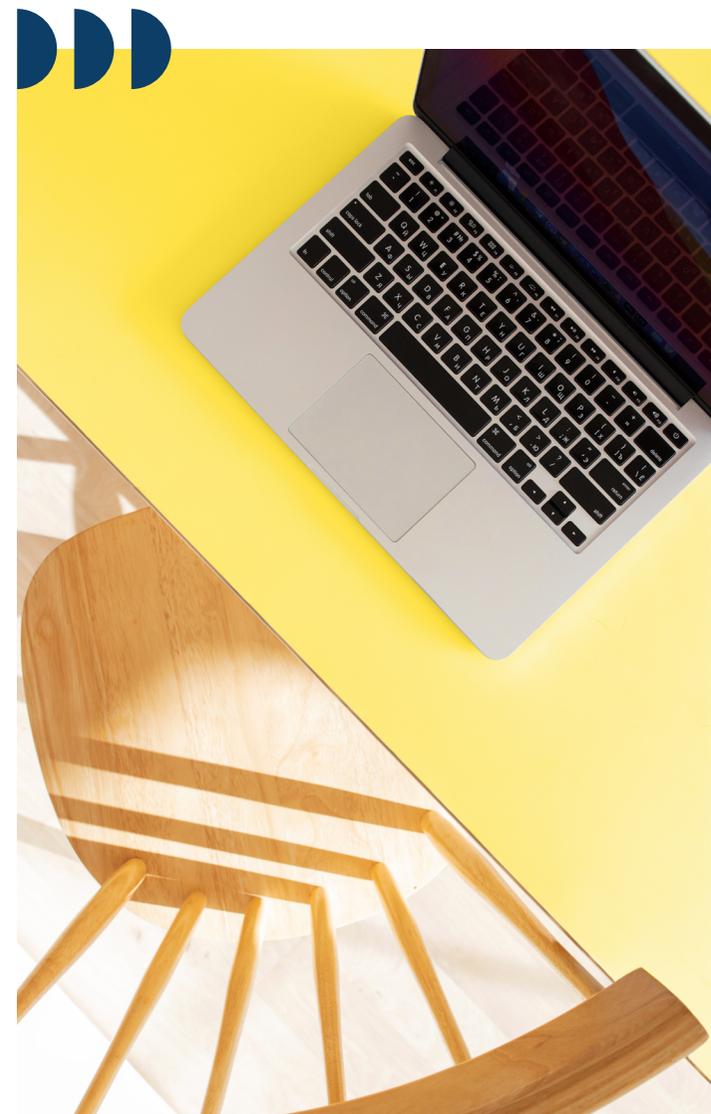
A fin de lograr la adecuada conciliación de la vida personal y profesional y el desarrollo de un trabajo eficiente, el convenio colectivo contempla las competencias de negociación, participación e información de la comisión de tiempo de trabajo. Asimismo, cualquier modificación sustancial de las jornadas, horarios y/o turnos, se somete a examen de la comisión de empleo central o las comisiones de empleo provinciales.

En Correos Express y Correos Nexea el personal operativo cuenta con jornada continuada en turnos de mañana, tarde y noche, mientras que los empleados y empleadas de gestión y responsables disponen de jornada partida.

En la filial Correos Telecom, la jornada laboral es flexible, al orientarse la organización del tiempo de trabajo a la gestión por proyectos. Por ese motivo y para facilitar la conciliación personal y laboral, la filial contemplaba el teletrabajo en determinadas situaciones. Desde marzo de 2020, debido a la

situación sanitaria, esta modalidad de trabajo se extendió a todo su personal.

Correos Express y Correos Nexea también adoptaron la opción del teletrabajo en todos los puestos en los que fue posible su aplicación, estableciendo cuadrantes de asistencia departamental, en los casos en los que la presencia fuera necesaria. En cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto-ley 28/2020, las filiales abordarán en 2021 las negociaciones con la representación sindical para regular esta modalidad de trabajo.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Apoyo al talento y desarrollo profesional

 GRI 404-3, 405-1

El Grupo Correos dispone de una política de gestión del talento cuya finalidad es identificar a aquellas personas y funciones clave para las necesidades estratégicas de la compañía, así como atraer y desarrollar el talento, tanto interno como externo. En Correos, este modelo se articula a través de:

1. El programa “Clic”. En el ciclo de talento 2019-2021 se establecieron 3 rutas de desarrollo profesional: “Crece”, “Impulsa” y “Transforma”, adaptadas a los requerimientos estratégicos empresariales y necesidades profesionales de los empleados y empleadas.

Dentro de este programa se creó la figura del “Embajador Clic”, que ofrece a los colaboradores y colaboradoras de los colectivos “Crece” e “Impulsa” la posibilidad de ejercer de conexión

con las diferentes áreas de negocio, para la concepción y desarrollo de nuevas experiencias significativas de aprendizaje.

Los participantes en la ruta “Crece” fueron acompañados en la ejecución de sus planes de acción individuales, así como en el desarrollo de sus competencias personales, a través de iniciativas como la denominada “¿Te sumas al desafío?”. Estos profesionales compartieron además sus aprendizajes y experiencias en Correos a través de las sesiones grupales “Crece” y de los “*Journey Talks*” (videos inspiradores creados en equipo, compartidos en la compañía).

Por su parte, los colectivos “Transforma” e “Impulsa” recibieron sesiones individuales de *coaching*. Se realizaron también entrevistas de desarrollo a empleados y empleadas de la ruta “Transforma” en las zonas territoriales, para el planteamiento de acciones futuras.

Asimismo, se inició la primera edición del programa de mentorización interno, con 40 participantes, entre mentores y *mentees*. Estas sesiones estuvieron dirigidas a colaboradoras de alto potencial identificadas en las rutas “Impulsa” y “Transforma”, que forman parte a su vez del “Programa de Correos en Femenino” (cuyo objetivo es promover una mayor proporción de mujeres en puestos de responsabilidad). Adicionalmente, 25 directivos y directivas tomaron parte en el programa de *coaching* ejecutivo.

El programa “Clic” también permite identificar el talento interno, para su participación en proyectos estratégicos transversales de la compañía, al tiempo que potenciar sus fortalezas y adquisición de nuevas habilidades. En 2020 un *coach* acompañó a los miembros del equipo que trabaja en el **proyecto SENATOR**.

Por último, a lo largo del año se desarrollaron cuatro talleres virtuales sobre *mindfulness*, iniciativa enmarcada en el proyecto de “Empresa saludable”,



y cuatro sesiones con un *stress trainer*, para activar de forma consciente hábitos para la mejora de la gestión del estrés, tanto en el entorno personal como profesional.

2. El sistema de evaluación del desempeño. Este instrumento permite la identificación del talento interno y 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 2020 este programa incorporó a un

20 empleadas de alto potencial participaron en el programa de mentorización interno

mayor número de profesionales (hasta un 5,1% de la plantilla), con la inclusión de la totalidad de la estructura técnico-administrativa.

Debido a la crisis sanitaria, el calendario de evaluación debió ser ajustado. En este contexto, en el que fue preciso favorecer el trabajo a distancia, el sistema de evaluación del desempeño se convirtió aún más en una herramienta clave para la gestión diaria, el trabajo en equipo y la aportación de valor de cada persona a los objetivos de la empresa.

Las filiales del Grupo también cuentan con sistemas de evaluación del desempeño, que en Correos Nexea se aplica al nivel directivo (2,7% del total de empleados), en Correos Express al 13,6% de sus profesionales y en el caso de Correos Telecom, a la totalidad de la plantilla.

3. El programa “Jóvenes talentos”. Dirigida a estudiantes universitarios que deseen complementar su formación académica con una experiencia práctica

laboral, esta iniciativa tiene como objetivo 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 82 estudiantes, de 8 nacionalidades distintas, realizaron prácticas formativas curriculares y extracurriculares, gracias a los más de 30 convenios de colaboración vigentes con instituciones académicas y universitarias. Además, pudieron complementar su proyecto formativo con visitas guiadas a centros de trabajo, talleres para mejorar su empleabilidad y jornadas para conocer la actividad de algunas áreas o proyectos relevantes de la compañía (#Comenzar el día).

Las filiales Correos Express y Correos Telecom disponen también de programas de integración de jóvenes talentos, mediante acuerdos con universidades o centros de formación profesional, en los que participaron 14 y 4 estudiantes, respectivamente.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Como parte del programa “Correos en femenino”, enfocado en la visibilización del talento de las mujeres, se celebraron dos nuevas sesiones sobre liderazgo transformacional y valores, así como sobre marca personal. Adicionalmente, se realizó una encuesta a 345 colaboradoras que desempeñan sus funciones como mandos intermedios en las zonas territoriales de la compañía, para conocer los obstáculos que identifican en su desarrollo profesional.

En 2020 se continuó desarrollando, además, el proyecto “Talentiza tu perfil” para la mejora del posicionamiento de Correos como marca empleadora de calidad en redes sociales de carácter profesional, fundamentalmente LinkedIn, a través de los empleados y empleadas de la compañía.

En lo referente a la aplicación de la modalidad de teletrabajo, se facilitó una guía de apoyo a responsables, para la gestión de sus equipos en remoto, y se evaluó la experiencia de directivos, mandos intermedios y colaboradores técnico-administrativos.

Respecto a los procesos de selección, debido a la situación sanitaria, los procedimientos de evaluación de candidatos se digitalizaron íntegramente, mediante entrevistas, pruebas y dinámicas de grupo *online*, favoreciendo una positiva experiencia del candidato (según avalan las encuestas realizadas), al tiempo que minimizando los riesgos sanitarios.

► Fomento de la promoción interna

El Grupo Correos contempla la promoción interna como el principal componente para cultivar y retener el talento, a través de planes de desarrollo profesional, priorizando la cobertura de esas posiciones con candidaturas internas que se ajusten al perfil requerido. Los procesos selectivos y de movilidad laboral desarrollados el pasado ejercicio incluyeron:

- La cobertura del 67% de los puestos ofertados por promoción interna, primando además la diversidad e impulsando la paridad entre mujeres y hombres seleccionados.
- El programa de sustitutos, que capacita a profesionales de puestos operativos para desempeñar provisionalmente posiciones no cubiertas de jefatura de equipo en oficinas, distribución y logística. El pasado año se recibieron cerca de 3.000 candidaturas para el proceso selectivo que culminará en 2021. Por medio de este plan se han realizado cerca de 100 designaciones permanentes, lo que acredita su utilidad para la cobertura ágil y eficiente de este tipo de posiciones.

El programa de acogida y seguimiento, diseñado para acompañar a la persona que se incorpora o cambia de puesto dentro de la compañía, contó con la participación de 308 profesionales. A través de los hitos de seguimiento definidos para los primeros seis meses de estas incorporaciones, se evaluó el grado de satisfacción en el proceso, la adaptación al equipo de trabajo y la adecuada dotación de medios, así como posibles obstáculos durante el periodo de prueba.

Para acompañar a los nuevos empleados de puestos operativos, todo el personal temporal o de nuevo ingreso, dispone del entorno *online Colearning*, para la visualización voluntaria de información relativa a herramientas, procesos y aplicaciones, que permite el conocimiento de estos puestos previamente al desempeño de las funciones asociadas, y al que accedieron más de 9.500 personas.

Como parte del proyecto de medición global del ciclo de vida del empleado en Correos, se evaluó la experiencia de los candidatos y candidatas en procesos de selección, mediante cuestionarios realizados a más de 4.000 personas. Los resultados de esa muestra permitieron mejorar las comunicaciones con los participantes y adecuar los procedimientos, en un momento de especial importancia, al haberse trasladado al entorno digital las pruebas selectivas.

Adicionalmente, se efectuaron entrevistas de salida a los profesionales que formaban parte del sistema de evaluación del desempeño, para identificar los principales factores de riesgo de pérdida de talento.



Formación para los nuevos retos estratégicos

GRI 404-1

La política formativa del Grupo Correos se orienta a dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y de desarrollo profesional de sus empleados y empleadas, mediante itinerarios específicos e individualizados.

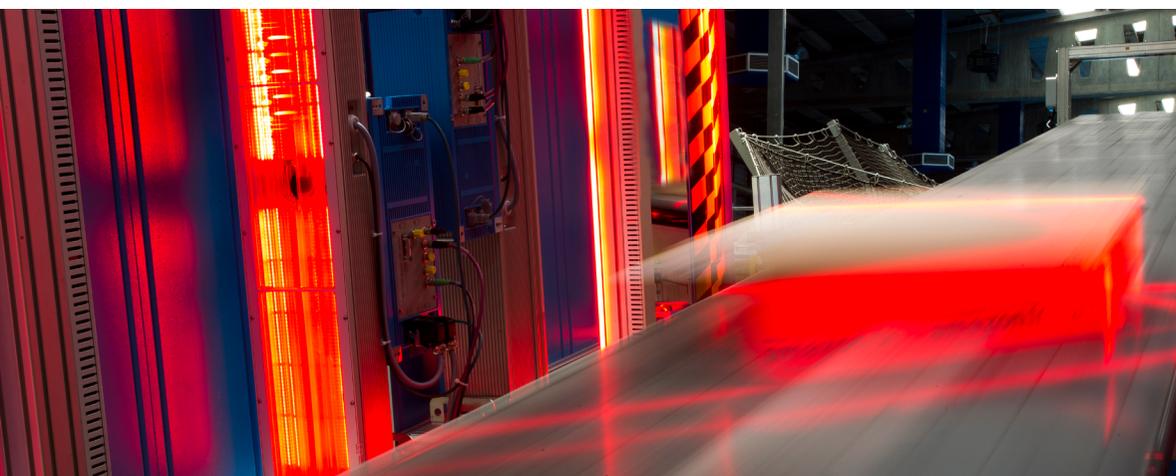
En 2020 Correos realizó 345 acciones formativas, con un total de 316.583 participaciones y más de 1,6 millones de horas formativas (en formato presencial, a distancia y en puesto de trabajo). Desde

marzo de 2020 la formación se impartió en modalidad *online*, a través del Campus virtual de Correos y en modalidad presencial, mediante aulas virtuales con las distintas herramientas a disposición de los profesionales (Teams, Zoom...). La valoración de los cursos impartidos durante el ejercicio se mantuvo en 8,6 puntos sobre 10.

El sistema de evaluación del desempeño ofertó itinerarios formativos individualizados a 1.551 personas. Adicionalmente, todos los colectivos recibieron capacitación específica para asegurar el correcto desempeño de los procesos de negocio en cada puesto, incluyendo formación en habilidades, aplicaciones y normativa. Dentro de las convocatorias abiertas, se ofertaron además 20.000 plazas del curso 'La importancia del cliente', sobre la satisfacción de las necesidades de clientes internos y externos.

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

- La "Escuela de productos", espacio de autoaprendizaje continuo en el Campus virtual, que incluye píldoras formativas sobre oferta comercial, un entorno colaborativo de participación, así como videotutoriales para la red de oficinas, acerca de sus principales productos y técnicas de venta.
- La "Escuela de ventas", dirigida especialmente a ampliar y homogeneizar la capacitación de los gestores comerciales. En 2020 impartió formación específica al equipo comercial de atención al cliente, para facilitar la implantación del nuevo modelo de gestión.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

- La “Escuela de formadores”, que permite la capacitación de profesionales de la compañía para liderar acciones formativas internas.
- La “Escuela de liderazgo”, con la que los mandos intermedios disponen de herramientas y recursos para mejorar la gestión de personas en sus unidades y que en 2020 fue extendida, como herramienta especialmente útil durante la pandemia. El pasado año 739 alumnos y alumnas superaron la formación.
- El proyecto de “Expertos de conocimiento”, basado 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 portavoces, que ha capacitado a un equipo multidisciplinar de personas para apoyar la labor de comunicación y representación institucional de la compañía en ámbitos especializados.
- 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 llevaron a cabo acciones formativas específicas, sobre prevención de riesgos laborales derivados de la COVID-19 para todo el personal, de gestión emocional para los profesionales de prevención de riesgos laborales, así como sobre transporte de mercancías peligrosas por avión, prácticas anticompetitivas o certificaciones ISO.

En el marco del programa formativo de adopción y perfeccionamiento tecnológico, se impartieron cursos sobre el sistema Office 365 a cerca de 4.800 personas. Además, se organizaron sesiones virtuales interactivas sobre casos de uso propios de cada actividad, así como de mejores prácticas, a través de la plataforma Teams, para 173 mandos intermedios.

Por otra parte, la compañía ofertó programas formativos valorables en procesos de selección como las convocatorias de consolidación de empleo (con 10.385 alumnos y alumnas), el programa de sustitutos en jefaturas de oficinas y unidades de distribución (con 13.869 participantes), la convocatoria de nuevas bolsas de empleo (con 6.628 asistentes) y el concurso de traslados (con 2.928 profesionales).

Respecto a las filiales del Grupo, Correos Express desarrolló cursos sobre prevención de riesgos penales, prácticas anticompetitivas, certificación ISO 45001, gestión aduanera y comercio internacional, ciberseguridad, *Big Data*, cálculo y gestión de huella de carbono o gestión dinámica del reparto. Estas acciones formativas tuvieron como objetivo facilitar la adaptación de las nuevas incorporaciones, así como potenciar los objetivos comerciales y de internacionalización de



la compañía. Correos Express Portugal, a su vez, impartió formación relativa a la normativa sobre mercancías prohibidas y procedimientos de ciberseguridad.

Por su parte, Correos Nexea ofertó acciones formativas sobre herramientas digitales (plataforma de gestión documental, firma electrónica y seguridad en Internet) y sobre los principales procesos operativos (cadena de custodia FSC y PEFC, seguridad de la información, análisis financiero).

Finalmente, en 2020 Correos logró la aprobación en Consejo de Ministros de la cualificación profesional de "servicio de entrega y recogida a domicilio", correspondiente en el sector postal a la actividad de agente de clasificación y reparto, a través de una colaboración con el Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL) del Ministerio de Educación.

En junio se autorizó su incorporación al Catálogo Nacional de Profesiones de España, por lo que a partir de esa fecha servirá de referente para la elaboración de los títulos de formación profesional con los que capacitar a nuevos profesionales de distribución, para prestar un mejor servicio a los ciudadanos y empresas.



Correos impulsó la aprobación en Consejo de Ministros de la cualificación profesional de servicio de entrega y recogida a domicilio



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Comunicación interna y participación

La intranet corporativa, Conecta, es el canal de comunicación de referencia para los empleados y empleadas, con más de 7,7 millones de visitas anuales. Es el espacio en el que puede consultarse y compartir información relevante sobre la gestión de la compañía, el modelo empresarial, los nuevos planes y proyectos y los valores corporativos.

El pasado año se publicaron en Conecta más de 590 noticias de empresa nacionales (más del doble que el año anterior), de las que cerca de 220 se refirieron a iniciativas solidarias de ayuda a colectivos vulnerables o en primera línea de lucha contra la COVID-19 y otras 60 estuvieron relacionadas con medidas para hacer frente a la pandemia en Correos.

Otro de los principales canales de comunicación interna es la plataforma de envío masivo de correos electrónicos "Correos informa", con la que se difundieron

más de 670 noticias, además de mensajes diarios con recomendaciones para evitar contagios.

Los contenidos divulgados a través de "Correos informa" y Conecta incluyeron más de 85 informaciones audiovisuales (vídeos o enlaces a publicaciones en la misma intranet, en otros sitios web o en el **perfil de Correos en Youtube**), junto con fotografías, infografías y vínculos a otros documentos.

Asimismo, durante el ejercicio se publicaron 387 notas zonales o de carácter local, que también se difundieron en los tabloneros de anuncios de todos los centros operativos de la compañía, junto a otros 67 vídeos de contenidos corporativos.

Para favorecer la comunicación interna y la colaboración, en un contexto de trabajo en remoto, se estableció además una nueva línea directa con directivos y responsables, tanto de la sede central como de las zonas territoriales, mediante correos electrónicos periódicos. En ellos se trasladó información esencial y veraz sobre temas acerca de los cuales pudieran difundirse noticias falsas, para su difusión a sus colaboradores directos.

Adicionalmente, la revista interna del Grupo Correos, CONECTAD@S, editó un número monográfico especial, con el título "#Para eso estamos. Ayudar en todo lo que podamos", en reconocimiento a todos los profesionales de la compañía, por su labor en 2020 y su apoyo a ciudadanos, Administraciones, empresas y ONG.

En los primeros meses del año se organizaron dos "Encuentros con el Presidente", a los que acudieron cerca de 50 empleados y empleadas, mandos del ámbito de la distribución de todo el territorio, para proponer mejoras e impulsar su función de coordinación y comunicación con las personas de su ámbito de influencia. Esta iniciativa se retomará en el futuro, en función de la situación sanitaria.

Otras campañas de participación dirigidas a los profesionales o sus familias incluyeron el concurso de fotografía asociado al Camino de Santiago, también abierto a personas ajenas a Correos, o el de dibujo para niños y niñas familiares de los empleados y empleadas, así como la promoción de su colaboración en carreras solidarias y eventos de concienciación social.

Finalmente, la compañía convoca anualmente programas de reconocimiento y mejora continua que incluyen los premios nacionales a la excelencia, premios al compromiso ambiental, premios Artemisa a la actividad de los gestores comerciales y el servicio de atención al cliente, premios Atenea a las personas y sus mejores prácticas y el premio repartiendo solidaridad al compromiso con proyectos sociales.

Las filiales del Grupo disponen también de buzones de sugerencias y otros canales de comunicación, como reuniones periódicas con responsables, tableros de anuncios, cartas personalizadas o correos electrónicos. Correos Telecom cuenta con un portal del empleado, donde se publican noticias de interés (además de ser difundidas por correo electrónico) y se recogen aportaciones.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Gestión diversa e inclusiva



GRI 102-12, 401-2, 401-3, 405-1, 405-2

Correos, empresa pionera en España en la incorporación laboral femenina, empleaba en 2020 a 26.577 mujeres, que representaban el 52% del total de sus profesionales (también el 52% en la plantilla del Grupo Correos).

La entrada en vigor del Real Decreto 901/2020⁹, del Real Decreto 902/2020¹⁰ y del Real Decreto-ley 6/2019¹¹ ha llevado a adaptar los planes de igualdad vigentes y los diagnósticos de igualdad e incorporar las nuevas obligaciones para las empresas del Grupo, como el mantenimiento de un registro retributivo para la totalidad de los profesionales.

Correos cuenta con un plan de igualdad, actualmente en revisión, 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.

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.

Por su parte, la actual revisión del plan de igualdad de Correos Express contempla líneas de actuación específicas para asegurar la igualdad de oportunidades, mediante la promoción, desarrollo profesional y formación; favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar; ampliar las medidas de protección de las trabajadoras en situación de violencia de género; o reforzar la comunicación y la sensibilización en materia de igualdad. Asimismo, la filial cuenta con su propio protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo.

Correos Nexea elaboró también un Plan de igualdad (que integra el protocolo contra el acoso sexual y laboral que tenía previamente), constituyendo la comisión negociadora en octubre de 2019. La irrupción de la pandemia impidió su aprobación por el comité de igualdad hasta octubre de 2020, procediendo posteriormente a su registro. Correos Express Portugal y Correos Telecom, al no estar incluidas en el ámbito de aplicación de dicha normativa, no disponen de planes específicos, aunque promueven una gestión que favorezca la igualdad de oportunidades.

Adicionalmente, el Código general 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.

Correos también contempla políticas específicas para la ayuda y protección de las víctimas de violencia de género, favoreciendo un tratamiento ágil y que

9 Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

10 Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

11 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2008 la compañía está adherida a la “Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género”, impulsada por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, apoyando diversas campañas de concienciación. En el marco de esta colaboración, la empresa fue una de las patrocinadoras de la séptima edición de la carrera solidaria contra la violencia de género.

► Conciliación laboral y personal

En lo relativo a las políticas sobre el derecho a la desconexión digital¹², las empresas del Grupo Correos no disponen de un protocolo específico. No obstante, la propuesta de programa de trabajo a distancia de Correos recoge diversas medidas tendentes a garantizar este derecho. En 2020, además, se realizaron diversas comunicaciones para la sensibilización sobre este y otros aspectos relacionados con el teletrabajo.

La compañía 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...).

Dada la situación de crisis sanitaria, también se adoptaron otras medidas organizativas sobre turnos, flexibilidad y/o adaptabilidad horaria, así como la mencionada opción del trabajo a distancia para aquellos profesionales cuya actividad lo permitiera, prestando especial atención a la concesión de permisos y licencias cuya causa estuviera vinculada a la atención de situaciones personales o familiares derivadas de este particular contexto.

Durante la emergencia sanitaria Correos ha adoptado medidas organizativas sobre adaptación horaria, flexibilidad y trabajo a distancia

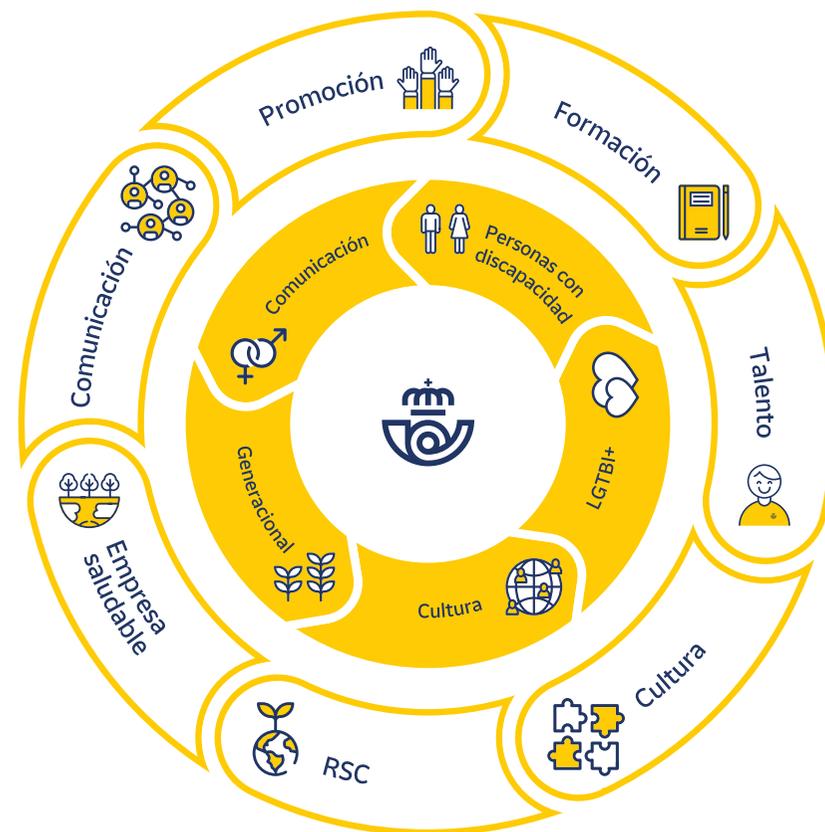
Agenda de la diversidad e inclusión

Correos promueve de forma activa un entorno de trabajo inclusivo, a través de la diversidad, y aspira a potenciar entre sus profesionales un modelo de gestión y un estilo de liderazgo que favorezca la pluralidad de ideas, experiencias y perspectivas.

Como empresa pública, pretende ser el reflejo de una sociedad cada vez más diversa, heterogénea, global e inclusiva, fomentando la igualdad de trato y de oportunidades de todas las personas.

Por ello, la compañía ha establecido una agenda de diversidad e inclusión, que complementa las medidas recogidas en el convenio colectivo, el Acuerdo general de personal funcionario y el plan de igualdad. A través de esta hoja de ruta, la compañía actúa sobre cinco dimensiones (diversidad de género, generacional, funcional, cultural y LGTBI), sustentadas sobre siete ejes de trabajo:

- Promoción profesional, para identificar y abordar posibles desigualdades.
- Formación en diversidad en todo el ciclo vital del empleado y empleada.
- Fomento del talento "sin etiquetas".
- Creación de una cultura inclusiva.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

- Fomento de la responsabilidad social corporativa, así como de la consecución de la Agenda 2030, el impulso a la mujer y las soluciones al reto demográfico.
- Promoción de la salud, apostando por ser una “empresa saludable”.
- Comunicación y sensibilización interna -y externa- a través de, entre otras iniciativas, los contenidos específicos de diversidad en la intranet corporativa y el nuevo espacio de “Diálogos de diversidad e inclusión”.

Este plan se caracteriza por ser global (actuando sobre varias dimensiones), transversal (impacta en todas las áreas de la compañía), social y comprometido con aquellas iniciativas internas o externas que apoyen la diversidad e inclusión, incluyendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Así, desde 2019 Correos está adherida a la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI), siendo la primera empresa pública en asumir su 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.

Durante el pasado año colaboró además en el estudio “Los trabajadores seniors en las empresas europeas” del Observatorio de Demografía y Diversidad Generacional del Instituto de Empresa. La compañía tomó

parte en el programa acelerador *Target Gender Equality*, iniciativa impulsada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuya finalidad es que las empresas fijen y alcancen objetivos ambiciosos en términos de representación y liderazgo de las mujeres, a todos los niveles.

Asimismo, continuó participando en la iniciativa Generaciona, para la investigación y formación en diversidad generacional y compartiendo sus buenas prácticas con la Red Acoge o la consultora Intrama top30.

En 2020 Correos lanzó su primer sello LGTBI con motivo del Día del Orgullo, que fue acompañado por la campaña de visibilización “#NoSoloAmarillo”, por la que se decoraron con rótulos y vinilos varios buzones, furgonetas y oficinas con la bandera arcoíris.

Adicionalmente, se publicaron en la intranet corporativa las primeras guías de lenguaje inclusivo de género y LGTBI (el primer documento de este tipo que elabora una empresa pública), para fomentar su uso interno y generar ambientes de trabajo respetuosos con las diferencias.

Durante el pasado ejercicio también se impartió el curso “Diversos con sello propio” a 13.818 personas. Esta acción formativa estuvo centrada en los conceptos de diversidad e inclusión, las actuaciones que está realizando Correos y los beneficios que aporta a nivel personal y laboral una gestión adecuada de la misma.

Otras iniciativas emprendidas para divulgar la agenda de la diversidad en Correos incluyeron la difusión de contenidos, a través de los canales de comunicación interna y externa, coincidiendo con diversas citas como el Día internacional de la mujer, el Día internacional del cáncer



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

de mama, el Día internacional para la eliminación de la violencia contra la mujer o el Día internacional de las mujeres rurales. Coincidiendo con esa última fecha, el Presidente de Correos participó en el mayor encuentro *online* de mujeres rurales organizado por FADEMUR (Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales), bajo el lema “Las mujeres en la agricultura familiar: equidad de género y liderazgo”.

En 2020 las empresas del Grupo Correos integraban en su plantilla a 1.007 personas con diversidad funcional (926 en 2019), colaborando, como medida contemplada por la normativa¹³, con **Fundaciones, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales**, que impulsan su plena inserción en el ámbito laboral.

Correos formaliza contratos temporales de fomento de empleo a personas con diversidad funcional, para su potencial conversión en indefinidos a través de las distintas convocatorias de consolidación de empleo, sujetas a las previsiones de las distintas Leyes Presupuestarias y en los límites autorizados por el Ministerio de Hacienda.

Al cierre del ejercicio, Correos contaba con 33 profesionales con contratos temporales de fomento de empleo, tras haberse incorporado en julio con carácter indefinido 50 empleados y empleadas pertenecientes a este grupo, como parte de la consolidación de empleo. Asimismo, al amparo de la última convocatoria de ingreso de personal fijo, a finalizar 2021 se prevé la cobertura de otros 40 puestos mediante la contratación de personas de este colectivo.

► 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 2020 los trabajadores y sus familias pudieron acceder a más de 12.500 ayudas para tratamientos sanitarios, estudios universitarios, educación infantil, atención a hijos e hijas con discapacidad o por fallecimiento. El personal fijo dispuso además de anticipos y préstamos sin interés.

Los empleados y las empleadas 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 20/2011¹⁴, la compañía no realiza aportaciones a ese plan, aunque los empleados pueden hacerlas voluntariamente. Las filiales del Grupo no disponen de planes de pensiones.

¹³ 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.

¹⁴ 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 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-5, 403-6

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.

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 territoriales de la compañía.

En 2020 la actividad del servicio de prevención propio se centró en la gestión de los efectos de la emergencia sanitaria, mediante la actualización continua de recomendaciones y pautas de prevención, con objeto de asegurar la máxima protección de empleados y clientes.

Correos realizó la evaluación específica de riesgos, definiendo los protocolos y medios de protección individual y colectiva necesarios para los distintos puestos de trabajo. Esta evaluación fue actualizada de forma continua durante el año, conforme a los cambios normativos, las recomendaciones sanitarias y la evolución de la pandemia. La compañía también adaptó con carácter periódico las medidas específicamente



destinadas a los profesionales identificados como colectivo sensible, conforme a las indicaciones del Ministerio de Sanidad.

En este sentido, el protocolo de actuación ante los posibles casos de COVID-19, los manuales de información por puestos y los vídeos informativos fueron actualizados y puestos a disposición de los empleados y las empleadas en la intranet corporativa. Otras actuaciones desarrolladas incluyeron:

- La adopción de medidas de flexibilidad y adaptación de la jornada durante el estado de alarma, para facilitar la conciliación personal y laboral, y la potenciación del teletrabajo en aquellos puestos cuya naturaleza lo permitía.
- La reducción o suspensión de viajes, reuniones, acciones formativas, presentaciones y actos presenciales no esenciales.
- La dotación a los trabajadores y trabajadoras de medios de protección individual, informándoles sobre su correcto uso, colocación y retirada (gel

hidroalcohólico, guantes y mascarillas). Con ese fin se adquirieron cerca de 14,7 millones de mascarillas tipo FFP2, más de 425.000 litros de gel hidroalcohólico, más de 92.000 litros de gel desinfectante, cerca de 24,8 millones de guantes, 7.630 mamparas de metacrilato para puestos de atención al cliente, 2.060 pantallas faciales o 4.000 papeleras para residuos COVID-19.

- La instalación de mamparas de separación en los puestos de atención al público, para evitar el contacto entre empleados y clientes, poniendo a disposición de éstos últimos gel hidroalcohólico para la higiene de manos.
- La adaptación de las unidades de reparto, oficinas, centros de tratamiento y edificios administrativos para el cumplimiento de la distancia interpersonal, mediante la reubicación o supresión de mobiliario, así como la redistribución de espacios de trabajo.
- La señalización de los centros de trabajo,





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

indicando aforos permitidos, medidas preventivas, distancias de seguridad, etc.

- El reforzamiento de la limpieza diaria y desinfección continua de todos los elementos, medios de trabajo y vehículos, así como de las medidas de ventilación y climatización adecuadas a las características e intensidad de uso de los centros de trabajo.
- La celebración de 19 reuniones de la Comisión Estatal de Salud Laboral, para el seguimiento, consulta y participación sindical respecto a la evolución de la crisis sanitaria. Este órgano de participación de los trabajadores y trabajadoras actualizó además su composición, tras el proceso electoral sindical de febrero de 2020. Adicionalmente se convocaron 12 reuniones de los Comités Provinciales de Seguridad y Salud.

Para la efectividad de estas medidas organizativas, colectivas y de protección individual fue fundamental la concienciación e implicación de todos los profesionales. En este sentido, durante el año se realizaron diversas acciones divulgativas y formativas para recordar la importancia de la prevención.

De este modo, la empresa superó más de 60 inspecciones de trabajo desde que se decretó el estado de alarma. Asimismo, tanto Correos como Correos Express obtuvieron la **certificación de AENOR** que reconoce que las medidas preventivas, procedimientos y protocolos de actuación implantados frente al riesgo de COVID-19 se ajustan a las instrucciones de las autoridades sanitarias competentes en la materia.

Esta acreditación supone un valor añadido en materia de seguridad y salud para todos los empleados y empleadas, así como para todos los clientes, proveedores, colaboradores y, en general, para toda la ciudadanía que diariamente deposita su confianza en el Grupo Correos.

Correos y Correos Express
obtuvieron la certificación
COVID-19 de AENOR que
certifica su cumplimiento
estricto de las recomendaciones
sanitarias oficiales





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

► Gestión preventiva eficiente

Adicionalmente a la gestión de los efectos de la pandemia, Correos continuó desarrollando otras actuaciones para la adecuada identificación y prevención de los diversos riesgos laborales como:

- La formación específica en esta materia, con 98.263 participaciones y 143.646 horas lectivas, incluyendo la instrucción en prevención de riesgos y gestión eficaz de equipos de protección individual (EPI) de 1.578 mandos intermedios. Asimismo, se impartieron acciones formativas sobre prevención (66.921 asistencias) y gestión psicosocial del COVID-19 (2.427 alumnos y alumnas).
- La entrega de 85.622 fichas de seguridad y salud a 29.663 empleados y empleadas, incluyendo información específica por puesto y centro de trabajo de los riesgos, medidas preventivas y protocolos ante situaciones de emergencia.
- La evaluación de riesgos en 227 centros, así como la realización de un total de 91 evaluaciones de riesgos psicosociales y 85 estudios específicos (ruido, ergonomía, etc.) y 167 planes de emergencia.
- El desarrollo del proyecto de implantación de desfibriladores semiautomáticos en centros, que contempló la instalación de otros 23 equipamientos adicionales.

- La realización de 3 evaluaciones de riesgos en centros sobre posible exposición a atmósferas explosivas y 5 evaluaciones de equipos de trabajo, así como la modificación del procedimiento de planes de emergencia, como parte del proceso de revisión continua.
- La evaluación de la seguridad laboral de diversos prototipos analizados por la empresa, como carros de reparto, motocicletas eléctricas de 3 ruedas o vehículos sensorizados.
- El desarrollo de un proyecto piloto para la evaluación de calzado de seguridad por parte de una muestra de trabajadores y trabajadoras.
- La realización de 17.043 reconocimientos médicos preventivos, adaptados a los diferentes puestos y circunstancias personales, y la vacunación antigripal de los colectivos de riesgo.
- La difusión de campañas de concienciación e información a empleados y empleadas, 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 a su vez con sus propios sistemas de prevención de riesgos laborales, cuya gestión está integrada en todos los niveles organizativos. Así, el plan de prevención de riesgos laborales de Correos Telecom se extiende a sus proveedores, logrando en 2020 mantener nuevamente una siniestralidad



laboral nula. La filial continuó realizando reconocimientos médicos voluntarios a sus profesionales y remitiendo información periódica sobre hábitos saludables.

Las actuaciones preventivas desarrolladas por Correos Express comprendieron la realización de evaluaciones de riesgos laborales en los nuevos centros de trabajo o la automatización y rotación de puestos para la reducción del riesgo por sobreesfuerzos. A estas se suman las medidas preventivas aplicadas contra la COVID-19, como la elaboración de un protocolo específico, la dotación de mascarillas y geles hidroalcohólicos a todos los profesionales o la reorganización de espacios en centros.

En este sentido, en 2020 las filiales del Grupo impartieron también cursos específicos sobre prevención de riesgos frente al COVID-19 o teletrabajo. Correos Express ofertó además a sus profesionales acciones formativas específicas en función del puesto y centro de trabajo, como manipulación de cargas, seguridad vial o conducción eficiente, con 4.789 horas lectivas. Asimismo, realizó campañas de información y concienciación sobre alimentación sana, higiene postural o hábitos de vida saludable.

Salud laboral integral

Correos 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 y trabajadoras.

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, en 2020 se desarrolló una campaña de sensibilización e información para contribuir al abandono del hábito de fumar, organizándose una conferencia motivacional impartida por la Asociación Española contra el Cáncer.





Indicadores laborales

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

Los principales indicadores laborales del Grupo Correos en 2020 son:

	Correos		Correos Express ¹		Correos Express Portugal ¹		Correos Nexea ¹		Correos Telecom ¹	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Efectivos por género										
Mujeres	26.577	27.519	374	344	36	57	77	83	11	11
Hombres	24.245	25.522	897	847	100	157	112	116	27	33
Efectivos por edad										
Hasta 35	5.948	6.656	223	186	37	72	39	42	4	5
De 36 a 45	12.068	12.650	353	358	54	83	70	75	17	20
De 46 a 60	29.456	30.745	643	605	39	54	73	73	16	16
Más de 61	3.350	2.990	51	41	6	5	7	9	1	2
Efectivos por nacionalidad										
Nacional	50.647	52.860	1.231	1.153	133	209	ND	ND	38	44
Otras nacionalidades	175	181	40	38	3	5	ND	ND	0	0

Continúa



Efectivos por categoría profesional^{2,3}

Personal de dirección y fuera de convenio	145	145	23	18	4	6	6	5	1	1
Personal técnico superior y mandos	450	443	21	21	26	34	13	11	5	5
Personal técnico medio y cuadros	831	841	473	454	59	105	38	38	31	37
Personal de jefaturas intermedias	5.959	6.078	204	213	-	-	0	0	-	-
Personal operativo	43.356	45.438	544	480	48	69	130	142	1	1
Personal de servicios generales	81	96	6	5	-	-	2	2	-	-

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

2 El desglose de efectivos por categorías profesionales para los ejercicios 2019 y 2020 ha sido reformulado, de acuerdo a las categorías profesionales empleadas para el cálculo de la brecha salarial.

3 En Correos Express Portugal la categoría Personal técnico superior y mandos engloba a mandos intermedios.



	Correos ¹		Correos Express ¹		Correos Express Portugal		Correos Nexea ¹		Correos Telecom ¹	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Efectivos por tipo de contrato y género										
Personal indefinido										
Mujeres	18.453	17.934	274	258	36	57	55	55	8	8
Hombres	17.146	17.211	647	627	100	157	89	79	24	27
Personal eventual										
Mujeres	8.125	9.585	101	85	0	0	22	28	3	3
Hombres	7.099	8.311	249	220	0	0	24	37	4	6
Efectivos por tipo de jornada y género										
Jornada completa										
Mujeres	23.929	24.694	277	252	36	57	76	82	11	11
Hombres	22.127	23.235	784	750	96	152	112	111	27	33
Jornada parcial										
Mujeres	2.649	2.825	97	92	0	0	1	1	0	0
Hombres	2.118	2.287	113	97	4	5	0	5	0	0

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



	Correos ¹		Correos Express ¹		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom ¹	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Efectivos por tipo de contrato y edad										
Personal indefinido										
Hasta 35	1.808	1.596	74	65	37	72	18	20	1	2
De 36 a 45	7.367	6.941	262	266	54	83	61	56	15	18
De 46 a 60	23.523	24.032	536	513	39	54	59	50	16	14
Más de 61	2.901	2.577	49	41	6	5	6	7	1	1
Personal eventual										
Hasta 35	4.140	5.060	150	121	0	0	21	22	1	3
De 36 a 45	4.702	5.709	91	92	0	0	9	19	5	2
De 46 a 60	5.933	6.714	108	92	0	0	14	23	1	2
Más de 61	449	1.596	1	0	0	0	1	2	0	1
Efectivos por tipo de jornada y edad										
Jornada completa										
Hasta 35	4.344	4.899	158	125	37	71	39	39	4	5
De 36 a 45	10.665	11.136	277	287	51	80	70	72	17	20
De 46 a 60	27.838	29.037	582	555	38	53	72	73	16	16
Más de 61	3.209	2.857	44	35	6	5	7	9	1	2

Continúa



Jornada parcial

Hasta 35	1.604	1.757	66	61	0	1	0	3	0	0
De 36 a 45	1.404	1.514	76	72	3	3	1	3	0	0
De 46 a 60	1.618	1.708	62	50	1	1	0	0	0	0
Más de 61	141	4.899	6	125	0	0	0	0	0	0

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

	Correos ¹		Correos Express		Correos Express Portugal ¹		Correos Nexea ¹		Correos Telecom ¹	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Efectivos por tipo de contrato y categoría profesional										
Personal indefinido										
Personal de dirección y fuera de convenio	143	142	21	15	4	6	6	5	1	1
Personal técnico superior y mandos	431	410	14	14	26	34	11	11	5	5
Personal técnico medio y cuadros	796	797	359	340	59	105	23	23	25	27
Personal de jefaturas intermedias	5.886	5.998	182	189	-	-	0	0	-	-
Personal operativo	28.289	27.733	340	322	48	69	104	93	1	1

Continúa



Personal de servicios generales	54	66	4	5	-	-	1	1	-	-
Personal eventual										
Personal de dirección y fuera de convenio	3	3	2	3	0	0	0	0	0	0
Personal técnico superior y mandos	19	33	7	7	0	0	2	1	0	9
Personal técnico medio y cuadros	35	44	113	114	0	0	16	15	6	0
Personal de jefaturas intermedias	73	81	21	24	-	-	0	0	-	-
Personal operativo	15.067	17.705	204	158	0	0	26	48	0	0
Personal de servicios generales	27	30	2	0	-	-	1	1	-	-
Efectivos por tipo de jornada y categoría profesional										
Jornada completa										
Personal de dirección y fuera de convenio	145	144	23	18	4	6	6	5	1	1
Personal técnico superior y mandos	449	442	20	18	24	34	13	12	5	5
Personal técnico medio y cuadros	831	841	390	376	59	101	37	38	31	37
Personal de jefaturas intermedias	5.959	6.078	199	208	-	-	0	0	-	-

Continúa



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Personal operativo	38.612	40.352	424	378	46	68	130	135	1	1
Personal de servicios generales	61	72	5	5	-	-	2	2	-	-
Jornada parcial										
Personal de dirección y fuera de convenio	1	1	20	0	0	0	0	0	0	0
Personal técnico superior y mandos	1	1	390	2	2	0	0	0	0	0
Personal técnico medio y cuadros	0	0	199	83	0	4	1	0	0	0
Personal de jefaturas intermedias	1	0,46	424	5	0	-	0	0	-	-
Personal operativo	4.744	5.087	5	120	2	1	0	6	0	0
Personal de servicios generales	20	23	23	0	0	-	0	0	-	-

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

2 El desglose de efectivos por categorías profesionales para los ejercicios 2019 y 2020 ha sido reformulado, de acuerdo a las categorías profesionales empleadas para el cálculo de la brecha salarial.

3 En Correos Express Portugal la categoría Personal técnico superior y mandos engloba a mandos intermedios.



	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Despidos por género (%)¹										
Mujeres	0,03	0,05	1,34	0,58	0,00	29,82	1,31	1,20	0,00	0,00
Hombres	0,07	0,08	0,78	1,42	18,00	22,29	2,68	0,00	0,00	0,00
Despidos por edad (%)										
Hasta 35	0,12	0,06	0,89	1,61	8,00	25,00	2,57	0,00	0,00	0,00
De 36 a 45	0,07	0,07	2,27	1,67	15,00	27,71	1,43	0,00	0,00	0,00
De 46 a 60	0,03	0,07	0,31	0,83	27,00	18,52	1,38	1,37	0,00	0,00
Más de 61	0,00	0,03	0,00	0,00	29,00	20,00	13,81	0,00	0,00	0,00
Despidos por categoría profesional (%)²										
Personal de dirección y fuera de convenio	1,38	6,20	4,35	10,99	25,00	0,00	0,00	18,28	0,00	0,00
Personal técnico superior y mandos	0,44	0,23	9,39	0,00	10,00	23,53	15,81	0,00	0,00	0,00
Personal técnico medio y cuadros	0,00	0,36	0,63	0,66	8,00	26,67	0,00	0,00	0,00	0,00
Personal de jefaturas intermedias	0,10	0,03	0,98	1,88	-	-	0,00	0,00	-	-
Personal operativo	0,03	0,04	0,74	1,04	20,00	23,19	1,54	0,00	0,00	0,00
Personal de servicios generales	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	-	-

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

2 El desglose por categorías profesionales para los ejercicios 2019 y 2020 ha sido reformulado, de acuerdo a las categorías profesionales empleadas para el cálculo de la brecha salarial.



Correos	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros) ^{1 4}						
Personal de dirección y fuera de convenio ^{2 3}	75,544	71,893	4,84	76,027	73,232	3,68
Personal técnico superior y mandos	41,944	41,163	1,86	40,977	40,201	1,89
Personal técnico medio y cuadros	33,620	33,651	-0,09	32,904	32,759	0,44
Personal de jefaturas intermedias	23,700	23,695	0,04	23,182	23,235	-0,19
Personal operativo	19,207	19,132	0,39	18,801	18,716	0,45
Personal de servicios generales	14,696	14,696	0,00	14,390	14,390	0,00
Remuneración media por edad y género (miles de euros)						
hasta 35	19,347	19,342	0,03	18,942	18,916	0,13
de 36 a 45	19,794	19,567	1,09	19,349	19,115	1,07
de 46 a 60	19,895	19,480	1,96	19,431	19,023	2,02
de 61 en adelante	20,467	19,272	5,42	19,882	18,818	4,94

1 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.

2 Directivos incluidos en el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.

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

4 Las categorías profesionales empleadas han sido modificadas en el ejercicio 2020 para adaptarlas a los requerimientos del Real Decreto 902/2020. El ejercicio 2019 ha sido reformulado conforme a esta nueva clasificación para permitir la comparabilidad.



Correos Express	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros) ¹						
Personal de dirección y fuera de convenio	71,370	54,410	23,76	72,250	57,360	20,61
Personal técnico superior y mandos	38,272	35,726	6,65	34,584	36,107	-4,40
Personal técnico medio y cuadros	26,878	24,892	7,39	28,236	24,581	12,94
Personal de jefaturas intermedias	31,738	33,354	-5,09	32,483	33,415	-2,87
Personal operativo	21,127	18,560	12,15	20,663	17,258	16,48
Personal de servicios generales	27,302	23,420	14,22	27,598	27,940	-1,24
Remuneración media por edad y género (miles de euros)						
hasta 35	21,000	20,960	0,19	17,150	16,700	2,62
de 36 a 45	24,390	24,560	-0,70	21,550	21,070	2,23
de 46 a 60	27,470	26,000	5,35	25,110	23,070	8,12
de 61 en adelante	25,140	21,660	13,84	22,230	22,070	0,72

¹ Las categorías profesionales empleadas han sido modificadas en el ejercicio 2020 para adaptarlas a los requerimientos del Real Decreto 902/2020. El ejercicio 2019 ha sido reformulado conforme a esta nueva clasificación para permitir la comparabilidad.



Correos Express Portugal	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros) ¹						
Personal de dirección y fuera de convenio	33,222	16,345	50,80	14,625	13,704	6,30
Personal técnico superior y mandos	25,394	26,758	-5,37	21,596	22,015	-1,94
Personal técnico medio y cuadros	11,221	11,778	-4,96	22,819	13,319	41,63
Personal de jefaturas intermedias	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	9,796	-	-	9,741	-	-
Personal de servicios generales	-	-	-	-	-	-
Remuneración media por edad y género (miles de euros)						
hasta 35	12,507	13,386	-7,02	11,744	11,958	-1,82
de 36 a 45	12,072	13,896	-15,11	10,939	13,872	-26,82
de 46 a 60	14,737	15,521	-5,32	11,883	11,366	4,35
de 61 en adelante	23,020	-	-	9,676	13,300	-37,45

¹ Las categorías profesionales empleadas han sido modificadas en el ejercicio 2020 para adaptarlas a los requerimientos del Real Decreto 902/2020. El ejercicio 2019 ha sido reformulado conforme a esta nueva clasificación para permitir la comparabilidad.



Correos Nexea	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros) ¹						
Personal de dirección y fuera de convenio	59,403	-	-	59,976	52,954	11,71
Personal técnico superior y mandos	35,176	37,422	-6,39	32,720	39,404	-20,43
Personal técnico medio y cuadros	24,951	22,053	11,62	21,148	18,491	12,57
Personal de jefaturas intermedias	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	19,066	14,495	23,98	15,095	12,787	15,29
Personal de servicios generales	27,807	-	-	26,937	-	-
Remuneración media por edad y género (miles de euros)						
hasta 35	18,831	13,860	26,40	15,749	15,208	3,44
de 36 a 45	23,231	18,918	18,57	22,581	18,454	18,28
de 46 a 60	25,688	15,746	38,70	23,489	17,833	24,08
de 61 en adelante	46,777	17,620	62,33	49,888	16,042	67,84

¹ Las categorías profesionales empleadas han sido modificadas en el ejercicio 2020 para adaptarlas a los nuevos requerimientos del Real Decreto 902/2020. El ejercicio 2019 ha sido reformulado conforme a esta nueva clasificación para permitir la comparabilidad.



Correos Telecom	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros) ^{1 2}						
Personal de dirección y fuera de convenio	-	-	-	-	-	-
Personal técnico superior y mandos	-	-	-	-	-	-
Personal técnico medio y cuadros	-	-	-	-	-	-
Personal de jefaturas intermedias	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	-	-	-	-	-	-
Personal de servicios generales	-	-	-	-	-	-
Remuneración media por edad y género (miles de euros)						
hasta 35	-	-	-	-	-	-
de 36 a 45	42,802	34,812	18,67	42,206	37,309	11,60
de 46 a 60	50,861	44,539	12,43	46,991	41,221	12,28
de 61 en adelante	-	-	-	-	-	-

1 Las categorías profesionales empleadas han sido modificadas en el ejercicio 2020 para adaptarlas a los nuevos requerimientos del Real Decreto 902/2020. El ejercicio 2019 ha sido reformulado conforme a esta nueva clasificación para permitir la comparabilidad.

2 No es posible desglosar todas las remuneraciones por género ya que, debido a la escasa proporción de mujeres en algunas categorías profesionales o tramos de edad, 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	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Promedio de horas formativas por categoría profesional ¹										
Personal de dirección y fuera de convenio	69,0	72,1	31,7	23,2	ND	ND	6,7	21,4	27,0	20,0
Personal técnico superior y mandos	44,9	75,4	11,1	9,5	ND	ND	15,0	35,9	38,4	56,6
Personal técnico medio y cuadros	39,1	54,4	8,4	6,5	ND	ND	6,7	3,3	46,6	23,9
Personal de jefaturas intermedias	40,1	54,2	6,8	10,2	ND	ND	0,0	0,0	-	-
Personal operativo	21,4	31,3	3,2	3,4	ND	ND	4,5	3,0	30,0	4,0
Personal de servicios generales	2,4	4,7	3,8	3,1	ND	ND	5,0	8,0	-	-
Promedio de horas formativas por género										
Mujeres	25,51	36,78	29,1	19,7	14,2	ND	4,2	4,3	34,7	29,3
Hombres	21,41	30,93	21,0	17,4	10,0	ND	6,9	4,7	50,2	24,9

¹ El desglose por categorías profesionales para los ejercicios 2019 y 2020 ha sido reformulado, de acuerdo a las categorías profesionales empleadas para el cálculo de la brecha salarial.



	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2018
Permisos por nacimiento de hijo por género ¹										
Mujeres	367	269	7	11	0	ND	0	2	0	0
Hombres ²	570	485	22	25	2	ND	1	1	0	0

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

2 Los datos incluyen tanto bajas paternales como cesión de bajas maternales.

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Índice de frecuencia de la siniestralidad laboral ¹	27,1	29,6	19,6	13,7	26,4	19,3	14,7	ND	0,00	0,0
Índice de gravedad de la siniestralidad laboral ²	5,4	1,1	0,4	0,4	0,6	0,9	0,6	ND	0,00	0,0
Absentismo (miles de jornadas) ^{3,4}	1.716,3	1.123,7	25,5	19,5	ND	ND	3,3	2,9	0,0	0,0

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

2 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.

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

4 La evolución del absentismo por causa médica durante 2020 se ha visto afectada por las bajas debidas a COVID-19. Solo las cifras de Correos Nexea no incluyen las bajas médicas por COVID-19.

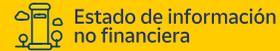


	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Siniestralidad laboral por género¹										
Mujeres										
Accidentes mortales ²	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Accidentes graves	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	1.787	1.999	8	12	0	0	2	3	0	0
Accidentes con baja	1.792	2.005	8	12	0	1	2	3	0	0
Hombres										
Accidentes mortales ²	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0
Accidentes graves	6	7	0	0	2	2	0	0	0	0
Accidentes leves	1.417	1.819	45	34	0	0	6	1	1	0
Accidentes con baja	1.425	1.828	45	34	3	6	6	1	1	0

1 Número de accidentes con baja (en jornada + in itinere).

2 Fallecimientos en 2020 en Correos por patologías no traumáticas por causas fisiológicas en jornada de trabajo.

3 En 2020 las empresas del Grupo Correos no registraron ningún caso de enfermedad profesional.



+ Sostenibilidad medioambiental

ODS 11, 12 y 13

El sector del transporte representa una cuarta parte de las emisiones totales de gases de efecto invernadero. El Pacto Verde Europeo persigue reducir estas emisiones un 90% y alcanzar la neutralidad total para 2050. Con ese objetivo, la Unión Europea contempla ejecutar diversas líneas de acción para las próximas décadas, entre las que tienen especial relevancia para el Grupo Correos las relativas a movilidad urbana (reducción de emisiones y congestión vehicular) o movilidad sin emisiones (supresión de exenciones a combustibles aéreos y marítimos y fomento de combustibles alternativos).

Asimismo, el Plan Europeo de Recuperación *Next Generation EU*, en su programa para la Transición ecológica, incluye como uno de sus ámbitos de actuación la movilidad sostenible e inteligente, promoviendo medios de transporte, combustibles e infraestructuras con menor impacto medioambiental.

En España, durante 2020 se inició o completó la tramitación de diversas normativas, en consonancia con los objetivos medioambientales europeos. Así, la futura Ley de Cambio Climático y Transición Energética previsiblemente fomentará la mayor penetración de los gases renovables,

la creación de zonas de bajas emisiones en todas las ciudades de más de 50.000 habitantes, el aumento de las infraestructuras para el vehículo eléctrico o la consolidación de cadenas logísticas sostenibles.

Por su parte, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) ha definido los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, de penetración de energías renovables y de eficiencia energética. El plan contempla que los sectores difusos, como el del transporte, contribuyan con una mitigación del 39% en 2030. Otra fuerza motriz impulsora de la descarbonización será la presencia de renovables en la movilidad, que alcanzará el 28% en 2030, mediante la electrificación.



Compromisos de Correos para 2030

GRI 102-11, 102-15, 305-5, 305-7, 308-2

En 2019, coincidiendo con la Cumbre del Clima en Madrid, Correos reveló los compromisos adicionales que ha asumido para 2030 en materia de sostenibilidad, con la convicción de que es necesario contraer metas más ambiciosas frente a los grandes retos climáticos y sociales. Estos objetivos son:

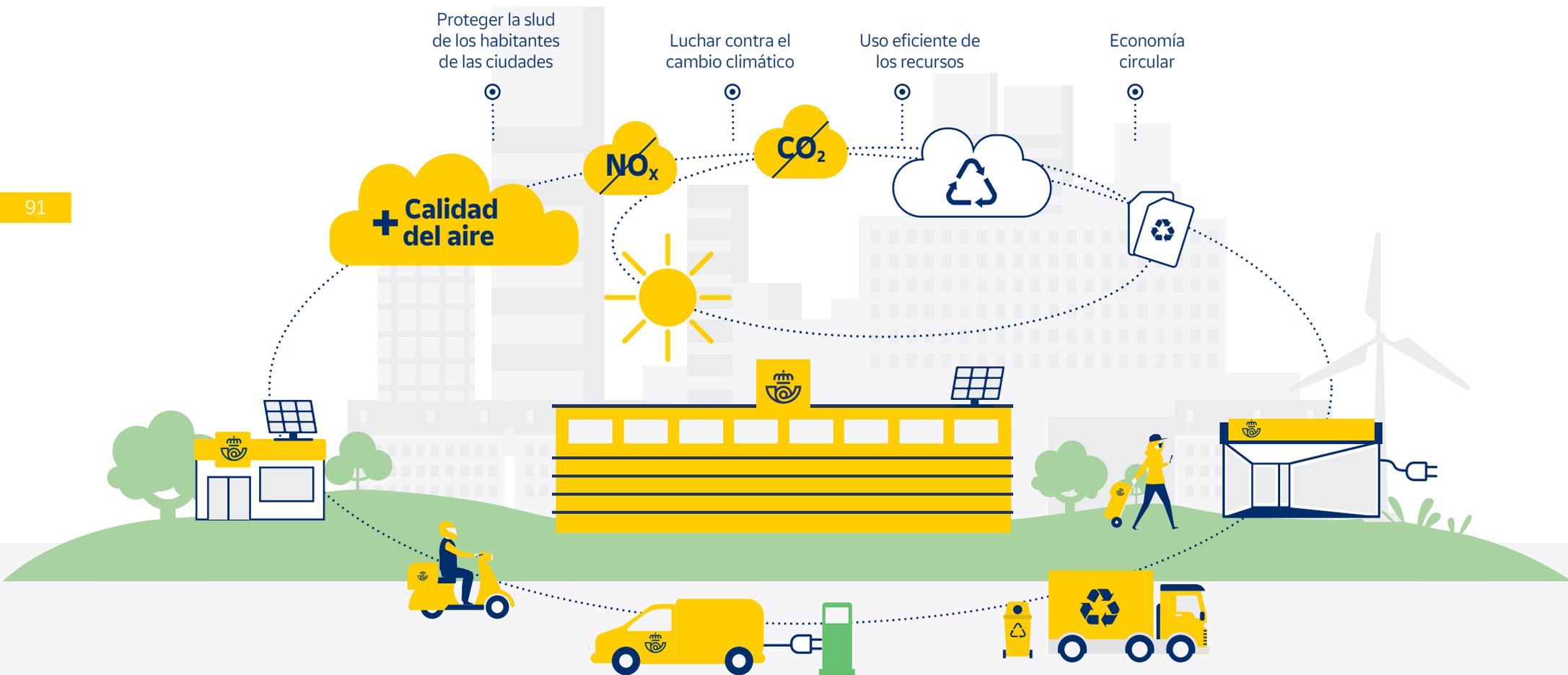
- Alcanzar la neutralidad total en emisiones de CO₂.
- Promover la circularidad, para ser una empresa que genere "residuo cero".
- Impulsar la movilidad inteligente, para que al menos el 50% de la flota utilice tecnologías alternativas.
- Generar "valor local".

Estos compromisos están alineados con las principales líneas de actuación medioambiental de la compañía, enfocadas sobre sus principales impactos:

- 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) y promover una economía circular.



Objetivos de la gestión medioambiental





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Gestión de los impactos medioambientales

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

- La generación de emisiones de CO₂, NO_x 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 (vinculados a los desplazamientos en actividades comerciales y operativas), así como la generación de residuos en obras realizadas, para Correos Telecom.

En 2020 ninguna de las empresas del Grupo ha afrontado multas ni sanciones significativas por el incumplimiento de la normativa medioambiental.



Plan general de sostenibilidad 2014-2020

GRI 301-1, 302-4, 305-5

El pasado ejercicio Correos culminó su Plan general de sostenibilidad 2014-2020, el principal marco para la gestión de los riesgos medioambientales de la compañía.

En este periodo de tiempo, las principales líneas de acción desarrolladas para el cumplimiento de los objetivos marcados por el Plan han incluido la implementación de un modelo de distribución más eficiente, con la incorporación a la flota de más de 1.000 vehículos eléctricos y de gas y la formación en conducción eficiente, la concienciación a empleados y las medidas en centros para aumentar la eficiencia en el uso de los recursos naturales, el impulso a la contratación "verde" o la introducción de criterios de economía circular en el aprovisionamiento y el desarrollo de los productos. El pasado ejercicio Correos auditó internamente el grado de consecución de los objetivos de sostenibilidad y consumo energético de este Plan.

En 2020 Correos inició los trabajos para la elaboración de su nuevo plan de sostenibilidad, en el que se contemplarán los nuevos compromisos medioambientales asumidos para 2030, así como los cambios experimentados en los últimos años en el contexto en el que opera la compañía.





Objetivo 2020

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

Reducir las emisiones de CO₂ de alcance 1 y 2, un 35% respecto a 2008

Limitar el aumento de las emisiones totales por envío al 2% respecto a 2013



Medidas adoptadas

Modelo de distribución más eficiente. Adquisición de más de 1.000 vehículos eléctricos y de gas.

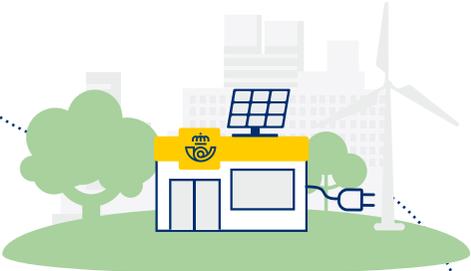
Concienciación a empleados. Formación en conducción eficiente. Desafío Eco. Premio al compromiso ambiental.

Compra y contratación "verde". Guía de ahorro energético y tecnologías más eficientes en centros Auditorías energéticas.



Objetivo 2020

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



Medidas adoptadas

Optimización de necesidades energéticas de los centros. Sustitución de sistemas de iluminación y climatización. Control de consumos individualizados. Auditorías energéticas.

Concienciación a empleados



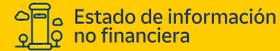
Objetivo 2020

Mejorar la gestión de residuos en los principales centros de trabajo



Medidas adoptadas

Implantación de un modelo de concentración de residuos en los centros.



Procedimientos de evaluación y certificación ambiental

GRI 102-12, 301-1, 302-4

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, los de mayor volumen de actividad. En 2020 Correos Express realizó además por primera vez el cálculo y verificación de su huella de carbono, conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012 "Gases de efecto invernadero", para los alcances 1, 2 y 3.
- En los dos centros de Correos Nexea que, además, se complementa con los **certificados PEFC y FSC**, que aseguran la correcta trazabilidad del papel y cartón de origen sostenible empleado en su actividad. En 2020 la filial también realizó su 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 Correos Telecom, aplicado al negocio de comercialización, diseño, operación y mantenimiento de la red de infraestructuras de telecomunicaciones de fibra.

La monitorización de las medidas para la reducción de emisiones de CO₂ de Correos se apoya también en:



- 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. En 2020 Correos alcanzó la categoría B según este esquema de reporte de emisiones de efecto invernadero.

- El reporte medioambiental de acuerdo a los estándares del consorcio internacional *Climate Disclosure Standards Board* (CDSB).





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

- 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.
- 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.
- La incorporación al Grupo de Crecimiento Verde, asociación para la colaboración público-privada en áreas como la mitigación y adaptación al cambio climático, la descarbonización de la economía o el fomento de una economía circular.
- La participación en los grupos de trabajo medioambientales de CONAMA referidos a servicios ecosistémicos: Soluciones a la despoblación desde la sostenibilidad y Debate campo-ciudad: Revitalización social y económica.

Asimismo, Correos está adherido al proyecto *Sustainability Measurement and Management System* (SMMS), promovido por

International Post Corporation desde 2019, como evolución de su anterior programa de reducción de emisiones de CO₂ (EMMS).

SMMS pretende incidir sobre el desempeño en sostenibilidad de los operadores postales, mediante la monitorización de siete áreas (salud y seguridad laboral, desarrollo profesional y aprendizaje, eficiencia en el uso de recursos, gestión del cambio climático, calidad del aire, economía circular y compra sostenible). Estas líneas de actuación están alineadas con los cinco Objetivos de Desarrollo Sostenible más relevantes para el sector postal (ODS 8, 9, 11, 12 y 13).

Correos reportó un sólido desempeño el pasado año, ocupando el primer lugar en el grupo de Aprendizaje y desarrollo y obteniendo una puntuación superior a la media en los grupos de Salud y seguridad y Cambio climático, a lo que se añade la positiva evolución en los últimos años en la reducción de emisiones de CO₂ (más del 65% desde 2009), con el anterior programa EMMS.

En 2020 la compañía participó nuevamente en el *Green Postal Day*, jornada promovida por los miembros de International Post Corporation, en la que se reconocen los avances conseguidos en la reducción de la huella de carbono en el sector. Esta fecha se inscribe dentro de la Semana Europea de la Movilidad, a la que también Correos se sumó, compartiendo sus **buenas prácticas**.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Riesgos de adaptación y mitigación del cambio climático

Correos ha identificado sus riesgos relacionados con el cambio climático, tanto físicos (adaptación), como de transición (mitigación). Los riesgos físicos son aquellos provocados directamente por aspectos meteorológicos o climáticos, como temperaturas extremas o precipitaciones intensas, que pueden afectar a los medios de transporte o a las infraestructuras operativas y de atención al público de la empresa.

Los riesgos de transición se derivan de los cambios en el contexto normativo, tecnológico o de mercado y afectan tanto al transporte, los sistemas TI y los productos y servicios ofertados, como a la percepción de la compañía por parte de sus grupos de interés.

La evaluación de estos riesgos se basa en los posibles impactos del cambio climático

en España, según el escenario base RCP 8.5 del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC). Este escenario considera un aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero a lo largo del tiempo, es decir, sin medidas de mitigación, y representa el escenario más pesimista presentado por el informe del IPCC.

La elección de este escenario obedece a la búsqueda de la sostenibilidad a largo plazo, de manera que Correos desarrolle estrategias que puedan ser eficaces y perdurables, en cualquiera de los entornos de evolución climática.

En este sentido, el compromiso de reducción de emisiones de CO₂ del sector postal, correspondiente al del programa EMMS de International Post Corporation en el que Correos ha participado, fue el primer objetivo sectorial en ser reconocido por Science Based Targets como un objetivo basado en la ciencia, para ayudar a evitar el calentamiento global en más de 2° C en el año 2100.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Reducción de las emisiones en la distribución

 GRI 305-5, 305-7

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 NO_x, 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.

► Fomento de 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. Con esa finalidad, 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).

A principios de 2020 se celebró una nueva edición del “Desafío Eco”, con el que Correos selecciona al conductor más eficiente y sostenible de España. La evaluación de los participantes se basa en la eficiencia de la conducción durante su jornada de trabajo, en función del consumo de combustible y distancias recorridas. El ganador, junto con un copiloto, tenía previsto representar a la compañía en el *IPC Drivers' Challenge*, competición internacional organizada por International Post Corporation, a celebrar en marzo en Países Bajos. La irrupción de la pandemia provocó que este evento tuviera que ser aplazado.

Por el contrario, la implantación de la modalidad de trabajo a distancia en las principales sedes administrativas de la compañía, debido también a la pandemia, incidió en la reducción de las emisiones asociadas a los desplazamientos de los empleados y empleadas. El pasado ejercicio Correos inició además la elaboración de un plan de movilidad inteligente, que se aplicará a los trayectos realizados por la plantilla, proveedores y clientes.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

► Modelos de movilidad eléctrica

Desde 1996 Correos evalúa e incorpora medios de transporte que emplean combustibles alternativos a los derivados del petróleo. En 2020 la compañía duplicó su flota eléctrica, la mayor del sector, tras la incorporación de 600 motocicletas y 215 furgonetas y turismos eléctricos.

En total, el parque de vehículos eco-eficientes está integrado por 1.279 medios de transporte (eléctricos, híbridos y de gas natural), que se destinan en su mayoría 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 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 espacio con cero emisiones, al emplear electricidad de origen 100% renovable y biomasa para sus sistemas de calefacción y agua caliente. Asimismo, la sede central de Correos en Madrid cuenta con puntos de recarga para vehículos eléctricos utilizados por los empleados y empleadas de ese centro.

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.

► Nuevo modelo logístico para ciudades más habitables

En los últimos años, cada vez más Ayuntamientos se están adhiriendo a las políticas europeas en materia medioambiental, impulsando planes de calidad de aire y de reducción de emisión de gases contaminantes. Asimismo, la gestión de cargas y descargas, la congestión vehicular, los accidentes de tráfico o la superposición ineficiente de redes de distribución son problemas comunes a los que se enfrentan las ciudades, en un contexto, además, de creciente demanda de entregas de productos a domicilio por parte de los ciudadanos.

Ante estos retos, desde 2020 el Grupo Correos lidera el proyecto internacional **SENATOR**, financiado por la Unión Europea, cuyo objetivo es desarrollar un nuevo modelo logístico urbano, que ofrezca soluciones de planificación, gobernanza logística y distribución compartida y baja en emisiones.

Para ello, el proyecto desarrollará un operador de red inteligente, apoyado en una plataforma tecnológica, que actuará en cuatro niveles de manera integrada, considerando la demanda, la flota y



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

sus opciones multimodales, la planificación inteligente de rutas y el análisis de la infraestructura urbana.

Con su desarrollo será posible optimizar los servicios de entrega de carga en áreas urbanas, lo que permitirá disminuir el número y la distancia de las rutas de entrega. Para ello se empleará información en tiempo real, predicciones y optimización de la planificación, basadas en algoritmos de Inteligencia Artificial. Además, la plataforma conectará a los servicios de entrega de carga con los puntos de recogida e integrará todos los requisitos de flujos de mercancías en la planificación urbana.

Los objetivos de SENATOR incluyen también reducir las emisiones de CO₂ un 10% y los niveles de ruido, fomentar un marco operativo logístico común, conforme a la nueva normativa europea, y centrado en garantizar condiciones laborales equitativas para los servicios de entrega de última milla, así como promover servicios logísticos más centrados en el ciudadano y socialmente inclusivos.

En este proyecto colaborativo, seleccionado en el marco europeo *Horizon 2020* y con una duración de cuatro años, participan representantes de cinco países, incluyendo Ayuntamientos como los de Zaragoza y Dublín, universidades como la de Deusto y diversas empresas tecnológicas como Dotgig (una de las ganadoras del "Reto Lehnica", el programa de emprendimiento de Correos).

► 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.

Con esa finalidad Correos participa desde 2017 en el programa **ECO-GATE**, cofinanciado por la Unión Europea, en el que evalúa el uso, en la operativa diaria, de furgonetas de gas natural comprimido (GNC), transformadas o nativas, para el transporte de media distancia y última milla, comparando su rendimiento con el de vehículos diésel. Los datos aportados por este estudio podrán ser analizados y divulgados a partir de 2021.

► Modelo de entrega eco-eficiente de Correos Express

La filial Correos Express desarrolla 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 ha creado la figura del ayudante de distribución, una colaboración con proveedores que realizan el reparto en la última milla a pie.

Con el objetivo de minimizar el consumo de combustibles fósiles, la compañía promueve también la contratación de rutas





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

ecológicas con proveedores, realizadas con motocicletas eléctricas y bicicletas, para dar servicio a los centros de Madrid CTM (centro de transportes de Madrid), Madrid CTC (centro de transportes de Coslada) y Barcelona. A través de la tecnología de gestión dinámica del reparto, que permite optimizar la operativa de distribución, Correos Express contribuye además a reducir la generación de emisiones de CO₂ y el consumo de recursos por parte de la flota subcontratada.

Asimismo, desde 2019 la sede central de Correos Express cuenta con puntos de recarga para los vehículos eléctricos utilizados por los empleados y empleadas de ese centro. En 2020 se instalaron puntos adicionales en las instalaciones de Madrid CTC, con el fin de analizar la futura viabilidad del reparto con este tipo de medios de transporte.

En 2020 Correos Express inició un proyecto piloto, en colaboración con la empresa Vectalia y los Ayuntamientos de Pamplona, Teruel, Murcia y Alicante,

para crear un servicio de entrega urbana de paquetería a domicilio, limpio, sostenible y de proximidad.

Esta iniciativa consiste en el establecimiento de espacios logísticos o *hubs* en aparcamientos o estaciones de autobuses dentro de los centros urbanos, desde los que un vehículo ecológico de Correos Express realiza la distribución en la última milla. Para ello, la filial emplea un ciclomotor eléctrico modelo Scoobic (desarrollado por una de las empresas ganadoras del "Reto Lehnica", el programa de emprendimiento de Correos), con capacidad de carga para hasta 400 kg. Este programa piloto seguirá desarrollándose en 2021, para analizar su impacto en la movilidad y calidad del aire de las ciudades.

Por último, tras realizar el cálculo y verificación de la huella de carbono de su actividad, conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012 "Gases de efecto invernadero", Correos Express tiene previsto en 2021 su 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 y la creación de una calculadora de emisiones.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Uso sostenible de los recursos naturales

 GRI 301-1, 302-1, 302-4, 303-5

Desde hace años, las empresas del Grupo Correos adquieren el 100% de la energía eléctrica de fuentes de energía totalmente renovables.

Dado que Correos posee centros de trabajo en todo el territorio, la optimización de las necesidades energéticas de estos edificios es también esencial para reducir la huella ambiental de la compañía. En este sentido, las medidas de eficiencia energética implantadas contemplan:

- 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.

- 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, a través de la intranet corporativa, para el seguimiento individualizado de los progresos alcanzados.

- La divulgación de la Guía de ahorro y eficiencia energética, disponible en la intranet corporativa, y la concienciación ambiental a través de los canales de comunicación interna.

- La participación en “La hora del planeta”, el mayor evento global en defensa del medio ambiente promovido por WWF, que en 2020 tuvo como lema #LuchaPorTuNaturaleza. La compañía participó con el apagado simbólico de las luces de oficinas, unidades de reparto y centros de trabajo, así como con la difusión interna y externa de la iniciativa.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Las filiales Correos Express y Correos Nexea también disponen de políticas de eficiencia en el consumo de recursos (agua o energía) en sus centros operativos, mediante la concienciación a sus empleados y empleadas.

Así, Correos Express cuenta con un programa de sensibilización, articulado a través de trípticos informativos, cartelería y la realización de jornadas en todos los centros que cuentan con certificación UNE-EN ISO 14001:2015, además de la formación ambiental a los empleados y empleadas de nueva incorporación a puestos de responsabilidad.

En este sentido, en 2020 la filial realizó la campaña “Compromiso sostenible” con el fin de reducir el impacto medioambiental en el entorno, con pequeños gestos cotidianos, como ahorrar agua, reciclar o consumir energía de forma responsable. Como parte de esta iniciativa, la empresa entregó bolsas sostenibles a todos sus profesionales, para contribuir a disminuir el consumo de plástico.

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 o cartón reciclado y tintas sostenibles, que incluyen 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 ensobrado, opción cada vez más demandada por sus clientes.

La filial también continuó desarrollando en 2020 su programa de eficiencia energética, mediante la sustitución de sistemas de iluminación por tecnología LED y la concienciación a sus profesionales sobre el consumo responsable, tanto de energía como de agua, a través de diversas campañas como las desarrolladas con motivo del Día mundial de la naturaleza o el Día del reciclaje.

Correos Telecom, por su parte, divulga la Guía de ahorro y eficiencia energética del Grupo a través de su “portal del empleado”. En 2020 realizó además jornadas informativas y de concienciación entre sus trabajadores y trabajadoras e impartió formación sobre normativa medioambiental a los responsables de sus delegaciones territoriales.







Economía circular y gestión de residuos

GRI 304-3, 306-2

Otras de las líneas de acción medioambiental contempladas por Correos consiste en favorecer una economía circular, optimizando la gestión y reciclado de los residuos generados en oficinas, unidades, edificios administrativos y centros logísticos.

En 2020 la compañía lanzó el nuevo Plan de acción de economía circular, cuyo objetivo es aumentar la valorización de los recursos, a través de la creación de nuevos productos o la adaptación de los existentes, con acciones enfocadas a:

- Aumentar la durabilidad de los productos y elementos utilizados en los centros de trabajo y fomentar su reutilización.
- Realizar el análisis del ciclo de vida de los principales productos y servicios, con el fin de reducir la huella de carbono.
- Eliminar el plástico de un solo uso de las oficinas.
- Fomentar la digitalización para la reducción del uso de papel en toda la operativa.

- Potenciar la realización de actividades adicionales durante la operativa de logística inversa para optimizar los trayectos.
- Aumentar el porcentaje de material reciclado en los embalajes.
- Reducir residuos en vertedero, hasta el cumplimiento del objetivo asumido por Correos de ser residuo cero para 2030.

Como primera medida, durante 2020 se realizó un proyecto piloto para la utilización de bolsas multiservicio elaboradas con plástico 100% reciclado y reciclable. Asimismo, Correos alcanzó una alianza con la plataforma Globechain, para la donación del contenido de los envíos abandonados declarados (según lo dispuesto en la Ley 15/2009¹⁵) a diversas ONG, logrando un fin social al tiempo que permitiendo la revalorización de estas mercancías. Correos Express también dona una parte de las mercancías abandonadas, conforme a la normativa.

15 Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías.

Defensa y protección de la biodiversidad

Adicionalmente, Correos promueve la economía circular mediante el fomento del reciclado y la contribución a proyectos para la protección de la biodiversidad. Así, la **Línea Bosques** ofrece una alternativa de consumo responsable a los clientes. Estos embalajes 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**, así como a la prevención de incendios forestales.

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 2020 se realizó, en colaboración con el programa de restauración de paisajes forestales de WWF España, un proyecto de caracterización ambiental del ecosistema en el Parque de El Garraf, ubicado en el municipio de Begues

(Barcelona), interviniendo en una superficie aproximada de 6 hectáreas, protegida bajo el Plan de Espacios de Interés Natural (PEIN).

En 2020 los Bosques de Correos fueron seleccionados como una de las #101 Iniciativas por el clima, promovidas por ECODES y la Red Española del Pacto Mundial.

Con motivo del Día mundial del medio ambiente, Correos emitió un sello solidario dedicado a la protección de la naturaleza. La compañía colaboró con el 3% del total recaudado con su venta al proyecto de defensa de la biodiversidad de WWF España.

El pasado año también se desarrolló un proyecto junto a ASFOSO (Asociación Forestal de Soria), denominado "IncendiosZero Cinturones contra el Fuego". Esta iniciativa se realizó en la zona "Sabinas Sierra de Cabrejas", en la localidad soriana de Villaciervos, y su finalidad era prevenir los incendios forestales.





Aunque la reducción de emisiones de CO₂ es el principal objetivo de Correos para alcanzar la neutralidad en 2030, otra de las herramientas empleadas para esa finalidad son los programas de compensación de emisiones, mediante la adquisición de créditos de carbono en el mercado voluntario de emisiones.

El proyecto Correos Compensa, desarrollado en colaboración con la startup *Climate Trade* y seleccionado 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 y de absorción a través de *blockchain*. Esta tecnología garantiza que los créditos comprados por Correos lleguen directamente al promotor del proyecto, asegurando un proceso único y seguro.

Durante 2020 se compensaron más de 5.400 toneladas de CO₂ a través de estos proyectos, certificados por organismos como el Convenio Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático y contrastados por la Oficina Española de Cambio Climático.

Con Correos Compensa se promueven,

además, beneficios sociales adicionales para las comunidades cercanas a los proyectos de compensación. Estos beneficios incluyen la mejora de las oportunidades de empleo, de la calidad del aire o del agua, la conservación de la biodiversidad, así como el acceso a la energía o a los servicios de salud y educación.

Los programas apoyados en 2020 tenían como finalidad impulsar la generación de electricidad renovable, con mínimo impacto medioambiental y social, en Nortelândia (Brasil), fomentar la transición energética y el empleo verde en Oaxaca (México), evitar la deforestación de los bosques amazónicos en Madre de Dios (Perú) o impulsar la reforestación del Parque Natural del Alto Tajo (España).

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 con carácter general 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.

En este sentido, la filial iniciará en el primer trimestre de 2021 los trabajos de adaptación de la línea eléctrica de alta tensión en Fuentealbilla (Albacete), para asegurar la protección de la avifauna, especialmente sensible a las electrocuciones, en esta zona de gran relevancia ecológica y garantizar el pleno cumplimiento de la normativa medioambiental.

Correos Compensa permitió compensar más de 5.400 t de CO₂





Indicadores medioambientales

GRI 301-1, 302-1, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-7

Los indicadores de emisiones de CO₂ se incluirán en el Informe anual integrado del Grupo Correos 2020, cuya publicación está prevista en junio de 2021. Por no estar disponibles, a la fecha de formulación de este Estado de información no financiera, estos indicadores referidos al ejercicio 2020, se incluyen los datos del último ejercicio disponible.

	Correos		Correos Express ¹		Correos Nexea ²		Correos Telecom ³	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO ₂)								
Directas (Alcance 1) ⁴	39.347	38.956	ND	ND	221	ND	29	29
Indirectas (Alcance 2)	2.986	2.292	ND	ND	ND	ND	NA	NA
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	127.819	119.655	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Emisiones de CO ₂ por envío (g CO ₂ /envío)	17,5	15,2	ND	ND	NA	NA	NA	NA

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

¹ Las emisiones de Correos Express del ejercicio 2020 se incluirán en el Informe anual integrado del Grupo Correos 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.

⁴ La cifra de emisiones de alcance 1 de Correos en 2018 ha sido actualizada, conforme al dato obtenido tras la finalización del proceso de verificación externa.



	Correos ¹		Correos Express ²		Correos Nexea ³		Correos Telecom ³	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Otras emisiones atmosféricas (kg)								
SOx	206	229	NA	NA	NA	NA	NA	NA
NOx	130.531	138.511	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Partículas	12.048	12.857	NA	NA	NA	NA	NA	NA

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

¹ Correos ha introducido una nueva metodología de cálculo para las emisiones de SOx, NOx y partículas. Los datos de 2019 han sido reformulados para permitir la comparabilidad.

² 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.

³ Las emisiones de SOx, NOx y partículas no constituyen un impacto relevante de Correos Nexea y Correos Telecom

	Correos ¹		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom ²	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Consumo de materias primas										
Agua (m ³)	315.553	355.211	14.045	13.023	ND	ND	1.526	1.827	NA	NA
Papel (kg)	648.170	742.803	66.716	63.805	ND	ND	3.452.426	5.989.783	ND	ND
Tinta (unidades)	12.845	18.064	1.223	953	ND	ND	1.320	2.369	ND	ND

El consumo es calculado a partir del importe de facturación.

¹ Datos de consumos de Correos estimados.

² Correos Telecom no realiza medición del consumo de agua, al compartir sus edificios con la matriz Correos.



	Correos ¹		Correos Express ²		Correo Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom ³	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Consumo energético (Gj)										
Electricidad	456.758	489.045	23.930	21.202	ND	ND	8.562	10.728	3.449	3.659
Gas natural	74.351	77.145	NA	NA	ND	ND	2.343	3.920	NA	NA
Gasóleo C	42.867	45.652	NA	NA	ND	ND	NA	NA	NA	NA
Diésel de automoción	341.142	357.989	NA	NA	ND	ND	NA	NA	311	500
Gasolina	46.952	57.176	NA	NA	ND	ND	NA	NA	NA	NA
Otros (carbón, propano y butano)	274	282	NA	NA	ND	ND	NA	NA	NA	NA

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

¹ Correos ha revisado los datos históricos de consumo de otras fuentes energéticas (carbón, propano y butano). Los datos de 2019 han sido reformulados para permitir la comparabilidad.

Los datos del resto de consumos de 2019 también han sido actualizados conforme a la última revisión.

² Correos Express no realiza consumo de combustibles fósiles, al no contar con una flota propia de vehículos.

³ El consumo de electricidad de Correos Telecom corresponde a los emplazamientos comercializados.



	Correos ¹		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom ²	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Residuos generados (kg)										
No peligrosos	ND	ND	926.361	390.119	ND	ND	258.783	437.691	NA	NA
Peligrosos	ND	ND	156	226	ND	ND	643	1.508	NA	NA

¹ Al haberse retrasado la contratación de un nuevo gestor de residuos, debido a la pandemia, Correos no prevé reportar sus residuos hasta el ejercicio 2021.

² Correos Telecom no gestiona sus residuos, al compartir sus edificios con la matriz Correos.

Recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales (miles de euros)	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Gastos	4.192,1	1.478,8	234,8	102,0	ND	ND	14,0	7,3	0,7	8,9
Inversiones	4.765,2	3.681,9	0	0	ND	ND	0	0	0	0
Subvenciones	390,0	12,0	0	0	ND	ND	0	0	0	0



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Contribución social del Grupo Correos

 GRI 203-2

 ODS 12

Correos es consciente de la relevancia de su impacto social y de la influencia que sus políticas pueden tener en la respuesta a los grandes retos de la sociedad, sin olvidar su papel como facilitador de las comunicaciones e intercambios económicos de empresas y ciudadanos, en su condición de prestador del Servicio Postal Universal.

Como empresa integrante del sector público, la compañía 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

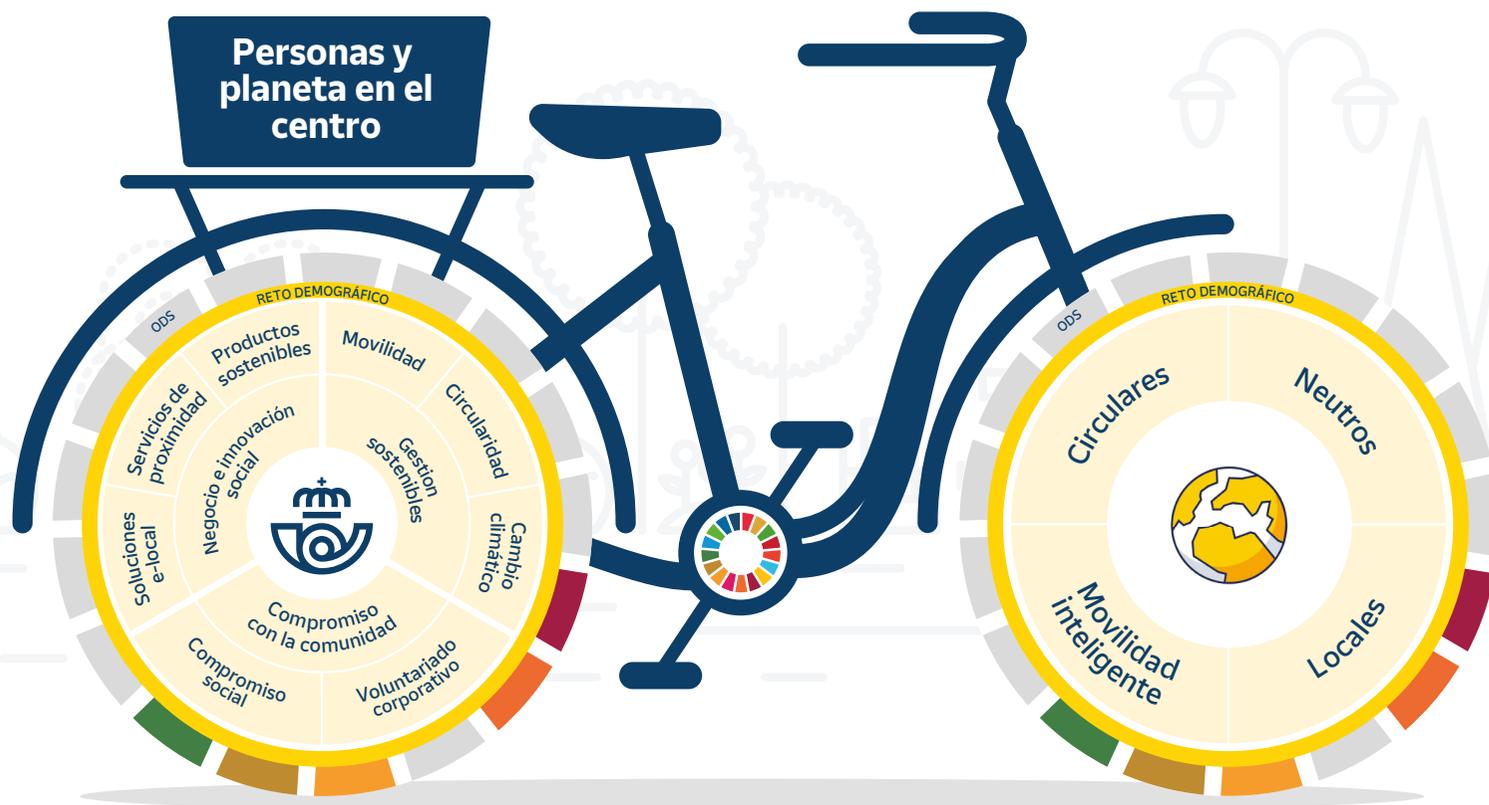
impactos positivos sobre sus distintos grupos de interés:

- Negocio e innovación social, 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..).
- Relación con la comunidad, mediante actuaciones con impacto local para promover el progreso y la integración social, en colaboración con diversas asociaciones y entidades.
- Gestión sostenible, a través de políticas internas de desarrollo de las personas, diversidad, responsabilidad en la cadena de suministro, protección medioambiental o buen gobierno.

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



Plan de sostenibilidad





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Aportación de Correos a la Agenda 2030

Las empresas prestadoras de servicios públicos 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.

Adicionalmente, promueve su difusión interna y externa, para facilitar su conocimiento generalizado y, de ese modo, acelerar su adopción por parte de trabajadores, empresas y ciudadanos. Así, a través de los canales internos de comunicación, la compañía divulga periódicamente los ODS y la contribución que realiza a su consecución, animando a los empleados y empleadas a aumentar el impacto positivo mediante su aportación personal.

En 2020 Correos tomó parte también en la celebración del quinto aniversario de los Objetivos, con la incorporación de sus **buenas prácticas** a la publicación ODS 2020 de la Red Española del Pacto Mundial, especialmente centradas en el impulso de la diversidad, el trabajo digno y la igualdad de género, en línea con los ODS 10, 8 y 5.

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





Negocio e innovación social

GRI 203-2, 413-1

Uno de los compromisos en sostenibilidad asumidos por Correos para 2030 es generar “valor local”, actuar sobre el entorno cercano, abordando desafíos sociales como la España “vacía” y el reto demográfico (despoblación rural y concentración urbana, envejecimiento de la población, desaparición de servicios rurales, brecha digital o educativa..) y la diversidad (de género, generacional, LGTBI, cultural y funcional).

La consecución de este compromiso se articula a través de diversas actuaciones, tanto en el ámbito del compromiso con la comunidad, como del negocio e innovación social. Respecto a esta última línea de acción, las principales iniciativas desarrolladas por Correos incluyen:

- La comercialización de productos sostenibles, como la **Línea Bosques** de embalajes ecológicos, que favorece la financiación de proyectos de reforestación y de prevención de incendios.
- El desarrollo de soluciones colaborativas, como el programa de envíos neutros en emisiones **Correos Compensa**.
- El fomento de la innovación social, con la convocatoria de la categoría social en el **Reto Lehnica**, el programa de apoyo al emprendimiento de Correos (debido a la pandemia, el anuncio de

los ganadores de 2020 y el anuncio de la convocatoria de 2021 tuvo que ser pospuesto).

- La oferta 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.

A través de Correos Market, la compañía apoyó la creación de un “**bosque comestible**”, un proyecto de reducción de la huella de carbono con el que se reforestaron terrenos ubicados en el municipio de Ugena (Toledo), con árboles y arbustos frutales autóctonos para impulsar un cultivo ecológico y regenerativo. Financiado a través de una campaña de *crowdfunding*, las personas que realizaron microdonaciones para este proyecto recibieron productos de Correos Market en agradecimiento.

La colaboración iniciada el pasado ejercicio con la Real Academia de Gastronomía también tuvo como finalidad promover la dinamización de la economía local y la sostenibilidad, difundiendo la calidad de los productos gastronómicos comercializados en Correos Market.

Asimismo, tras la buena acogida del proyecto piloto desarrollado en 2019, el pasado año el programa **Redondeo con Impacto** se

Vínculo a otros contenidos del informe

- Línea Bosques**
- Correos Compensa**
- Reto Lehnica**
- Correos Market**

Vínculo web

- [Bosque comestible](#)
- [Redondeo con Impacto](#)





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

extendió a toda la red de oficinas. Esta propuesta permite a los clientes que lo deseen redondear el importe final de su compra realizada con tarjeta bancaria, para destinar una donación a diversas iniciativas de carácter social o medioambiental.

Gracias a su aportación, el pasado año se financiaron dos significativos proyectos:

- La investigación médica frente a la COVID-19 (con más de 415.000 donaciones), apoyando la labor de IrsiCaixa en el desarrollo de fármacos, anticuerpos y una vacuna contra el nuevo coronavirus y otras futuras amenazas similares.
- La reducción de la brecha digital y educativa en colegios de entornos rurales (con más de 316.000 donaciones), en colaboración con Ayuda en acción, que pretende asegurar la resiliencia de la escuela pública rural, para afrontar la crisis provocada por la COVID-19 y acompañarla en su proceso de transformación digital.

En 2021 Correos seleccionará nuevos proyectos con impacto social y/o medioambiental positivo, con los que los clientes podrán seguir colaborando. Uno de los primeros es "Ni un hogar sin energía" con el que ECODES pretende mejorar la eficiencia energética de los hogares españoles y hacer frente a la pobreza energética.

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.

Redondeo con
Impacto ayudó a
destinar más de
190.000 euros a
proyectos científicos
y sociales



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Relación con la comunidad



GRI 102-43, 203-2

Correos, con presencia diaria en el territorio a través de sus más de 30.000 carteros y carteras y cerca de 2.400 oficinas, atiende las necesidades de comunicación de todos los ciudadanos y ciudadanas, 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 la finalidad de poder prestar un servicio público de calidad a la ciudadanía y, al mismo tiempo, apoyar aquellas iniciativas más afines a sus líneas de actuación en el marco de la responsabilidad social corporativa.

Adicionalmente, Correos 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 de la venta de artículos en favor de diversas ONG.

- Diversidad e inclusión: con iniciativas especialmente dirigidas en 2020 a mujeres y colectivo LGTBI, como la adhesión a la campaña contra la violencia de género o la participación, con motivo del Día Internacional de la Mujer, en la campaña multigeneracional por los derechos de las mujeres y un futuro igualitario #GeneraciónIgualdad, impulsada por Naciones Unidas.

- Sensibilización sobre el cambio climático: mediante la participación en La Hora del Planeta o la donación de equipos informáticos para su reutilización. En 2020 se entregaron 30 equipos informáticos, en perfecto estado y reacondicionados, a los servicios sociales del Ayuntamiento de Logroño, destinados a tres proyectos con menores.

- Fomento del voluntariado entre los empleados del Grupo: con la realización de jornadas de reforestación de la Línea Bosques, campañas de recogida de cartas a los Reyes Magos y de alimentos para los Bancos de Alimentos o recolección de juguetes. El pasado ejercicio, debido a la pandemia, se suspendieron temporalmente algunas de estas actividades presenciales.

Con el fin de contribuir a revertir la despoblación e impulsar el emprendimiento en zonas rurales, en 2020 la compañía se sumó a la segunda edición del Proyecto Holapueblo, junto a Red Eléctrica de España y AlmaNaturra. Este proyecto de innovación social ayuda a personas emprendedoras a instalarse y desarrollar sus ideas de negocio en el mundo rural, conectándolas a través de una plataforma



digital con pueblos en búsqueda de nuevos habitantes.

Holapueblo responde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la fijación de nuevos emprendedores en el medio rural, el fomento del desarrollo de negocios sostenibles con el medio ambiente, la generación de impacto positivo en las comunidades rurales y la reactivación de la actividad económica del territorio. La participación de Correos permitirá llegar a un mayor número de emprendedores y municipios, gracias a su capilaridad y presencia física en todo el país.

Asimismo, la empresa firmó un acuerdo de colaboración con la Fundación EOI para favorecer iniciativas que impulsen la innovación, el *coworking*, la dinamización de la economía local, la responsabilidad social corporativa, la sostenibilidad, así como la investigación y la formación. Adicionalmente, desde el pasado ejercicio colabora con la fundación Instituto HERMES, dedicada a identificar, difundir y defender los derechos de la ciudadanía digital y a extender las libertades públicas

y los derechos civiles a nuevos ámbitos sociales y económicos.

Por último, desde hace años la compañía promueve la iniciativa "Correos con el arte", que tiene como objetivo acercar el arte a los ciudadanos que visitan cada día las oficinas, así como apoyar a los artistas locales, cediéndoles un espacio para exponer sus obras. El pasado ejercicio se organizaron exposiciones gratuitas de pintura, escultura y fotografía en oficinas de Madrid, Málaga o Huelva, entre otras ciudades.





Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

GRI 102-12, 102-13, 103-2, 405-1

En 2020 Correos realizó aportaciones económicas cercanas a 138.000 euros para contribuir a proyectos relacionados con la defensa de la infancia, los colectivos vulnerables, la protección del medio ambiente o la concienciación social, desarrollados por fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. Las filiales del Grupo no realizaron aportaciones económicas durante el ejercicio.

Adicionalmente, Correos colaboró con diferentes asociaciones y organizaciones, mediante la comercialización de productos solidarios en la red de oficinas o la cesión de espacios para la difusión de sus actividades (esto último debió ser suspendido temporalmente motivado por la situación sanitaria):



UNICEF, para la venta de postales navideñas, cuadernos, bolígrafos, pulseras o agendas.

Objetivo: Apoyar diversos proyectos de protección de los derechos de la infancia.

Cruz Roja

Cruz Roja Española, para la comercialización de participaciones del Sorteo Extraordinario de Navidad y del Sorteo del Oro.

Objetivo: Respalda los programas desarrollados por esta organización en países en desarrollo.



Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España, para la venta de bolígrafos y cuadernos solidarios de la campaña "Un Juguete, una ilusión".

Objetivo: Proporcionar juguetes a niños y niñas 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.



Aldeas Infantiles SOS, para la cesión de espacios en las oficinas con el fin de 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.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Correos contribuyó también a impulsar el desarrollo integral de personas con capacidades distintas, a través de un trabajo normalizado y acorde a 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 este colectivo de población y la realización de prácticas laborales.

Por su parte, la filial Correos Express tomó parte, junto a la Fundación Pinar di, Cruz Roja Española y la Fundación Acción contra el Hambre, en el proyecto “Lanzaderas de empleo”. Su finalidad es que personas en riesgo de exclusión social obtengan una cualificación laboral integral, a través de una formación teórica y práctica. Igualmente, contrató la gestión de parte de su servicio de atención telefónica con el centro especial de empleo de Ilunion.

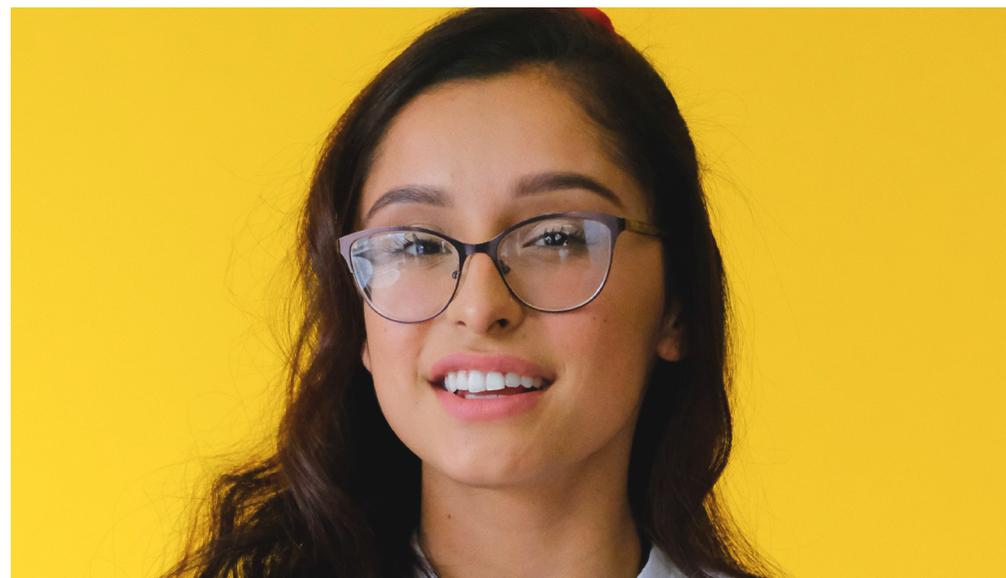
Asimismo, la filial colaboró con la Fundación Aladina para la recogida de juguetes, destinados a niños y niñas hospitalizados en diferentes centros de la Comunidad de Madrid.

Correos Express dispone, por último, de un convenio con la Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico (FEDAO), que incluye su participación en las actividades de información, sensibilización y prevención en materia de salud visual desarrolladas por la asociación Visión y Vida.

En 2020, ante el alarmante crecimiento de los problemas oculares durante el confinamiento revelado por un estudio de dicha asociación,

el Grupo Correos participó en la difusión de una **campaña de concienciación**, que instaba a los ciudadanos a revisar el estado de su salud visual durante el verano.

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.

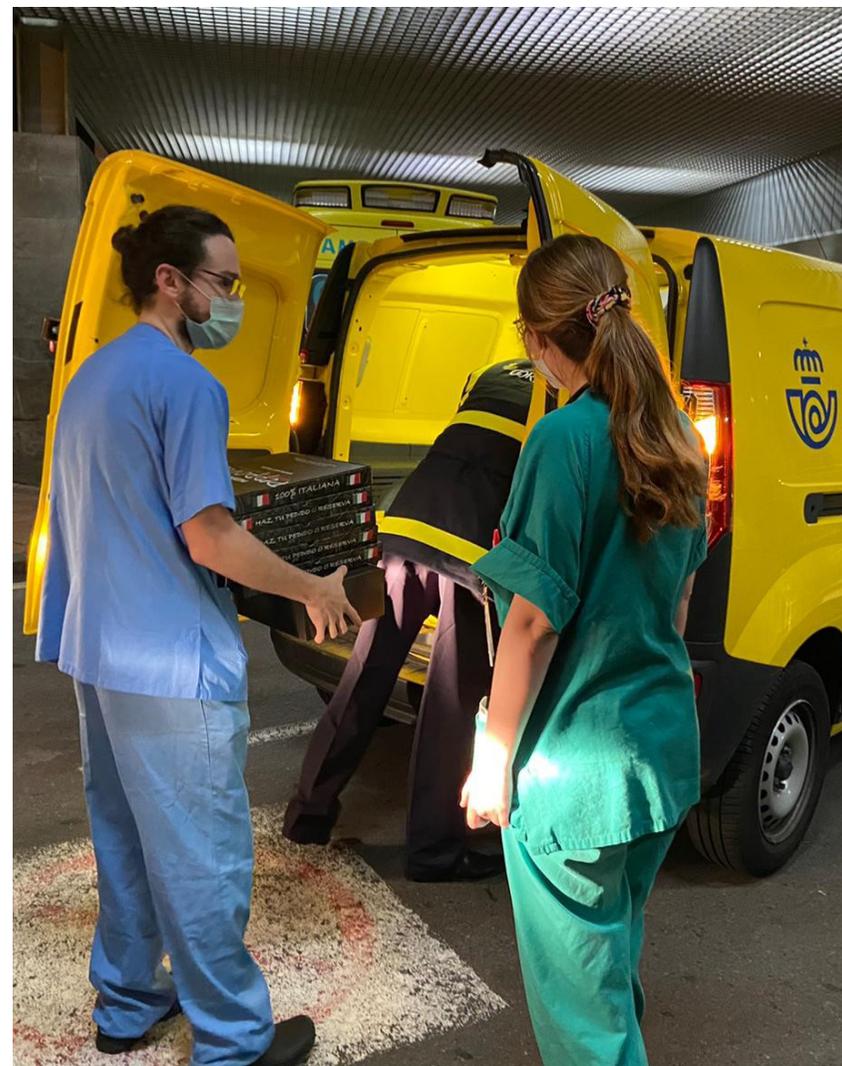


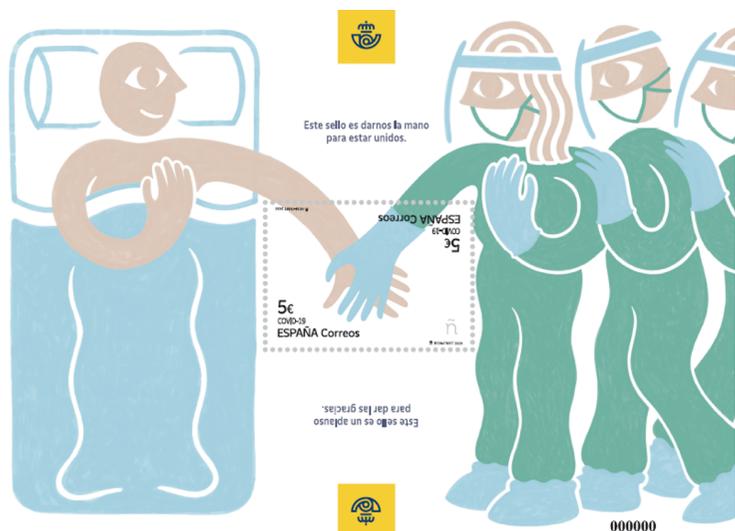
Ayudar en todo lo que podemos

La emergencia sanitaria provocada en 2020 por la irrupción de la pandemia por COVID-19 y sus posteriores consecuencias sociales y económicas exigieron respuestas ágiles y solidarias por parte de las empresas. Demostrando nuevamente su vocación de servicio público, Correos se puso al servicio de la sociedad, más allá del desarrollo de su actividad habitual, para hacer llegar todo lo necesario a la ciudadanía, los colectivos más vulnerables y a aquellos profesionales que estaban realizando labores esenciales en los momentos más críticos.

La ejemplar movilización de todos los trabajadores y trabajadoras, y en especial de 3.292 voluntarios, desde el mismo inicio de la pandemia, creó una auténtica red solidaria, bajo la máxima de "Ayudar en todo lo que podemos". Durante las diez semanas del confinamiento, estos voluntarios y voluntarias de Correos participaron en cerca de 500 iniciativas solidarias, dando apoyo logístico y humano a sanitarios, ancianos, familias vulnerables, escolares y todos aquellos colectivos que lo necesitaron.

A finales de mayo, Correos había gestionado miles de envíos solidarios que llegaron a más de 815.000 beneficiarios, había distribuido más de 942.000 kg de alimentos y entregado más de 1,2 millones de artículos sanitarios o de protección, colaborando con más de 360 empresas, 190 entidades sociales y 150 Administraciones públicas.





La compañía se sumó también a iniciativas solidarias como #ChefsforSpain, liderada por el chef José Andrés junto a su ONG World Central Kitchen, realizando la distribución de menús a hoteles medicalizados y a miles de familias en situación de necesidad, o #Food4Heroes, para la entrega de menús y otros productos al personal sanitario de hospitales y al de residencias, comisarías o parques de bomberos. También colaboró con diversas Administraciones y con la ONG Ayuda en acción para la distribución y entrega de las tarjetas prepago Correos Mastercard, con las que personas en situación de vulnerabilidad económica pudieron acceder a ayudas para adquirir alimentos o productos farmacéuticos.

Asimismo, Correos emitió un sello para homenajear a los profesionales sanitarios, con el lema **“El mejor aplauso es seguir siendo responsables”**. Este sello, formaba parte del estuche COVID-Héroes del siglo XXI, una colección de 24 efectos postales, realizada como testimonio filatélico de las muestras de generosidad de la sociedad española y especialmente de los colectivos

que han estado en primera línea en la lucha contra la pandemia.

Por su parte, Correos Express entregó a los principales hospitales más de 15 toneladas de material sanitario, donado por empresas y particulares, para evitar su desabastecimiento durante los primeros meses de la pandemia. Asimismo, estableció acuerdos con determinados clientes, así como con el IMSERSO o con Cáritas, para la distribución en todo el país de material sanitario sin ningún coste y puso en marcha un servicio de primera necesidad, para la recogida de envíos en los domicilios particulares.

Por último, desde marzo de 2020 tanto Correos como Correos Express aplican un protocolo de “entrega segura sin contacto”, tanto en la recogida como en la entrega, para garantizar la seguridad de empleados y clientes.

Patrocinios

GRI 102-12, 102-13

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 2020 el Grupo Correos respaldó diversas iniciativas mediante:

- 8 patrocinios deportivos de Correos y 2 de Correos Express, destacando el apoyo a la Asociación de Deportes Olímpicos (ADO), la Asociación de Deportes Olímpicos Paralímpicos (ADOP) y la Real Federación Española de Balonmano.
- 6 patrocinios culturales e institucionales de Correos, como la contribución a la Real Academia Hispánica de Filatelia e Historia Postal o al III Encuentro de Economía Senior.
- 6 patrocinios comerciales de Correos, de eventos sectoriales dedicados a la paquetería, el marketing directo o los servicios digitales, como ESHOW-EFORUM o Marketplaces Connection.

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





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Principales asociaciones y organismos en las que participa el Grupo Correos

 GRI 102-12, 102-13

El pasado ejercicio las empresas del Grupo Correos formaban parte de las siguientes asociaciones u organismos:

Empresariales

- A-Digital (Asociación Española de Economía Digital)
- AEA (Asociación Española de Anunciantes)
- AECOC (Asociación de Fabricantes y Distribuidores)
- AEERC (Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes).
- AESPLA (Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral)
- Ametic (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales)
- @asLAN (asociación de empresas del sector TIC)
- Asociación de Marketing de España
- AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España)
- AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información) (Correos formaba parte de la Junta Directiva)
- AUTOCONTROL
- CEUSS (Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y

Servicios) (Correos ostentaba la Secretaría General).

- Foro de Marcas Renombradas Españolas
- Foro Efitec (Entidades Financieras y Tecnología)
- Fundación Consejo España China
- PRL Innovación
- Silicon Alley Madrid (asociación de empresas del sector TIC)
- SMART CITY CLUSTER
- UNE (Asociación Española de Normalización)
- UNO (Organización Empresarial de Logística y Transporte)

Sostenibilidad y buen gobierno

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

Organismos y alianzas internacionales

- IPC (International Post Corporation). Organismo internacional que engloba a los 25 operadores postales de mayor relevancia.
- Kahala Post Group. Alianza comercial junto a los operadores



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

postales de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Tailandia y Canadá.

- PostEurop. La compañía presidía el Comité de Asuntos Europeos y su Grupo de Trabajo de Protección de Datos.
- PuMed (Unión Postal del Mediterráneo). Correos pertenecía a su Comité de Dirección.
- UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal). Correos copresidía el Grupo de Trabajo de Filatelia. Además, España formaba parte del Comité de Gestión como primer vicepresidente.
- UPU (Unión Postal Universal). Correos pertenecía al Consejo de Explotación Postal, ostentando la co-presidencia del Grupo de Integración de la Remuneración. También era miembro de los Comités de Dirección del Foro para el Desarrollo del Marketing Directo, del Grupo .post y formaba parte del Comité de Contacto con la Organización Mundial de Aduanas.



+ Gobierno corporativo y cumplimiento ético

Estructura y organización del Grupo Correos

GRI 102-5, 102-18

ODS 12



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. Asimismo, posee una participación del 35% en las empresas chinas KCG eCommerce Solutions y K Parcel.

Por su parte, Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. es propietaria del 51% de CEP- Correos Express Portugal, S.A., empresa

que cuenta a su vez con una participada al 100%, CEP II-Correos Express Portugal, S.A.

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.¹⁶



16 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Órganos sociales de Correos

 GRI 102-18, 102-23, 102-25, 102-30, 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** y en el **Reglamento del Consejo de Administración**, documento que supone compromiso adicional con la integración de buenas prácticas y normas de buen gobierno en el funcionamiento de este órgano.

Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Control asesora al Consejo en asuntos económicos, gestión de riesgos financieros y no financieros y auditoría interna.

La designación de los consejeros y consejeras toma en consideración no solo el cumplimiento de los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, sino también los conocimientos, prestigio y experiencia profesionales aportados para el ejercicio de sus funciones, además de procurarse una presencia equilibrada de hombres y mujeres.

Los consejeros y consejeras deben poseer reconocida solvencia moral y sentido de la responsabilidad, acreditados por una trayectoria de actuación ética, no haber incurrido en circunstancias que determinen

que su participación en el Consejo pueda poner en peligro los intereses de la Sociedad y actuar con integridad y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

El Reglamento del Consejo especifica todos los supuestos que pueden suponer situaciones de conflicto de interés, con el fin de evitar su materialización. Así, no puede ser consejero quien ejerza el cargo de administrador en más de dos sociedades, de conformidad con la normativa en materia de altos cargos de las Administraciones Públicas, salvo que haya obtenido la autorización expresa del Consejo de Ministros. Adicionalmente, el Reglamento estipula que los consejeros afectados por las propuestas de nombramiento, reelección o cese deben abstenerse de intervenir en las deliberaciones y votaciones que traten de ellas.

Correos, pese a no ser una empresa cotizada, ha adoptado algunas de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y cuenta con un sistema de control de riesgos, que asegura un marco general de gestión adecuado a las amenazas e incertidumbres inherentes a los procesos del negocio y al entorno en el que opera.

En 2020 la compañía contaba con un 33% de mujeres en el Consejo de Administración. Asimismo, 12 de los 13 consejeros eran independientes.



Junta General de Accionistas



Presidente

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



Consejo de Administración

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



Comisión Ejecutiva

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



Comisión de Auditoría y Control

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





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

La composición del Consejo de Administración de la S. E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. a 31 de diciembre de 2020 era la siguiente:

- D. Juan Manuel Serrano
Presidente ejecutivo
- D. José Ángel Partearroyo
Consejero Dominical
- D. Juan Manuel Algaba Gonzalo
Consejero Externo Independiente
- D. David Benito Astudillo
Consejero Externo Independiente
- D^o. Marta Fano González
Consejera Externa Independiente
- D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo
Consejero Externo Independiente
- D. Aquilino González Hernando
Consejero Externo Independiente
- D^o. Noelia M^a Gutiérrez Retuerto
Consejera Externa Independiente

- D. Juan Emilio Maíllo Belda
Consejero Externo Independiente
- D. Jaime Pérez de la Cruz
Consejero Externo Independiente
- D^o. M^a José Pérez Ruiz
Consejera Externa Independiente
- D. Alberto Requena Navarro
Consejero Externo Independiente
- D. Tomás Suárez-Inclán González
Consejero Externo Independiente
- D^o. Belén Triana Reyes
Consejera Externa Independiente
- D^o. Belén Villar Sánchez
Consejera Externa Independiente
- D. Julio González García
Secretario General no consejero
- D. José Luis Pérez Pastor
Vicesecretario no consejero

33% de mujeres
en el Consejo de
Administración



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos

 GRI 102-18, 102-23, 102-30, 102-35, 405-1

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

Los consejeros y consejeras de las filiales, cuyo cargo no es retribuido, son elegidos de entre los miembros del equipo directivo de Correos y del Grupo SEPI, procurando la paridad entre hombres y mujeres. 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 (a excepción de Correos Express Portugal) disponen de sus respectivas Comisiones de Auditoría y Control, para el asesoramiento en materia económico-financiera, de control de riesgos financieros y no financieros y de auditoría interna.

La composición de los respectivos Consejos de Administración de las filiales del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2020 era la siguiente:

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

- D. Avelino Castro López. Presidente
- D. Julio González García
- D^o. Beatriz González López
- D. Juan López Pulido
- D^o. Eva Pavo López
- D^o. Dolores Revilla Huerta
- D. Domingo Sebastián Bello
- D^o. Ana Medina Arespachoga. Secretaria no Consejera

CEP- Correos Express Portugal, S.A.

- D. Avelino Castro López. Presidente
- D. Juan López Pulido
- D. Julio González García
- D. Luis Manuel Dionisio Marqués
- D. Nuno Filipe Pereira Rangel

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

- D. Enrique Ramírez Palacín. Presidente
- D^o. Elena Gil Valentín
- D. Javier León Corrales
- D^o. Eva Pavo López
- D. José Luis Pérez Pastor
- D^o. Dolores Revilla Huerta
- D^o. Ana Medina Arespachoga. Secretaria no Consejera



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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

- D. José Luis Pérez Pastor. Presidente
- D. José Luis Alonso Nistal
- D^o. Elena Gil Valentín
- D^o. Beatriz González López
- D. Alvar Maté Araus
- D^o. Ana Medina Arespacochaga. Secretaria no Consejera

El Consejo de Administración de Correos se reúne de manera ordinaria una vez al mes, efectuándose la convocatoria con 48 horas de antelación. El Consejo queda válidamente constituido cuando concurren la mayoría de los consejeros, presentes o representados.

	Reuniones del Consejo de Administración	Porcentaje de asistencia de los consejeros	Reuniones de la Comisión de Auditoría y Control
Correos	18	100%	5
Correos Express	18	100%	2
Correos Express Portugal ¹	4	100%	-
Correos Nexea	13	100%	2
Correos Telecom	13	100%	2

¹ Correos Express Portugal no dispone de Comisión de Auditoría y Control

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



Comité de Dirección del Grupo Correos



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 462/2002¹⁷ y por la normativa vigente para los organismos públicos y sociedades mercantiles. Conforme a la Ley 3/2015¹⁸, 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 2020 por los miembros del Consejo de Administración y personal de alta dirección de Correos ascendieron a 1,806 millones de euros, de los que 154.000 euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de Correos por la asistencia a Consejos (11.000 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 (remuneración media de 118.000 euros anuales).

17 Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.
18 Ley 3/2015, de 30 de marzo, Ley reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Marco legal de las actividades del Grupo Correos

 GRI 102-12, 102-16, 102-17, 102-30, 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**¹⁹. 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.²⁰ A su vez, la actividad de Correos Express Portugal está sometida a la normativa postal y de transporte terrestre de mercancías aplicables en Portugal²¹. Por último, la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas realizada por Correos y Correos Telecom es regulada por la Ley 9/2014²².

► 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 19/2013²³. 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.

¹⁹ Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

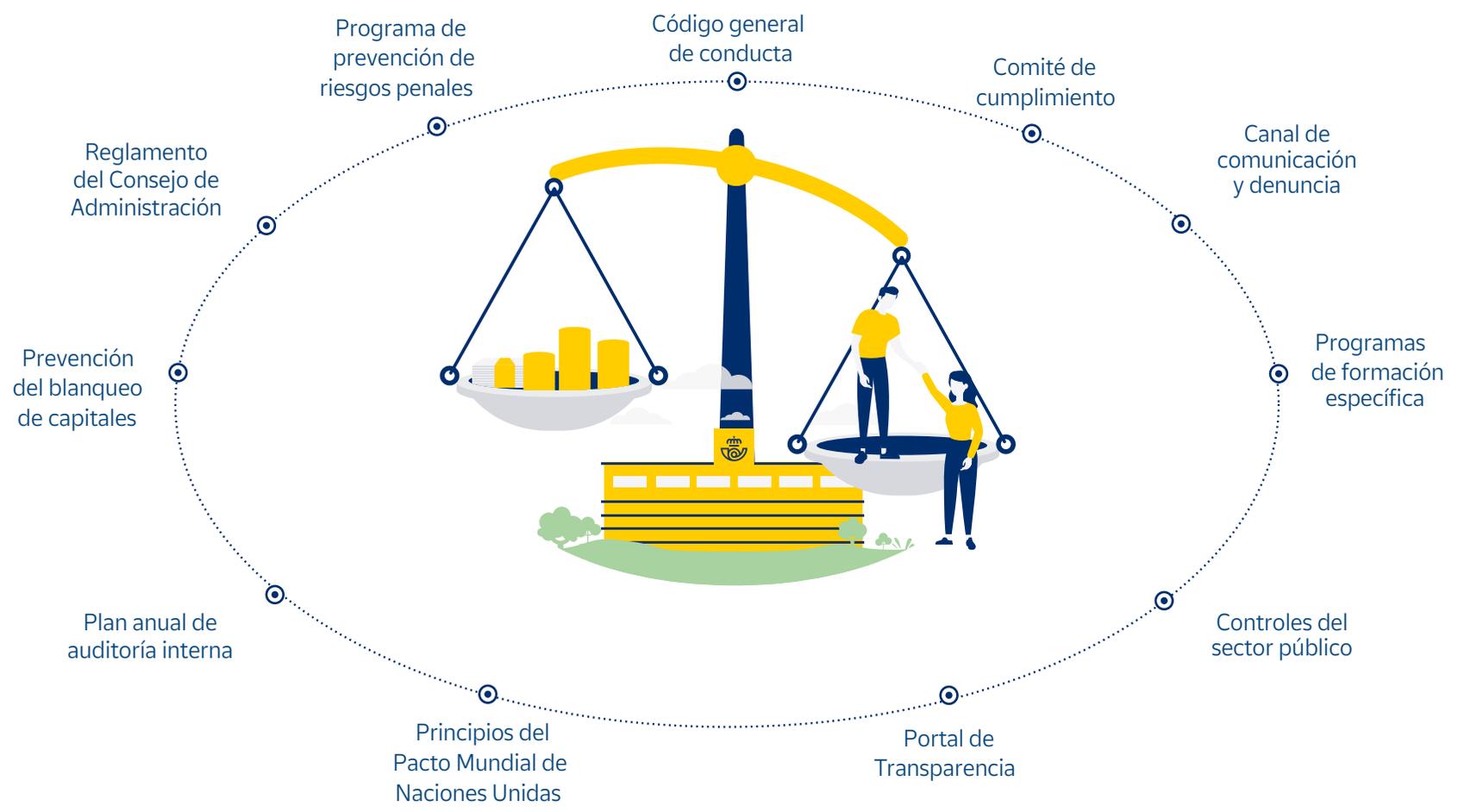
²⁰ Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.

²¹ Ley 17/2012, de 26 de abril y Decreto-Ley 239/2003, de 4 de octubre.

²² Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

²³ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Cómo promovemos la ética empresarial





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

► Cumplimiento y compromiso ético

En 2020 el Grupo Correos culminó la revisión de su “Programa de prevención de riesgos penales”²⁴ y emprendió la renovación del **Código general de conducta**, cuya finalización está prevista para 2021. Este último documento, disponible públicamente para su consulta por parte de todos los grupos de interés, refleja los valores de referencia que rigen la actuación de directivos y empleados. El Código contiene, entre otras, medidas para prevenir y erradicar la corrupción y el soborno (incluyendo pautas para la igualdad de trato y oportunidades, competencia leal, prevención del conflicto de intereses o del uso de información privilegiada).

El 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 2020 el Comité de Cumplimiento recibió y analizó 314 comunicaciones de validación (un 107% más que el año anterior), 54 consultas (un 69% más) y 5 denuncias (un 17% menos) sobre posibles incompatibilidades con la normativa interna o externa, procediendo, en cada caso, según lo establecido en su reglamento de funcionamiento.

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 2020 el grupo no celebró reuniones, debido a la situación sanitaria.

El pasado ejercicio, 9.500 empleados y empleadas de Correos y Correos Express participaron en acciones formativas sobre privacidad y compromiso ético. Correos Express proporciona además formación sobre el Código general de conducta, el programa de riesgos penales y el procedimiento de transparencia a todas sus nuevas incorporaciones y realiza cursos periódicos sobre protección de datos.

Durante 2020 el Grupo Correos no afrontó ninguna denuncia por casos relacionados con la corrupción.

En el ámbito regulatorio, el auto de la Audiencia Nacional de 23 de octubre de 2020 otorgó a Correos medidas cautelares consistentes en la suspensión de la prohibición impuesta por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), el 4 de junio, de no ofertar a grandes clientes precios unitarios por debajo del resultado de la aplicación del modelo de descuentos.

Asimismo, los autos de 30 de octubre y 5 de noviembre de 2020 otorgaron medidas cautelares para suspender la ejecución de la Resolución de 3 de abril de 2020 de la CNMC, por la que se requiere a Correos a crear, desde los ejercicios 2016 y 2017, productos analíticos específicos para la carta certificada que compone el servicio de notificaciones administrativas, excluyendo así dicho producto del ámbito del servicio postal universal.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

La aplicación de los procedimientos de auditoría interna

 GRI 102-16, 102-17, 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 13 auditorías:

- 1 de sistemas y procesos, sobre el grado de adecuación y requisitos de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio en el Grupo Correos, verificando en qué medida se cuenta con procedimientos y requisitos definidos en planes preventivos.
- 3 de cumplimiento normativo, sobre procesos electorales, procedimientos de contratación en Correos Nexea y Correos Telecom y cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos y Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, así como de la garantía de los derechos digitales en el Grupo Correos.

- 3 de gestión, acerca de sostenibilidad y consumo energético, en aplicación del plan general de sostenibilidad, de facturación electrónica y de gestión de bienes inmuebles del Grupo Correos.
- 2 de control interno, evaluando la concesión, gestión y devolución de los préstamos y anticipos de salarios al personal del Grupo Correos y la consolidación de nuevo ingreso de personal fijo.
- 1 sobre la contratación descentralizada y ciertas retribuciones variables, en el ámbito de las direcciones de zona.
- 1 sobre regularización de descuentos de clientes comerciales, seguimiento de precios y descuentos ofrecidos a clientes, así como de los controles establecidos para verificar el cumplimiento de los mismos con los volúmenes acordados.
- 2 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 los informes de auditoría emitidos por la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) en 2019 y los informes de auditorías externas realizadas por el Tribunal de Cuentas durante 2019 y años anteriores.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Durante el ejercicio se cumplieron 32 recomendaciones de auditoría interna (9 del ejercicio y 23 de años anteriores), que se suman a las 88 implantadas en los ejercicios 2017-2019.

Asimismo, se efectuaron 866 auditorías financieras y de calidad en oficinas, centros de tratamiento y unidades de distribución ordinaria y urgente, incluyendo 5 auditorías en Correos y otras 6 en Correos Express, Correos Nexea y Correos Telecom, sobre los alcances certificados conforme a las normas UNE:EN ISO 9001 y 14001.

El área de control interno ejecutó 290 investigaciones e informaciones específicas sobre posibles actuaciones irregulares de empleados o empleadas, de las que 37 derivaron en propuesta de sanción, y el área de seguridad identificó 18 casos de conductas inapropiadas respecto al patrimonio de la empresa o la seguridad de los envíos, que concluyeron en acciones disciplinarias y/o legales.

► Control del sector público

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.

El pasado año la IGAE realizó una auditoría de cumplimiento y operativa sobre los ejercicios 2018 y 2019 de Correos Express. Asimismo, el Tribunal de Cuentas publicó el informe de Fiscalización del grado

de implementación de los modelos de prevención de delitos y de comportamientos contrarios a la ética en las sociedades mercantiles estatales del ejercicio 2018, que incluía a Correos.

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 Reglamento²⁵, Correos dispone de un manual de prevención del blanqueo de capitales interno. Asimismo, audita interna y externamente, con periodicidad anual, el área de prevención de blanqueo de capitales y realiza controles sistemáticos y continuos sobre la aplicación de las medidas de diligencia debida en las oficinas, donde se focaliza el mayor riesgo, por gestionar diariamente operaciones financieras. En 2020 se impartió formación en esta materia a más de 23.800 personas, con más de 54.800 horas lectivas, y se desarrollaron indicadores adicionales de control del fraude en oficinas, para la detección de operaciones indebidas.

²⁵ 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Responsabilidad de los procedimientos de contratación

 GRI 102-9, 102-12, 102-16, 203-2, 204-1, 205-2, 308-1, 408-1, 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/UE²⁶
- La Directiva 2014/25/UE²⁷
- La Ley 9/2017²⁸.
- La Ley 31/2007²⁹.
- La Ley 33/2003³⁰
- El Real Decreto-Ley 3/2020³¹.

- El Real Decreto-Ley 14/2019³².
- El Real Decreto 716/2019³³.
- El Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero ³⁴
- El Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre³⁵
- 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.

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

27 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.

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

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

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

31 Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

32 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.

33 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.

34 Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

35 Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Correos dispone de un sistema interno de contratación electrónica. Adicionalmente, en 2020 las zonas territoriales de la compañía iniciaron la implantación de la contratación electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, para los expedientes de obras menores descentralizadas y servicios de bajo importe, agilizando los procesos de licitación y aumentando la transparencia y concurrencia.

Asimismo, la compañía desarrolló un proyecto piloto para la aplicación de tecnología *blockchain* al control y revisión de los documentos vinculados a una licitación y emprendió otro con Inteligencia Artificial, para la automatización de la inspección y conformidad de la documentación acreditativa en las distintas fases de la licitación.

Correos inició además un proyecto de racionalización de la contratación, con el que pretende convertirse en central de compras del Grupo, a fin de optimizar tanto los procesos de contratación, como los precios obtenidos en las distintas licitaciones.

Un ejemplo de ello es la publicación en el Perfil de contratante de un sistema dinámico de adquisición de servicios de transportes por carretera en el ámbito nacional, en el que se agruparon las necesidades en esta materia de Correos y de Correos Express. Este procedimiento conjunto, en el que 155 empresas ya manifestaron su interés en participar, quedará abierto a nuevos proveedores interesados a lo largo de toda su vigencia.

Un objetivo similar persigue el acuerdo marco de combustibles, para el suministro de la flota de vehículos de Correos, con el que se pretende agilizar la contratación, al tiempo que optimizar los precios.

Correos empezó a aplicar
Inteligencia Artificial y
tecnología *blockchain* a su
actividad contractual



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

► Buenas prácticas en la cadena de suministro

El Grupo Correos contribuye a la economía española contratando a un 98% 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 principales presenta un riesgo significativo de incumplir los Principios del Pacto Mundial.

Asimismo, todos 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 2020 por un importe neto de 553,9 millones de euros, que fueron ejecutados por 6.753 proveedores (299 de inversión y 6.454 de gasto).

A su vez, las filiales realizaron adjudicaciones por valor de 340,8 millones de euros. Correos Express contrató con 1.940 proveedores y Correos Express Portugal con otros 597, la mayor parte de transporte; Correos Nexea, con 153 suministradores de papel, sobres y servicios de mantenimiento de equipos; y Correos Telecom, con 164 empresas de servicios de operación y mantenimiento de activos de telecomunicaciones o de suministro de equipamiento.

► Respeto de los derechos humanos

Desde 2002 Correos es una 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 se examinaron más de 220 millones de objetos postales para la detección de posibles contenidos ilícitos y su puesta a disposición de las autoridades competentes. Asimismo, se interceptaron y retiraron cerca de 26.000 envíos con mercancías peligrosas para el tráfico postal aéreo.

La compañía mantiene una permanente colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado –por ejemplo, a través de la Red Azul del Cuerpo Nacional de Policía, el portal Cooperadora de la Guardia Civil o la *Xarxa de Col·laboració de los Mossos d'Esquadra*–, así como con órganos judiciales para el ejercicio de sus funciones. Igualmente participa en ámbitos como los grupos de seguridad postal de la Unión

Postal Universal y UPAEP, el Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, el Foro Efitec o el Foro Potluck, donde se analizan las amenazas y retos de seguridad para ciudadanos y empresas.

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 personales³⁶, 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.

Con motivo de la actualización en julio de 2020 de la “Guía sobre el uso de las cookies” por parte de la Agencia Española de Protección de

³⁶ 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).



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Datos, para adaptarla a las nuevas directrices del Comité Europeo de Protección de Datos, se revisaron todas las páginas web y aplicaciones del Grupo Correos para asegurar su conformidad.

El Grupo Correos gestionó durante el ejercicio 36 brechas de seguridad (34 correspondientes a Correos y 2 a Correos Express) y atendió 3 reclamaciones tramitadas a través de la Agencia Española de Protección de Datos, relativas a Correos, de acuerdo a sus protocolos de actuación.

Correos impartió además cursos sobre la normativa de protección de datos, con enfoque en el sector postal y de transporte, a 45.960 directivos, personal técnico, administrativo y operativo, mientras que la filial Correos Express continuó ofertando este tipo de formación a todas sus nuevas incorporaciones.

► Ciberseguridad

La política de seguridad de la información de la compañía prioriza su óptima integración con los procesos empresariales, para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad mientras se evitan posibles riesgos para los clientes.

Correos dispone 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.

El pasado ejercicio las prioridades en materia de ciberseguridad estuvieron determinadas por las especiales circunstancias derivadas de la pandemia. La necesidad de asegurar (en un contexto de crecimiento extraordinario de las ciberamenazas) el normal funcionamiento de todos los servicios, el trabajo a distancia y el acceso a los sistemas de información desde ubicaciones no contempladas inicialmente, exigió una mejora de la gestión y el control del riesgo en tiempo real. Algunas de las medidas implantadas con ese fin incluyeron:

- La implantación de nuevos controles de manera urgente, como el cifrado de dispositivos y la fortificación del acceso a los sistemas con doble factor de autenticación, evitando cualquier impacto en el desempeño de la actividad.
- El incremento de las auditorías técnicas y una gestión adecuada de las vulnerabilidades.
- La incorporación de contenidos específicos sobre seguridad de la información, para los diferentes tipos de usuarios, en la web y en las acciones formativas sobre protección de datos.

Finalmente, en 2020 Correos renovó la certificación **UNE-ISO/IEC 27001:2013** para los sistemas de información que dan soporte a los servicios proporcionados a través de la web. 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Marcos de reporte

 GRI 102-50, 102-51, 102-52

Los contenidos e indicadores incluidos en este Estado de información no financiera responden a los requerimientos de la Ley 11/2018³⁷. El Informe anual integrado del Grupo Correos 2020, cuya publicación está prevista en junio de 2021 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 2020. 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.

³⁷ 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.

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 mantiene 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.

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.



+ 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, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, ODS 13	✓
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, GRI 205-2, GRI 308-2	✓



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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	✓
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 305-5, 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, GRI 306-2, 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 303-5, 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



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 403-9, 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 403-1, GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 403-6, ODS 3, 8	✓
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 402-1, GRI 403-4, ODS 8	✓
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	GRI 102-41	✓
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4, 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	✓



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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,
GRI 408-1, GRI 409-1, 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 102-16, 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



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





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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	✓

+ Informe de verificación del Estado de información no financiera



SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS S.A., S.M.E. (y sociedades dependientes)

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera Y Diversidad (Consolidado) Correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020.



Audit / Tax / Advisory

Smart decisions. Lasting value.



Crowe Advisory SP, S.L.
 Paseo de la Castellana, 130, Planta 7
 28016 Madrid (España)
 Teléfono: +34 914 517 030
 Fax: +34 913 990 641
 www.crowe.es



Crowe Advisory SP, S.L.
 Paseo de la Castellana, 130, Planta 7
 28016 Madrid (España)
 Teléfono: +34 914 517 030
 Fax: +34 913 990 641
 www.crowe.es

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE
 DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD
 (CONSOLIDADO) DE SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS S.A.,
 S.M.E.
 (Y SOCIEDADES DEPENDIENTES)
 CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL FINALIZADO
 EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

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 2020, 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 2020. 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





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Crowe Advisory SP, S.L.
Paseo de la Castellana, 130, Planta 7
28016 Madrid (España)
Teléfono: +34 914 517 030
Fax: +34 913 990 641
www.crowe.es

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 2020 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 2020.
- 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 2020.
- Comprobación, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 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.



Crowe Advisory SP, S.L.
Paseo de la Castellana, 130, Planta 7
28016 Madrid (España)
Teléfono: +34 914 517 030
Fax: +34 913 990 641
www.crowe.es

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 2020 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 Advisory SP, S.L.

Paseo de la Castellana, 130 Planta 7ª
28046 Madrid (España)
Miembro nº S1620 del ROAC


Loreta Calero Pérez

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

Madrid, 08 de marzo de 2021.



+ Indicadores de emisiones atmosféricas

GRI 305-1, 305-2, 305-3

	Correos		Correos Express		Correos Nexea ¹		Correos Telecom ²	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO ₂)								
Directas (Alcance 1)	36.612	39.347	8	ND	154	221	22	29
Indirectas (Alcance 2)	836	2.986	81	ND	ND	ND	NA	NA
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	111.913	127.819	35.283	ND	ND	ND	ND	ND
Emisiones de CO ₂ por envío (g CO ₂ /envío)	20,19	17,47	ND	ND	NA	NA	NA	NA

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

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

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



+ 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				
1. Perfil de la compañía				
102-1	Nombre de la compañía	Las empresas 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	Las empresas del Grupo Correos. Entorno empresarial. Memoria de las cuentas consolidadas	-	✓
102-5	Régimen de propiedad y forma jurídica	Gobierno corporativo y cumplimiento ético	-	✓
102-6	Principales mercados	Las empresas del Grupo Correos. Entorno empresarial. Soluciones para los clientes	-	✓





102-7	Tamaño de la organización	Principales magnitudes e impactos. Indicadores laborales.	-	✓		
102-8	Empleo	Equipo humano.	-	✓	6	5,8,10
102-9	Cadena de suministro	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓	-	16
102-10	Cambios significativos en la compañía y su cadena de suministro durante el ejercicio	-	-	✓	-	
102-11	Principio de precaución medioambiental	Tendencias futuras. Gestión de riesgos. Sostenibilidad medioambiental.	-	✓	7,8	
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	Patrocinios. Principales asociaciones y organismos en las que participa el Grupo Correos.	-	✓	-	17
2.Estrategia						
102-14	Declaración del Presidente	Mensaje del Presidente	-			
102-15	Efectos, riesgos y oportunidades	Objetivos y estrategia. Tendencias futuras. Gestión de riesgos. Equipo humano. Sostenibilidad medioambiental. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna	-	✓		
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
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	Gobierno corporativo y cumplimiento ético. Memoria de las cuentas consolidadas			10	16
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión de riesgos. Gobierno corporativo y cumplimiento ético.		✓	10	
102-35	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.		✓		
5.Participación de los grupos de interés						
102-40	Grupos de interés	Materialidad y contribución a los ODS	-			
102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos	Equipo humano.	-	✓	3	8
102-42	Proceso para determinar grupos de interés	Materialidad y contribución a los ODS	-			
102-43	Participación de los grupos de interés	Materialidad y contribución a los ODS	-			
102-44	Cuestiones clave para los grupos de interés	Materialidad y contribución a los ODS	-			



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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	Materialidad y contribución a los ODS	-		
102-47	Aspectos materiales identificados	Materialidad y contribución a los ODS	-		
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	-		
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					
GRI 103: Enfoque de gestión		Entorno empresarial. Objetivos y estrategia.			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido	-	✓	- 8,9



201-4	Asistencia financiera recibida del Gobierno	Valor económico generado y distribuido	-	✓	-	
203: Impactos económicos indirectos						
GRI 103: Enfoque de gestión		Contribución social del Grupo Correos.				
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	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						
GRI 103: Enfoque de gestión		Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓	-	8
205: Lucha contra la corrupción						
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						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental.				
301-1	Materiales utilizados	Sostenibilidad medioambiental. Indicadores medioambientales.	-	✓	7, 8	12
302: Energía						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental.				



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

302-1	Consumo energético interno	Sostenibilidad medioambiental. Indicadores medioambientales.	-	✓	7,8	7, 12, 13
302-4	Reducción del consumo energético	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7,8,9	7, 11, 12, 13
303: Agua						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental.				
303-5	Consumo de agua	Sostenibilidad medioambiental. Indicadores medioambientales.	-	✓	7,8	12
304: Biodiversidad						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental.				
304-3	Tamaño y ubicación de áreas de hábitats protegidos o restaurados	Sostenibilidad medioambiental	-	✓	7,8	13, 15, 17
305: Emisiones						
GRI 103: Enfoque de gestión		Sostenibilidad medioambiental.				
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Indicadores medioambientales.	-	✓	7,8	3, 11, 12, 13
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Indicadores medioambientales.	-	✓	7,8	3, 11, 12, 13
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Indicadores medioambientales.	-	✓	7,8	3, 11, 12, 13
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Sostenibilidad medioambiental.	-	✓	7,8,9	3, 11, 12, 13
305-7	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas	Indicadores medioambientales.	-	✓	7,8	3, 11, 12, 13



308: Evaluación ambiental de proveedores

GRI 103: Enfoque de gestión

Sostenibilidad medioambiental. Gobierno corporativo y cumplimiento 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

GRI 103: Enfoque de gestión

Equipo humano.

401-2	Prestaciones sociales para los empleados	Equipo humano. Indicadores laborales.	-	✓	6	3, 5, 8, 10
401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Equipo humano. Indicadores laborales.	-	✓	6	3, 5, 8, 10

402: Relaciones trabajador-empresa

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

GRI 103: Enfoque de gestión

Equipo humano.

403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Equipo humano.	-	✓		3,8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Equipo humano.	-	✓		3,8



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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
403-9	Lesiones por accidente laboral	Equipo humano. Indicadores laborales.	-	✓		3,8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Equipo humano. Indicadores laborales.	-	✓		3,8
404: Formación y educación						
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. Indicadores laborales.	-	✓	6	4, 5, 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño	Equipo humano.	-	✓		8
405: Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.				
405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y de la plantilla (sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad)	Equipo humano. Indicadores laborales. 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. Indicadores laborales.	-	✓	6	5,8,10



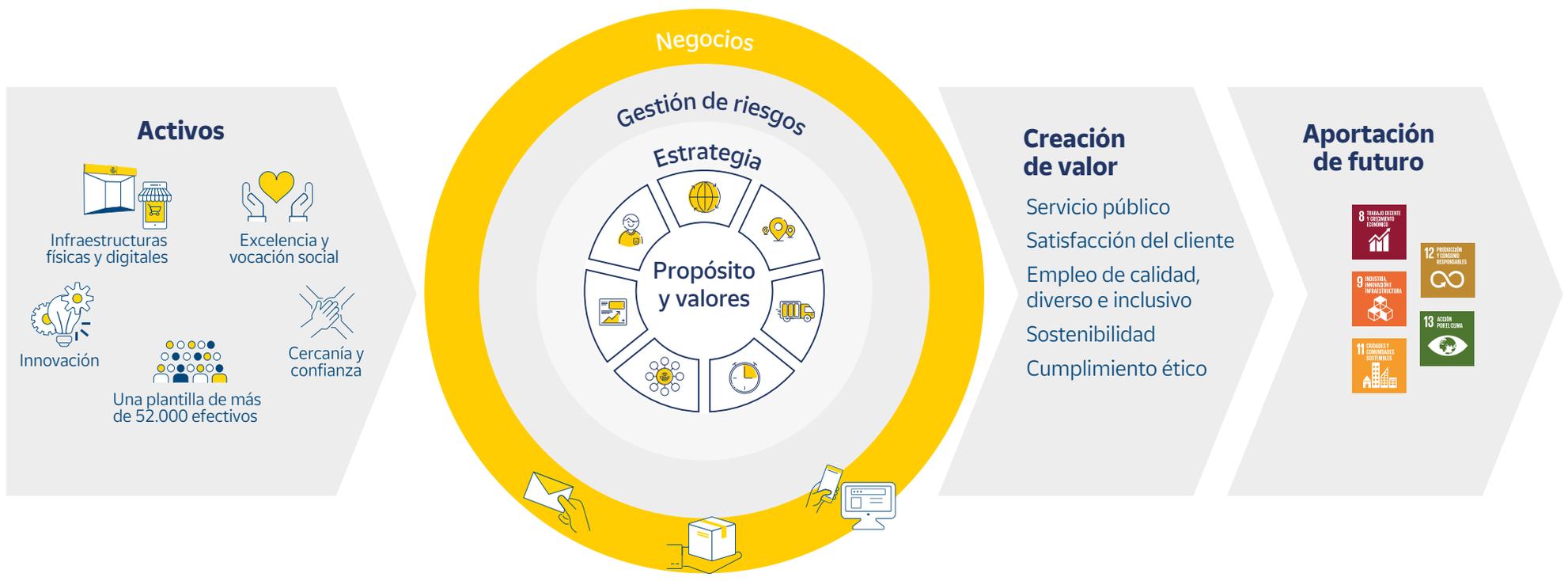
408: Trabajo infantil						
GRI 103: Enfoque de gestión		Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de explotación infantil	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	-	✓	1, 2, 5	8, 16, 17
409: Trabajo forzoso						
GRI 103: Enfoque de gestión		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
413: Comunidades locales						
GRI 103: Enfoque de gestión		Contribución social del Grupo Correos.				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Equipo humano. Contribución social del Grupo Correos.	-	✓		11,17

+ Modelo de negocio

Tendencias futuras



165



Expectativas de los grupos de interés



+ Presencia del Grupo Correos



Presencia internacional

11 delegaciones de Correos Express Portugal

Oficinas de cambio extraterritorial en Europa y América
Empresas compartidas en China



- 18 centros de tratamiento automatizado
- 18 centros logísticos y de tratamiento nacional e internacional
- 3 centros de admisión masiva
- 8.381 puntos de atención
- 1.771 unidades de reparto
- 96 unidades de servicios especiales

Correos
Express
59 delegaciones en España

Correos
Nexea
2 centros operativos

Correos
Telekom
3,6 millones de metros de infraestructuras de telecomunicación



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Soluciones para los clientes



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



ODS 9, 11 y 12

Paquetería, servicio esencial para la sociedad

En 2020, durante los primeros meses de la crisis sanitaria, Correos puso su estructura logística al servicio de las necesidades de empresas y ciudadanos, encargándose de la entrega de mascarillas sanitarias, respiradores, medicamentos, alimentos, material escolar y todo tipo de bienes esenciales.

La compañía colaboró con numerosas empresas e instituciones, distribuyendo equipos de protección individual a sanitarios o vendedores de la ONCE, repartiendo a domicilio mascarillas, alimentos o medicinas para multitud de Ayuntamientos o entregando en oficinas de todo el país las mascarillas que el Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana puso a disposición de los profesionales del transporte, por citar solo algunos ejemplos.

Adicionalmente, Correos suscribió un acuerdo de cooperación con el Ministerio de Cultura para apoyar a todas las librerías de España frente

a los efectos económicos de la pandemia, mediante su digitalización y una oferta adaptada de servicios logísticos. La finalidad es ayudar especialmente a los comercios independientes y de proximidad, facilitando su incorporación a los canales de venta *online*, reduciendo sus costes logísticos y permitiendo acercar la cultura a todos los hogares.

► Entrega a medida y sostenible

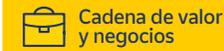
El pasado año Correos puso en marcha un proyecto piloto, junto a la Red de Mercados de Abastecimientos, Mercasa, para la distribución de fruta y hortalizas desde Mercasevilla a varios mercados y fruterías de Sevilla y localidades cercanas. Durante esa prueba, de una semana de duración, se repartieron con vehículos refrigerados más de 7.200 kg de productos perecederos destinados a nueve minoristas.

El objetivo es desarrollar servicios que permitan reducir el impacto ambiental de la logística y del transporte de mercancías en las ciudades, mediante la implantación de una cadena de distribución eficiente, que consolide en origen las compras de las tiendas minoristas en los distintos mercados. Así se disminuye el tráfico de miles de vehículos que diariamente se mueven desde las principales ciudades hasta las 23 unidades alimentarias de distribución mayorista que constituyen la red gestionada por Mercasa.

Asimismo, Correos continuó ofreciendo sus servicios a los peregrinos



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

que pudieron realizar el Camino de Santiago, a pesar de la situación de excepcionalidad marcada por la COVID-19. La compañía renovó la web **www.elcaminoconcorreos.com** en la que se proporciona información sobre las diferentes rutas a Santiago en 9 idiomas y donde pueden contratarse los servicios que ofrece a los peregrinos. Uno de ellos es el Paq Mochila, solución para el transporte de equipaje entre etapas del Camino, con la que se realizaron en 2020 más de 55.000 traslados.

Otras opciones disponibles son el Paq Peregrino, el Paq Bicicleta, los productos para el peregrino ofertados en la sección específica de la Tienda *online* de Correos o el servicio de consignas en la oficina principal de Santiago de Compostela.

Complementando esta oferta, la compañía convoca anualmente un concurso fotográfico para dar a conocer las Rutas Jacobeas. La edición de 2020 recibió la cifra récord de 1.556 imágenes participantes, bajo el lema **#CaminoSostenible**, con el que se pretendía divulgar la importancia de conservar y proteger el patrimonio ambiental, artístico y humano del Camino.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

► Citypaq cerca de cada cliente

En 2020 Correos reorganizó el ecosistema de dispositivos automatizados de entrega Citypaq. Su número total se redujo, tras la retirada de los terminales con menor uso, aunque se incrementó la capacidad de depósito en aquellos situados en emplazamientos con elevada afluencia.

Por otro lado, durante el año se mantuvieron operativos el 93% de los dispositivos, pese a las restricciones de movilidad y el cierre de algunos establecimientos y ubicaciones. No obstante, el número total de envíos entregados descendió un 44% respecto a 2019.

A través de la red Citypaq, Correos ofrece servicios a diferentes segmentos de usuarios, como la Entrega directa en un dispositivo como dirección de compra *online*, la Entrega flexible a través de Correos Modify, envíos entre particulares, devoluciones o depósito de envíos de plataformas de compraventa de segunda mano. A estas opciones se sumaron:

- El servicio de estafeta privada de paquetería (Citypaq Services) para empresas que desean recibir todos sus envíos a través de Citypaq. Con esta solución se automatizan todas las entregas personales de los empleados de un centro de trabajo, garantizando la recepción de paquetes de todas las empresas de reparto.
- La aplicación móvil Citypaq Partners, que permite reservar espacios en diferentes terminales de la red, tanto públicos como

privados, para realizar entregas o intercambios. Esto permite a los comercios ofrecer recogidas *click&collect* en sus puntos de venta físicos.

- El **portal de devoluciones** a través de Citypaq, que permite gestionar el depósito tanto de envíos prerregistrados como de logística inversa, sin necesidad de ser usuario registrado.

Durante el ejercicio se incorporaron además nuevos clientes del sector del *e-commerce*, que comenzaron a ofrecer Citypaq como punto de recogida a sus compradores. La demanda de este servicio experimentó un notable crecimiento: los envíos depositados por estos comerciantes *online* aumentaron un 163% respecto a 2019, mientras que las entregas concertadas a través de la aplicación Correos Modify crecieron un 298%.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

► Envíos urgentes con Correos Express

Correos Express es la empresa del Grupo Correos que proporciona soluciones de entrega urgente *B2B* y *B2C*, en plazo garantizado, a cualquier destino nacional e internacional.

Su oferta comercial incluye servicios de entrega en hora garantizada (Paq 10, Paq 14 y Paq 24); internacionales (Internacional Express e Internacional Estándar) y soluciones empresariales a medida (Paq Empresa14 o ePaq24). Estas últimas también comprenden opciones de distribución específicamente diseñadas para las necesidades de ciertos sectores de actividad, como el dental o el óptico, en el que Correos Express es el proveedor líder. Además, los particulares pueden solicitar la recogida y reparto urgente de equipajes con EquiPaq 24.

En 2020 Correos Express amplió a los sábados la entrega con el servicio Paq24 (distribución garantizada en el siguiente día laborable al de su admisión), extendiendo

su cobertura a todos los códigos postales de España peninsular. La filial comenzó a ofertar también una tarifa ibérica unificada para todos los envíos con origen y destino en España o Portugal.

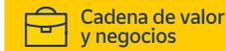
Asimismo, puso en marcha una nueva gama de servicios de paquetería urgente para el archipiélago canario, comercializados a través de la red de oficinas de Correos. Canarias Express permite el envío de paquetes y documentos desde y entre las islas, simplificando los trámites aduaneros y ofreciendo cuatro modalidades de contratación: para envíos de documentación con destino a la Península o las Islas Baleares, para mercancías de alto o bajo valor que incluyen en su tarifa la realización del DUA aduanero y los trámites de gestión y, por último, para envíos de documentación y mercancías exclusivamente dentro de las islas, que no requieren trámite de aduana.

Estos servicios cuentan también con valores añadidos como información de la fecha prevista de entrega, reembolso, seguro a todo riesgo, confirmación de entrega por SMS o solicitud de recogida a domicilio.

Correos Express puso en marcha una nueva gama de servicios de paquetería urgente para envíos desde y entre las Islas Canarias



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

► Apoyo al desarrollo del comercio electrónico

El Grupo Correos comercializa servicios integrales para el sector del comercio electrónico, que comprenden la gestión de la tienda *online*, el marketing, los métodos de pago o la prestación de la logística y distribución. En 2020 se incorporaron dos nuevas opciones a este catálogo de soluciones:

- *Local ecommerce*, dirigido a la digitalización del comercio local. Se trata de un *marketplace* de productos y servicios, que se comercializa a entidades públicas o empresas para respaldar la venta *online* de los comercios de su municipio o público objetivo.
- *Showcase*, un escaparate virtual de tiendas *online*. Su finalidad es aumentar la visibilidad de los productos y las visitas a los comercios web, facilitando la búsqueda de los usuarios.

Asimismo, la compañía firmó un convenio de colaboración con la Federación Española de Baloncesto por el que se convirtió en su proveedor logístico oficial. El acuerdo también contemplaba el desarrollo del comercio web de la Federación, a través de la solución Crear tienda *online* y la gestión de la logística y distribución de sus envíos.

Por otra parte, Correos cuenta con su propia tienda *online*, un portal en el que se comercializan embalajes, regalos o artículos de *merchandising*, filatélicos y de coleccionismo, para su entrega en 48 horas en el domicilio del cliente o en la oficina o terminal Citypaq más cercanos.



Tienda *online* de Correos





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

► Medios de pago seguros

Las Tarjetas Correos Prepago facilitan el abono de las compras realizadas en comercios físicos y digitales, así como la retirada de efectivo en cajeros y oficinas de Correos, sin necesidad de vinculación a una entidad bancaria y con total seguridad.

A estas se suman las Tarjetas Correos Regalo y Correos Regalo AliExpress, cuyo saldo puede ser utilizado por otras personas elegidas por el cliente. El pasado año se llevó a cabo una promoción, consistente en el sorteo de 220 Tarjetas Correos Regalo AliExpress con 250 euros de saldo cada una, coincidiendo con la campaña que este vendedor *online* realiza cada 11 de noviembre.

Para para poder gestionar estas tarjetas desde el móvil, de manera sencilla y cómoda, la compañía desarrolló una nueva web y una *app*. Adicionalmente, se añadieron nuevas prestaciones como la incorporación del protocolo de seguridad 3DSecure en todas las compras y recargas, el uso de biometría, certificados de titularidad, recarga con tarjeta de crédito desde la web o contratación de una **cuenta IBAN virtual**, para recibir y enviar transferencias a otras cuentas.

Otra de las novedades introducidas fue la integración de la función Apple Pay en la **Tarjeta Correos Prepago MasterCard** para particulares, permitiendo realizar pagos *contactless* a través de dispositivos móviles Apple, garantizando la fiabilidad y seguridad.

El pasado año también se desarrolló la Tarjeta Correos Prepago Ayudas Sociales, que posibilitó a Administraciones Públicas, organismos y entidades sociales proporcionar asistencia económica a familias vulnerables durante la pandemia. Desde mayo de 2020 casi 2.000 familias recibieron cerca de 378.000 euros a través de estos medios de pago, destinados a becas comedor, alimentación o medicamentos.

Por último, Correos creó una tarjeta virtual temática dedicada al videojuego LoL (*League of Legends*). Correos Prepago Mastercard Edición Exclusiva *League of Legends* permite comprar en comercios físicos o digitales y, al mismo tiempo, conseguir *Riot Points* por cada compra, monedas ficticias canjeables en el videojuego.



Correos Market con los productores locales

El portal de venta *online* Correos Market nació con el compromiso de generar nuevas oportunidades de negocio en el mundo rural y contribuir a aportar soluciones al reto demográfico. Al cierre de 2020 contaba con 756 productores activos y más de 5.500 usuarios registrados.

Durante el pasado año numerosas Administraciones y entidades continuaron adhiriéndose a Correos Market para promover el comercio electrónico de los pequeños artesanos y productores locales. Así, la compañía alcanzó acuerdos con las Comunidades Autónomas de Murcia, Asturias o Extremadura, las Diputaciones de Palencia, Segovia, Sevilla, Granada, Málaga o Badajoz, el Ayuntamiento de Viladecans, la Unión de Pequeños Agricultores y Ganaderos (UPA), la Red Española de Desarrollo Rural (REDR) o la Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales (FADEMUR). De este modo acceden a condiciones de venta y distribución a domicilio más ventajosas para

sus socios y promueven su mayor presencia digital y física en todo el territorio nacional.

A fin de ampliar las oportunidades para estos vendedores, Correos Market también incorporó la venta de productos a Portugal, y en el futuro, a otros países. Igualmente, el pasado año inauguró su nuevo canal de Instagram con tienda, que contaba con más de 100 referencias y casi 2.000 seguidores.

Asimismo, a finales de 2020 se comercializó una cesta navideña, compuesta por productos "gourmet" disponibles en Correos Market y seleccionados por los hermanos Sandoval, poseedores de dos estrellas Michelin y tres soles Repsol. De este modo se impulsó el consumo de producto local durante esas fechas, favoreciendo la digitalización de la economía rural.





Integración de la comunicación física y digital

Correos es el principal prestador de servicios postales en el mercado español. Su amplia oferta de soluciones físicas de comunicación comprende servicios de correspondencia, productos registrados y urgentes, distribución de libros y publicaciones y soluciones personalizadas de marketing directo.

Entre estas últimas se encuentra el servicio Correos Sampling, para el envío de muestras personalizadas gratuitas, que en 2020 añadió nuevas prestaciones, como el diseño y producción de embalajes o el manipulado de los envíos. **La web** de esta solución incorporó además dos secciones adicionales: "Eres *Influencer*", para dar visibilidad a las marcas que forman parte de Correos Sampling, y "Eres empresa", para explicar las ventajas que aporta a las compañías.

La compañía comercializa también diversos servicios digitales de comunicación, que complementan los anteriores, como las cartas y tarjetas postales digitales, el burofax o el telegrama *online*, que pueden adquirirse a través de la web o de la app de Correos.

El pasado año esta *app*, con la que el cliente puede consultar el estado de los envíos o la localización de oficinas y terminales Citypaq, añadió nuevas funcionalidades como la posibilidad de remitir burofaxes,

la solicitud de cita previa en oficinas o la opción de crear un perfil personal, mediante la integración con el servicio de identidad digital (Correos ID).

Adicionalmente, con la opción PaqBook, todos los envíos asociados a un número de teléfono se vuelcan en la *app* para que el usuario pueda tener control de todas sus entregas. Además, el cliente puede activar la opción de notificaciones sobre el estado de sus envíos y añadir su Tarjeta Más Cerca, para acceder a ventajas en sus compras y contrataciones en oficinas.

Correos renovó su *app*, incorporando la solicitud de cita previa en oficinas o la creación de un perfil personal Correos ID





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

► Servicios de comunicación multicanal

Correos Nexea es la filial del Grupo especializada en la gestión global del ciclo documental de las empresas, desde la consultoría, diseño, ingeniería y digitalización de documentos hasta la impresión, ensobrado, custodia o destrucción certificada.

Su **plataforma Nexo** permite la integración de todas las comunicaciones masivas físicas y digitales de las compañías y entidades, permitiendo interactuar por diferentes canales y formatos con múltiples usuarios, con total seguridad y trazabilidad. En 2020 siguió creciendo el número de clientes de esta plataforma que permitió, en los primeros meses de la pandemia, la continuidad de las comunicaciones (digitales o postales) de las redes comerciales y administrativas de las empresas con sus usuarios o asegurados.

Durante el pasado ejercicio se incorporó además una nueva opción de firma de contratos con un único firmante, complementando el servicio de Firma manuscrita digital avanzada, y la filial comenzó a prestar servicios de asistencia técnica a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Por otra parte, las restricciones por la pandemia provocaron la aceleración en la digitalización de las comunicaciones de las empresas y una contracción de la demanda de servicios postales o de marketing directo. Como resultado, en noviembre de 2020 Correos Nexea decidió reducir sus capacidades de impresión y ensobrado y prescindir del centro que operaba en la localidad de Valdemoro (Madrid), concentrando sus actividades en su instalación de Coslada (Madrid).

► Servicios de telecomunicaciones y conectividad

Correos Telecom es la filial encargada de la construcción y comercialización de 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. De esta forma, facilita la extensión de la cobertura fija y móvil de otros operadores en entornos de baja competencia, contribuyendo a disminuir la brecha digital en estas zonas.

En 2020 se mantuvo la tendencia creciente en la demanda de estos servicios, especialmente, de infraestructuras lineales (con un crecimiento del 18,5% en sus ingresos) y del alquiler de emplazamientos (con un incremento del 40%). Esta positiva evolución obedeció a los más de 80 nuevos contratos firmados con operadores de telecomunicaciones, para la ubicación de cabeceras de despliegues FTTH en oficinas de Correos de todo el territorio, y a la llegada de nuevos clientes internacionales que demandan redes troncales de fibra óptica.

Respecto a la comercialización de fibra óptica a otros operadores, en 2020 la filial finalizó el proyecto de despliegue de tendido entre Puerto Lumbreras y Almería, completando la red conectada Alicante-Almería, y cerró un nuevo contrato para ampliar su cobertura en el tramo Almería-El Ejido. Correos Telecom también obtuvo un contrato para desplegar un anillo de fibra óptica en la zona de Zaragoza-



Huesca, como parte de un proyecto global para la conexión de tres nuevos centros de procesamiento de datos (CPD) de un operador internacional, a través de más de 100 km de fibra dedicada.

La implantación de tecnologías como el 5G exige dotar a los actuales nodos de telefonía móvil de conexiones de fibra óptica hasta la torre, que sustituyan los actuales enlaces vía radio. En este ámbito de actividad, la filial firmó un contrato para conectar con fibra la torre de Peñacabarga (Cantabria) y está estudiando la conexión de varios nodos adicionales, como Rocacorba (Girona) y Torre Picayo (Valencia).

Como parte de la estrategia de transformación digital y diversificación del Grupo, durante 2020 Correos Telecom trabajó en el desarrollo de nuevas líneas de negocio en el mercado minorista de las telecomunicaciones, basadas en el suministro con marca propia de servicios de voz y datos, fibra, acceso a Internet y TV por Internet.

Esta gama de servicios, orientada al mercado residencial y a las pymes, incluirá contenidos audiovisuales bajo demanda, publicidad y compra a través del televisor, venta de dispositivos electrónicos y otros servicios de telecomunicaciones. En la primera fase de comercialización, la oferta estará disponible para empleados y sus familiares, con la posibilidad de incorporación de otros colectivos públicos, antes de su extensión a todo tipo de clientes.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Oficinas: la más amplia cobertura territorial

La red de oficinas de Correos asegura el acceso universal a los servicios postales, al tiempo que contribuye, gracias a su capilaridad, a la cohesión territorial y al desarrollo económico de ciudadanos y empresas, tanto en ámbitos urbanos como rurales.

En los últimos años las oficinas han ampliado su oferta comercial disponible, tanto con productos propios como mediante acuerdos con empresas y entidades, respaldando la estrategia de diversificación del Grupo. Asimismo, esta red acerca un número cada vez mayor de servicios de la Administración a los ciudadanos.

En 2020 las oficinas incorporaron un nuevo servicio *Drop and go*, que permite a pymes y autónomos depositar sus envíos sin necesidad de esperar a que sus productos sean admitidos, gracias a la vinculación con su tarjeta de fidelización Más Cerca. Para ello solo deben cumplimentar previamente un formulario *online* en la web de Correos y realizar la solicitud telemática de turno priorizado, disponible también desde el pasado año.

Esta opción de solicitud de cita previa y turno priorizado a través de la web y de la *app* de Correos, con la que el cliente puede seleccionar el día y la hora para ser atendido de forma inmediata, permitió gestionar mejor la afluencia de público en las oficinas. Además, las personas de

más de 65 años, uno de los grupos de población más vulnerables a la COVID-19, dispusieron también del número de atención al cliente para solicitar cita, aumentando su seguridad. Los establecimientos también dispusieron de carteles informativos, en los que se indicaba las horas de menor acumulación de clientes.

Estas y otras medidas permitieron continuar mejorando los tiempos de espera en las oficinas, donde más del 82% de los clientes fue atendido en menos de 5 minutos y un 94%, en menos de 10 minutos.

Asimismo, al cierre de 2020 el nuevo modelo comercial, cuyo objetivo es mejorar la experiencia de los clientes con una atención más cercana y personalizada, estaba implantando en más de 1.200 oficinas. Muchas de ellas cuentan con el asesoramiento personalizado del “embajador postal” y otras ponen a su disposición tabletas digitales para agilizar las gestiones y reducir los tiempos de espera. Además, son oficinas totalmente accesibles para personas con movilidad reducida y cuentan con muebles expositores de productos de conveniencia, paquetería nacional e internacional o embalajes prepagados, para la mayor comodidad de los usuarios.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

► Contribución a la eliminación de la brecha financiera

Las oficinas ofrecen la realización de transacciones de dinero en efectivo, giros (nacionales o internacionales) o envíos inmediatos de remesas. Además, en un contexto de cierre creciente de sucursales bancarias, la presencia territorial de la red de Correos (con casi 2.400 establecimientos) y su amplitud horaria ofrecen una ventaja estratégica para el sector financiero, sobre todo en el entorno rural, para asegurar la disponibilidad de sus servicios a toda la población.

En 2020 la compañía impulsó el servicio CorreosCash para que la totalidad de la red pudiera realizar operaciones básicas, como ingreso y retirada de efectivo o gestión de cheques. A los convenios existentes con las entidades Banco Mediolanum, Tríodos Bank, Evo Bank y Bancofar, se sumó el **acuerdo con el Banco Santander**, para que sus clientes puedan hacer operaciones de ingreso y retirada de efectivo en las oficinas y puntos de atención rural de Correos y recibir dinero, a través de los carteros y carteras, en cualquier domicilio de España.

► Servicios de las Administraciones Públicas más cercanos

Correos quiere que las oficinas sean un punto de contacto de la Administración con el ciudadano, incorporando un número cada vez mayor de servicios públicos. Así, con la prestación de la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE), las oficinas actúan como registro de entrada para la admisión y envío inmediato de documentos digitalizados, dirigidos por los ciudadanos a cualquiera de las entidades



Vínculo web
[Acuerdo con el Banco Santander](#)





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

adheridas (Comunidades Autónomas, más de 1.100 entidades locales, universidades y Administración General del Estado). Este servicio posibilita gestionar trámites diversos como la matriculación en la UNED, la solicitud de becas y plazas en colegios o la obtención de la tarjeta sanitaria europea.

A través de ORVE y en colaboración con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, en 2020 se comenzó a tramitar además la solicitud de expedición del certificado electrónico cualificado para empresas (tanto para personas jurídicas como para entidades sin personalidad jurídica). Asimismo, debido a que muchos organismos públicos debieron limitar la atención presencial al ciudadano, el uso de ORVE para la realización de trámites con dichos organismos se incrementó notablemente (más de un 600%).

El pasado año las oficinas comercializaron cerca de 600.000 distintivos medioambientales de la Dirección General de Tráfico, tramitando también otros documentos para esta entidad, como el duplicado del permiso de circulación y el informe del vehículo.

La oferta disponible en la red comprende además el pago de recibos de empresas de servicios básicos o el abono de impuestos municipales a través de giro postal electrónico. Así, el pasado año se ampliaron los convenios de colaboración, incorporando a un total de 36 ayuntamientos, 4 diputaciones provinciales (Soria, Ourense, Almería y Lugo), el Consorcio de Tributos de Tenerife o las Agencias Tributarias de Cataluña y Castilla-La Mancha.

► Acuerdos de comercialización de servicios externos

Las oficinas también facilitan la contratación de productos y servicios de otras compañías, como billetes de tren AVE, larga y media distancia, servicios de telecomunicaciones, luz y gas o seguros, gracias a los acuerdos alcanzados con empresas líderes en estos sectores, como Mapfre, O2, PepePhone, Endesa o Naturgy.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Actividad filatélica, reflejo de la sociedad

En 2020 la actividad filatélica también se convirtió en testimonio de la excepcional situación provocada por la pandemia. Como muestra, el sello de agradecimiento que integraba el estuche COVID-Héroes del siglo XXI y que sirvió de homenaje a la generosidad de numerosos colectivos de la sociedad española.

Los 91 efectos postales emitidos durante el año reflejaron además otras temáticas como la diversidad, el patrimonio cultural o gastronómico y diversas conmemoraciones, destacando los dedicados al día internacional del orgullo LGTBI, a la mujer en distintos campos de actividad o al cambio climático (tema también de la VII edición del concurso DISELLO).

La gama de productos filatélicos y numismáticos realizada durante el año incluyó estuches de sellos referidos a los centenarios de la Selección española de

fútbol o de la Legión Española, carpetas sobre el Patrimonio artístico, con el arte mudéjar de Aragón, o el último estuche de la serie coleccionable "Generaciones", dedicado a la década de 2010-2019.

La producción filatélica siguió incorporando innovaciones singulares que permitieron comercializar el primer sello auditivo, con el que podía escucharse un fragmento de la 5ª sinfonía de Beethoven; los sellos dedicados al 80º aniversario del Hipódromo de la Zarzuela o a los 100 años del primer vuelo postal, dotados de tridimensionalidad; o la serie "España en 19 platos", realizada en colaboración con la Real Academia de Gastronomía, cuyos sellos incorporan sensaciones de olor y sabor y la posibilidad de visualizar con realidad aumentada la elaboración de la recetas por parte de reconocidos cocineros.

El lanzamiento de esta última serie coincidió con la Exposición Filatélica Nacional EXFILNA2020, que por primera vez en su historia se celebró *online*. Asimismo, durante el pasado año el Museo Postal y Telegráfico de Correos organizó

diversas exposiciones virtuales, ante las restricciones en las visitas presenciales. Su archivo histórico y biblioteca asociados finalizaron, a su vez, la digitalización de sus fondos audiovisuales, disponibles ya para su consulta, y convocaron nuevamente ayudas a la investigación, que promueven la valoración y conservación del patrimonio histórico postal.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Comunicación cercana

En 2020 la actividad en las redes sociales del Grupo Correos continuó mostrando una evolución positiva. Correos incrementó un 23%, hasta 309.215, los seguidores en sus perfiles corporativos, destacando el crecimiento de sus canales en Instagram (un 69%), LinkedIn (un 36%) y en el perfil de atención al cliente en Twitter @CorreosAtiende (un 30%). Por su parte, el número de seguidores en redes de Correos Express aumentó un 82%, alcanzando la cifra de 28.278.

La actividad de Correos en redes sociales generó más de 1,2 millones de menciones *online*, con impacto sobre más de 1.700 millones de usuarios de manera estimada. La comunidad de Correos valoró especialmente los contenidos publicados sobre las actividades realizadas para paliar los efectos sanitarios y económicos de la pandemia, colaborar solidariamente con diversas iniciativas durante el estado de alarma y revalidar el compromiso por prestar un servicio público más útil que nunca.

La presencia de la compañía en medios de comunicación nacionales, regionales y locales se plasmó en 11.541 noticias publicadas, con 8.138 millones de impactos en prensa, radio, televisión y medios digitales. El 86% de estas informaciones presentó un tono positivo o neutro.

Durante el primer semestre del año la mayor parte de las publicaciones en medios tuvo como temática el mantenimiento del Servicio Postal

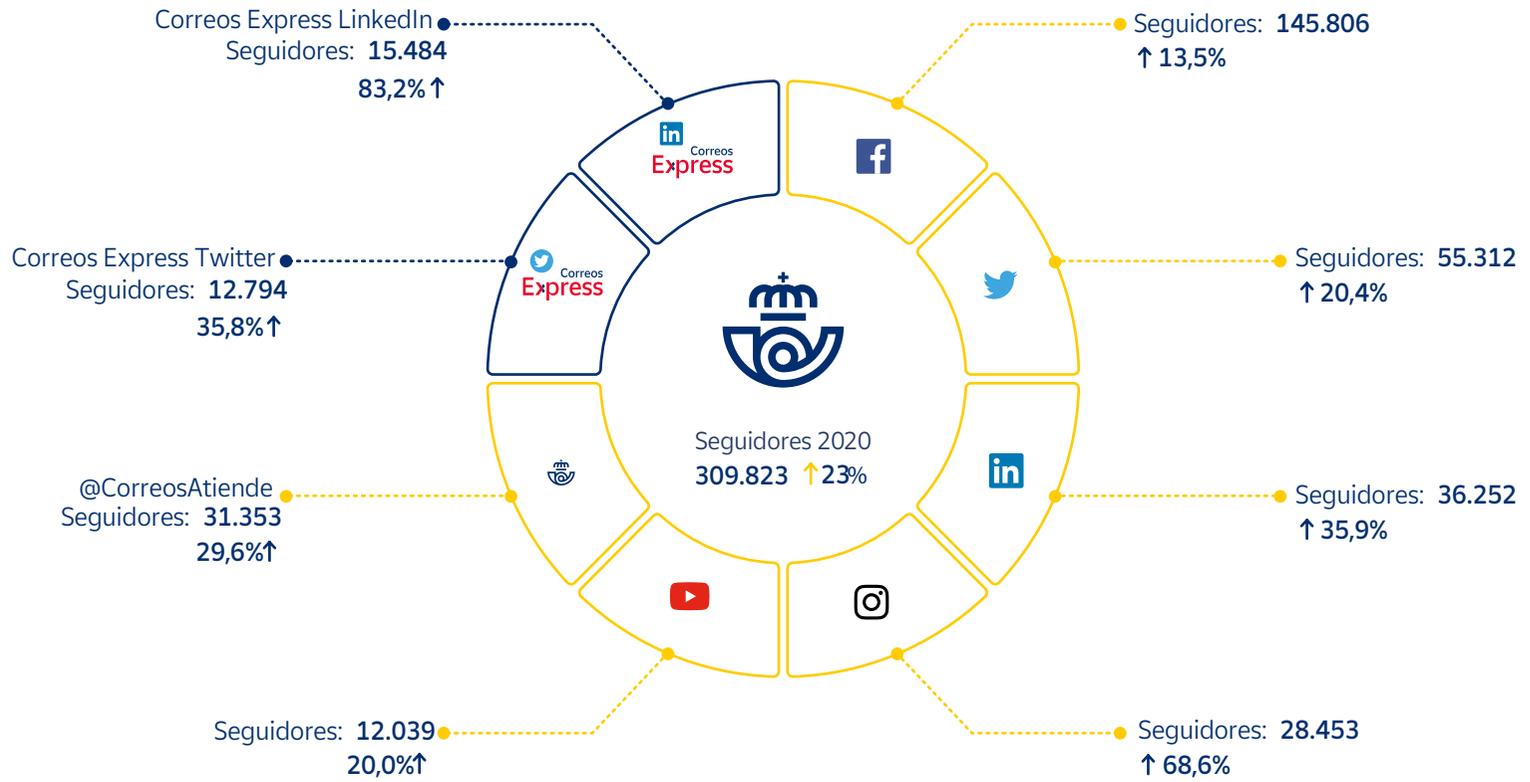
Universal y la capacidad logística de Correos durante la crisis sanitaria, así como las iniciativas de voluntariado en las que participaron profesionales de la compañía.

En el segundo semestre, los principales temas publicados fueron, entre otros, el apoyo a la difusión de la campaña en defensa del colectivo LGTBI, junto a las campañas **#ParaEsoEstamos** y **#OrgulloPorLoNuestro**, así como el papel de Correos como **operador logístico de La Vuelta** y patrocinador de las selecciones femenina y masculina de balonmano.

También recibieron una amplia cobertura las informaciones relacionadas con la apuesta de la compañía por el empleo estable, con la incorporación de más de 4.000 personas y la convocatoria de dos nuevos procesos de ingreso, el desarrollo del voto por correo en Galicia y País Vasco, el compromiso con la sostenibilidad o Correos Market.

En el último trimestre del año se lanzó un nuevo canal de Instagram para el servicio Correos Market, con el que se pretende dar mayor visibilidad a los productores y productoras locales. Se creó, además, un catálogo de productos asociado a la página, generando contenidos diarios de interés para la comunidad y remarcando la apuesta de Correos por impulsar la España rural y combatir su despoblación.

Presencia en redes sociales de Correos y Correos Express



Las campañas que generaron un mayor respaldo, tanto en redes sociales como en otros medios de comunicación, fueron:



Distribuir respiradores

Emprender iniciativas



AYUDAR EN TODO LO QUE PODAMOS
#ParaEsoEstamos



AYUDAR EN TODO LO QUE PODAMOS #PARAESOESTAMOS.

Iniciativas solidarias de los más de 3.200 empleados y empleadas de Correos para ayudar en la lucha contra la Covid-19.



NO SOLO AMARILLO

Con motivo del Día del Orgullo LGTBI, se lanzó el primer sello dedicado a esta celebración mundial, con un diseño alusivo al Pasaje Begoña en Torremolinos.



Orgullo por lo nuestro.



CorreosMarket.es

♡ 💬 📌 📌

CORREOS MARKET. SEGUIR AYUDANDO. #PARAESOESTAMOS y CORREOS MARKET #ORGULLOPORLONUESTRO (con motivo del día de la Hispanidad). Llamamiento a consumir productos locales como muestra de apoyo a los productores y productoras que, a pesar de las dificultades, abren su negocio cada día.

ENVÍOS RESPONSABLES



No todo es urgente. Cuidar el planeta, sí.

♡ 💬 📌 📌

ENVÍOS RESPONSABLES. Concienciación sobre el impacto de la paquetería urgente en el medio ambiente y el uso responsable de este servicio, con la campaña audiovisual “no todo es urgente, cuidar el planeta, sí”, coincidiendo con la época del año de mayor consumo *online*.



El mejor aplauso es ser responsables

SELLO “EL MEJOR APLAUSO ES SEGUIR SIENDO RESPONSABLES”.
 Sello para rendir homenaje a los profesionales sanitarios, cuyo mensaje era al mismo tiempo de reconocimiento y de concienciación.

Feliz Navidad

HAY MUCHAS FORMAS DE ESTAR y CHRISTMAS FELICITACIÓN NAVIDAD. Piezas audiovisuales para enviar los mejores deseos de Correos en las fiestas navideñas y concienciar sobre la importancia de mantener las medidas sanitarias, acercándonos mediante los envíos a nuestros seres queridos.



+ Excelencia en la operativa

 ODS 9, 11

En 2020 las restricciones derivadas de la pandemia impulsaron la consolidación del comercio electrónico que, si bien ya venía creciendo a tasas anuales de dos dígitos, se generalizó entre la población, fomentando una mayor demanda de entregas a domicilio.

La crisis sanitaria evidenció que la actividad postal y de paquetería constituye un sector esencial para la sociedad, no solo por garantizar la provisión de mercancías de primera necesidad, sino también por facilitar el trabajo, la formación o el ocio de los ciudadanos durante estos meses.

Ambas tendencias, el crecimiento del *e-commerce* y la importancia de atender las necesidades logísticas de empresas, ciudadanos y Administraciones, requirieron un reforzamiento de las capacidades operativas del Grupo Correos. Garantizar la seguridad de empleados y clientes fue también esencial, para lo que se incorporaron medios de protección y se adaptaron procesos, tanto en la distribución y la atención al público en oficinas, como en el resto de actividades.

De este modo, el Grupo Correos destinó 83,9 millones de euros a inversiones para dotarse con nuevos equipamientos y tecnologías, reforzar las redes de transporte y ampliar la capacidad de clasificación de los centros en 600.000 paquetes diarios.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Principales desarrollos en 2020

El pasado ejercicio Correos incorporó tres nuevos equipamientos de clasificación de pequeña paquetería en los centros de tratamiento automatizado de Sevilla, Alicante y Valladolid, así como una nueva configuración de clasificación automática de paquetería en el de Mérida. Adicionalmente se implantó un nuevo sistema de paletización de carga aérea en el centro de admisión masiva de Madrid CAM 4.

Tras la finalización de gran parte de las limitaciones derivadas de la pandemia, la compañía reanudó en el segundo semestre del año dos relevantes proyectos para la expansión de sus infraestructuras:

- La construcción de un nuevo centro en la Plataforma Logística de Zaragoza (PLAZA), el entorno logístico más grande de Europa, que aumentará el espacio operativo del actual centro de tratamiento automatizado de esa ciudad, con más de 42.000 m² adicionales. Esta instalación albergará también las operaciones de la filial Correos Express en esta zona.
- La edificación del centro internacional **Rampa 7**, un proyecto estratégico para las actividades de logística internacional del Grupo. La puesta en marcha de esta infraestructura aumentará la eficiencia en la gestión de las mercancías de importación en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Además, permitirá que el actual centro de tratamiento internacional (CTI) ubicado en este aeródromo se especialice en operaciones de exportación e

intercambio urgente nacional. Con una superficie cercana a 12.500 m², el nuevo centro contará con la última tecnología para la gestión de cargas, clasificación, seguimiento y control de los envíos.

- Las actuaciones en centros incluyeron también la concentración de los procesos de clasificación de envíos no normalizados (formato *flat*) en Valencia y Madrid, realizados hasta entonces en Alicante y Mérida, respectivamente. Asimismo, se finalizó la reordenación de procesos en el centro logístico integral (CLI) de Barcelona y se incorporó un nuevo modelo de contenedor plegable para paquetería.
- Durante el último trimestre del año –que coincide con la campaña de descuentos del comercio electrónico y la temporada navideña–, el Grupo Correos gestionó un 30% más de paquetes respecto al mismo periodo del año anterior, superando la cifra de 2,3 millones de envíos registrados transportados en un mismo día.
- El Grupo reforzó sus redes de transporte zonales, provinciales y locales con la incorporación de 318 rutas. Correos adquirió 2.417 nuevos vehículos de reparto incluyendo 1.150 motocicletas, de las que más de la mitad eran eléctricas.
- La compañía incorporó nuevas funcionalidades en los más de 27.000 terminales informáticos portátiles (PDA) que utiliza a diario el personal de distribución, como la posibilidad de realizar la admisión del voto por correo en el domicilio del cliente, controles adicionales para el reparto de notificaciones o una nueva



aplicación para mejorar la gestión de los vehículos. Asimismo, se renovaron 1.820 dispositivos digitales para oficinas y centros y otros 1.000 equipos informáticos para puestos técnicos y administrativos.

- Correos culminó el proyecto de optimización de la distribución, con la revisión de los procesos vinculados a la gestión de notificaciones (incluyendo la robotización de la digitalización y devolución de información al remitente a través de la filial Correos Nexea, la impresión automática de avisos de entrega o la mejora del control en unidades de reparto).

Correos retomó la construcción del centro logístico internacional Rampa 7, un proyecto estratégico para las actividades de logística internacional del Grupo





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Ampliación de las infraestructuras de Correos Express

Durante 2020 Correos Express continuó desarrollando su plan de modernización y ampliación de instalaciones, a fin de expandir su capacidad de procesamiento y de transporte de mercancías, ante la creciente demanda del comercio electrónico y las nuevas necesidades de los clientes.

Así, la filial inauguró dos nuevos centros logísticos en Barcelona y Toledo, así como otros dos en Valencia. Adicionalmente, amplió la superficie operativa de sus delegaciones en Álava, Benavente (Zamora), Burgos, Castellón de la Plana, Murcia, Orense y Vizcaya y trasladó sus operaciones a nuevas infraestructuras en Albacete, Ibiza, Menorca, Santander y Toledo.

Como parte de su plan de automatización mediante la incorporación de sistemas inteligentes y máquinas de clasificación, la compañía instaló nuevos equipos de media

capacidad, con pesaje y cubicaje dinámico, en las delegaciones de Valencia y Murcia.

Correos Express amplió también la capacidad de clasificación de sus equipos de media capacidad en los centros de Alicante, Valencia, Sevilla y Málaga, de 2.500 a 3.500 objetos por hora, así como del equipamiento de la delegación de Guarromán (Jaén), incorporando una nueva entrada con báscula dinámica y 30 rampas de salida que se sumaron a las 20 existentes.

Asimismo, se dotó a las delegaciones de Gerona, Castellón, Santander, Toledo y Albacete con nuevos sistemas automáticos de captura de datos, a las de Cáceres y Huelva con transportadores de banda, mientras que las de Bilbao, Valladolid y Vitoria renovaron sus equipos de pesaje dinámico.

La filial implantó la gestión dinámica en salidas en todas sus delegaciones, que permite la clasificación de envíos a destino final en lugar de por código postal, agilizando el tratamiento en las plataformas de cruce y reduciendo la manipulación de los envíos.

Correos Express incorporó 2.000 dispositivos digitales portátiles (PDA), para reforzar las rutas con mayor actividad, y mejoró la funcionalidad de las aplicaciones de reparto y de gestión de envíos en centros, recortando los plazos de tratamiento y distribución. Por último, la filial amplió su flota en 1.500 medios de transporte y adquirió nuevo equipamiento logístico, incluyendo más de 2.000 carros transportadores, 400 carros específicos para la clasificación de paquetería, 5.000 carros de reparto y 5.000 palés.

Desarrollo del plan de modernización 2020

+ Nuevas delegaciones

Barcelona, Toledo y 2 en Valencia

● Ampliación de centros

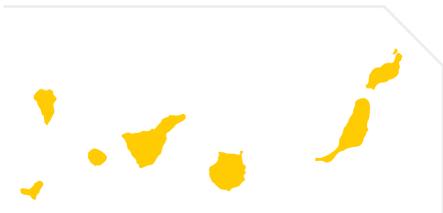
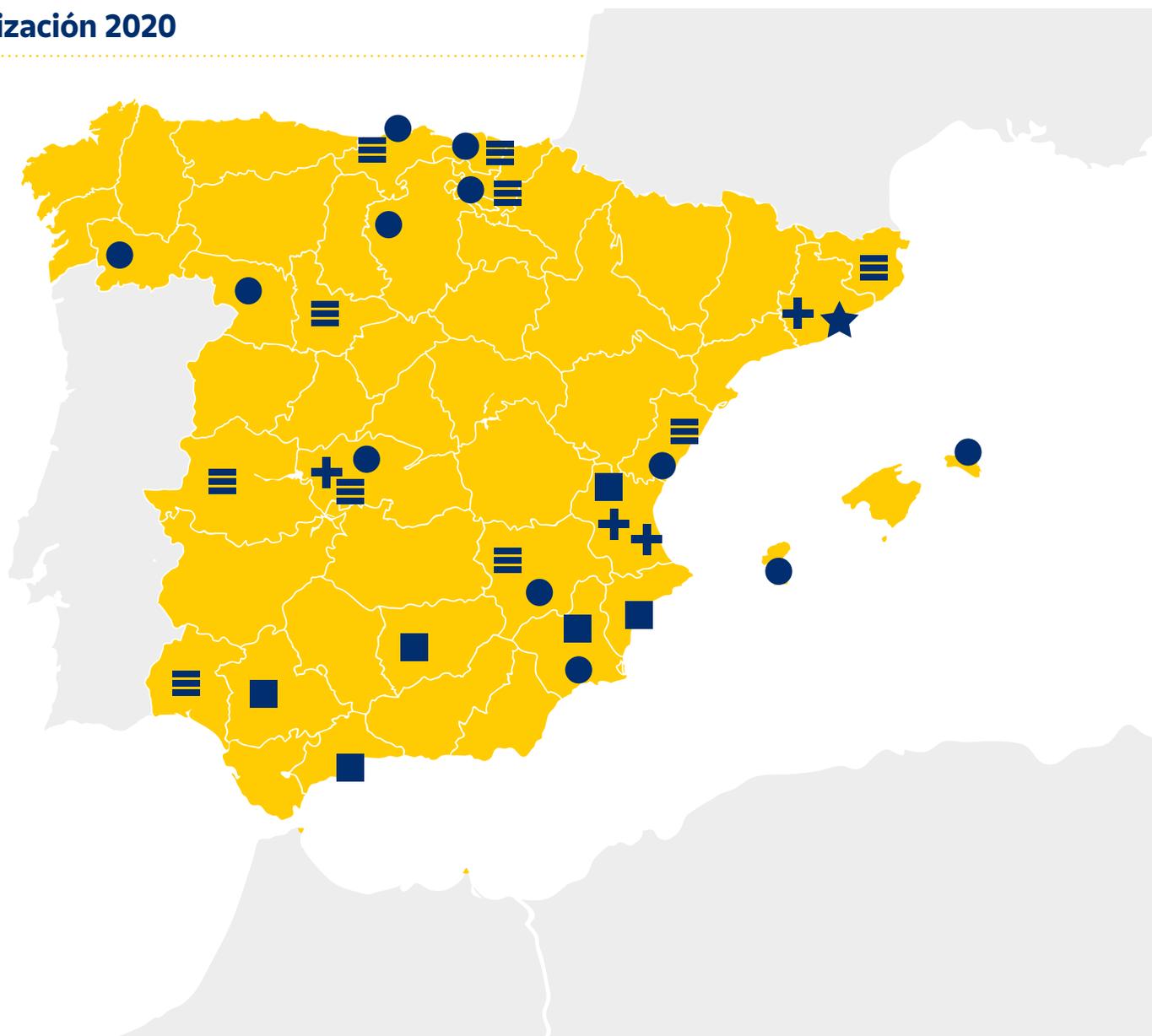
Álava, Benavente (Zamora), Burgos, Castellón de la Plana, Murcia, Orense, Vizcaya, Albacete, Ibiza, Menorca, Santander y Toledo

■ Ampliación de equipos de automatización

Alicante, Valencia, Sevilla, Málaga, Guarromán (Jaén) y Murcia

≡ Nuevos equipos de tratamiento

Gerona, Castellón, Santander, Toledo, Albacete, Cáceres, Huelva, Bilbao, Valladolid y Vitoria





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Evolución de la actividad internacional



El Grupo Correos, a través de Correos Express Portugal, cuenta con 11 delegaciones en Portugal, con las que presta un servicio urgente integral en toda la Península Ibérica. Debido al crecimiento de la actividad, en 2020 Correos Express Portugal trasladó su centro logístico de Montijo a una nueva instalación en Alcochete (Setúbal), con la que duplicó la superficie operativa disponible. Asimismo, la filial adquirió 200 dispositivos informáticos portátiles (PDA), destinados a los nuevos profesionales de distribución incorporados a la compañía durante el año.

El Grupo también opera en China, a través de las empresas compartidas KCG eCommerce Solutions y K Parcel. En este país dispone de una planta de admisión y clasificación de paquetería, con una capacidad de procesamiento de 25.000 paquetes por hora, ampliable hasta 2 millones de objetos diarios. Esta instalación gestiona los envíos generados, especialmente por el comercio electrónico, desde China y Hong Kong hacia España y el resto del mundo.

Aunque uno de los objetivos estratégicos del Grupo es aumentar su presencia internacional e incrementar los volúmenes transfronterizos, tanto de exportación (con la mejora de las opciones de entrega y transporte) como de importación (siendo el operador de referencia para los grandes emisores de envíos postales internacionales), el

impacto de la pandemia durante 2020 incidió notablemente sobre la actividad postal y de paquetería.

Las medidas de restricción de la movilidad derivadas de la pandemia redujeron la disponibilidad de medios de transporte, especialmente aéreos y, en consecuencia, de la capacidad disponible de carga. El cierre de aeropuertos y las limitaciones en la actividad de la mayoría de los operadores postales provocaron la paralización de la admisión de envíos dirigidos a diferentes destinos internacionales.





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Asimismo, la crisis sanitaria motivó un encarecimiento de los costes de transporte, largos plazos de tránsito y la priorización del despacho aduanero de productos sanitarios, especialmente mascarillas, para instituciones y particulares.

El alcance global de la pandemia también impactó en los flujos de negocio procedentes de China y otros países asiáticos, que tienen gran importancia en los volúmenes gestionados desde las oficinas de cambio extraterritorial (ETOE) que Correos posee en otros países.

De este modo, durante el ejercicio se produjo una importante reducción del tráfico total de envíos (a excepción de algunos productos de paquetería), cayendo la importación, por primera vez en los últimos ejercicios, pero especialmente la exportación. Estas circunstancias dificultaron también el cumplimiento de los plazos habituales de entrega, debiendo primarse la fiabilidad y regularidad, por encima de la rapidez de los envíos.

Correos acometió diversos desarrollos tecnológicos para la adaptación al nuevo escenario normativo aduanero previsto en 2021, en el marco del proyecto europeo ICS2 para la seguridad en materia aduanera y de la supresión de la exención del IVA para los envíos de bajo valor en Europa. La compañía emprendió también la integración operativa y tecnológica del centro de ADT- Postales, encargado de la gestión aduanera y hasta ahora gestionado por una entidad externa, que se completará en 2021.

Correos acometió
diversos desarrollos
tecnológicos para la
adaptación al nuevo
escenario normativo
aduanero en 2021



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Innovación

 GRI 203-2

 ODS 9

La innovación es uno de los elementos impulsores de la estrategia de Correos. Su aplicación a los procesos operativos o la oferta comercial permiten desarrollar nuevas líneas de negocio que aportan mayor valor a los clientes y fortalecen la competitividad empresarial.

En 2020 la compañía participó en diversos proyectos colaborativos de innovación, de ámbito nacional e internacional, como:

- El consorcio europeo DELOREAN (*Drones and Egnss for LOw aiRspacE urbAN mobility*), en el marco del programa Horizonte 2020, cuyo objetivo es desarrollar servicios para la movilidad de personas y mercancías en zonas urbanas de forma eficiente y sostenible, mediante drones.
- El proyecto para el desarrollo del 5G, en colaboración con Telefónica e impulsado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de Red.es. Correos participa en un caso de uso para la mejora del control del tráfico aéreo de drones en entornos urbanos mediante esta tecnología.
- El Programa “Impulso emprendedor”, que promueve el Gobierno de Navarra a través del Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra (CEIN), para proporcionar un programa específico de aceleración empresarial a 10 proyectos.

- La Cátedra Correos y Telégrafos de la Universidad de Alcalá, que realiza actividades de formación, difusión y transferencia de conocimiento y de fomento de la I+D+i.

- El desarrollo de estudios de viabilidad con vehículos eléctricos de diversas tipologías, como triciclos Scoobic Light refrigerados e isotérmicos, para el transporte en la última milla a temperatura controlada, o motocicletas de tres ruedas de alta capacidad de la empresa Vms Automotive.

- El proyecto TESEO (financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional 2014-2020) junto a la empresa Geograma, para optimizar las rutas de reparto en núcleos urbanos mediante tecnología de *machine learning*.

El centro de innovación de 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. Se trata de una incubadora de ideas, en la que experimentar y desarrollar modelos de negocio alternativos, con todas las facilidades y medios tecnológicos.

La comunidad de colaboradores de CorreosLabs, que reúne a grandes



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

empresas tecnológicas y emergentes, siguió creciendo en 2020 con la incorporación de nuevas organizaciones y *startups*, como Homyhub (una de las ganadoras del primer Reto Lehnica), Gataca o DAP Legal.

Durante el año el centro acogió 25 sesiones divulgativas y de trabajo que fueron retransmitidas en *streaming*. Asimismo, se renovó el sitio web **correoslabs.com**, con el objetivo de facilitar la incorporación de nuevas empresas a la comunidad.

Correos quiere ser también catalizador de la innovación en España. Por ello a finales de 2020 firmó un protocolo con el Ayuntamiento de Barcelona y el Consorci de la Zona Franca para ceder sus edificios centrales en la ciudad y convertirlos en un polo de actividad empresarial e innovación, con el fin de dinamizar la vida económica del distrito de Ciutat Vella, regenerar su tejido productivo e impulsar el empleo de alto valor añadido en el centro urbano.

Reto Lehnica

CorreosLabs acoge cada año el desarrollo de los proyectos empresariales seleccionados en el Reto Lehnica, el programa de aceleración de Correos. Su objetivo es impulsar ideas de negocio que forjen productos o servicios innovadores, mediante una aportación conjunta de valor para el mercado.

Las empresas participantes en este programa reciben una aportación

económica, un espacio en CorreosLabs para trabajar y colaborar con otros emprendedores, formación, así como *coaching* y *mentoring* interno y externo, durante un año.

En su tercera convocatoria, el Reto Lehnica seleccionó a las siguientes empresas, cuyo proceso de aceleración se inició en junio de 2020:

- **All Read Machine Learning Technologies**

Software basado en *deep learning* que facilita la identificación de códigos y símbolos en las cadenas de suministro.

- **Appsamlea**

Plataforma que facilita a cualquier organización la votación *online*, verificada, secreta y segura.

- **CO2 Revolution**

Reforestación eficiente de enormes extensiones de terreno mediante el empleo de *Big Data* o drones.

- **Mooevo**

Dispositivo eléctrico adaptable a diferentes dispositivos de movilidad personal para la distribución o el transporte de mercancías en centros.

+ Cuentas consolidadas del Grupo Correos





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Informe de auditoría



Grant Thornton
Paseo de la Castellana, 81
28046 Madrid
T. +34 91 576 39 99
F. +34 91 577 48 32

www.GrantThornton.es

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 2020, 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 2020, 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.



Grant Thornton

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 1.458.186 miles de euros, correspondientes a las ventas de clientes corporativos y que representan el 74% del epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios".
- Ventas de cobros al contado, por importe de 317.345 miles de euros que representa el 16% del epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios".
- Ventas de la unidad internacional, por importe de 110.504 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.ñ 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 2020, 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 2020, 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 2020, verificando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable

Grant Thornton

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 registrados en los epígrafes "Provisiones a largo plazo" y "Provisiones a corto plazo" un importe total de 32.783 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 2020 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 1.135.863 miles de euros. Dicho epígrafe incluye una provisión por deterioro de su valor por importe de 110.453 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 2020.

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 49% del total de los activos del Grupo al 31 de diciembre de 2020 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 ha registrado una dotación neta de deterioro en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, por importe de 4.864 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 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 2020 las compensaciones por la prestación del Servicio Postal Universal (en adelante "SPU") por importe de 60.000 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 el presupuesto del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana 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, durante el período 2011-2019, la Sociedad dominante ha recibido del Ministerio de Transportes Movilidad y Agenda Urbana para el SPU, la cantidad total de 1.219 millones de euros. Durante el mes de mayo de 2020, la Comisión Europea ha publicado la resolución aprobatoria de la compensación a la Sociedad dominante por parte del Estado español por importe total de 1.280 millones de euros por el cumplimiento de la obligación del SPU durante el período 2011-2020. La decisión de la Comisión se ha realizado en base a una metodología de cálculo, por lo que los administradores de la Sociedad dominante entienden que tiene el visto bueno de esta, si bien dicha metodología tiene que pasar diferentes trámites de aprobación en el ámbito nacional, así como ser revisada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, y consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales consolidadas del presente ejercicio y los siguientes.

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 un 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 2020 asciende a 60.000 miles de euros, los cuales corresponden en su totalidad al ejercicio 2020.
- 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 resolución aprobatoria de la compensación por parte de la Comisión Europea y 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 asesoría jurídica de la Sociedad dominante en la que ha considerado que el riesgo de que se produzcan devoluciones futuras para el período 2011-2020 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.



Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2020, 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 el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado, se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, a informar sobre ello.
- Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como en evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 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 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 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 planificada 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.



Grant Thornton

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
23 de abril de 2021





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Balance consolidado

Correspondiente al 31 de diciembre de 2020 (expresado en miles de euros)

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
ACTIVO NO CORRIENTE		1.536.496	1.497.646
Inmovilizado intangible	6	60.032	47.284
Fondo de comercio consolidado	6.1	7.287	8.161
Aplicaciones informáticas		49.811	35.340
Otro inmovilizado intangible		2.934	3.783
Inmovilizado material	7	1.389.296	1.382.172
Terrenos y construcciones		1.151.440	1.156.892
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		191.090	186.714
Inmovilizado en curso y anticipos		46.766	38.566
Inversiones inmobiliarias	8	17.898	16.630
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo		3.572	
Participaciones puestas en equivalencia	11.4	3.001	-
Créditos a sociedades puestas en equivalencia	20	571	-
Inversiones financieras a largo plazo	11	4.862	2.451
Creditos a terceros		2.176	-
Otras inversiones financieras		2.686	2.451
Activos por impuesto diferido	18	60.836	49.109

Continúa >



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
ACTIVO CORRIENTE		765.039	733.831
Activos no corrientes mantenidos para la venta	9	3.496	3.975
Existencias	10	14.491	9.611
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	11	697.389	615.415
Cientes por ventas y prestaciones de servicios		564.358	580.207
Cientes, por Sociedades puestas en equivalencia	20	4.638	—
Deudores varios		29.355	26.023
Deudores , empresas del grupo y asociadas	20	93.258	483
Personal		4.985	7.420
Otros créditos con las Administraciones Públicas	18	795	1282
Inversiones financieras a corto plazo	11	1.086	3.129
Periodificaciones a corto plazo		4.111	1.107
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	11,12	44.466	100.594
TOTAL ACTIVO		2.301.535	2.231.477

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 2020

Continúa >



PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
PATRIMONIO NETO		1.187.563	1.457.303
Fondos propios	13	955.829	1.219.092
Capital		611.521	611.521
Prima de Emisión		250.938	250.938
Reservas		356.634	342.269
Reserva legal		101.847	100.070
Reservas estatutarias		214.119	214.119
Reservas voluntarias		222.920	230.423
Reservas en sociedades consolidadas		(182.252)	(202.343)
Otras reservas			
Reservas en sociedades consolidadas			
Resultados pendientes de aplicación		-	-
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante		(263.264)	14.364
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	231.403	236.946
Socios externos		331	1.265
Socios externos		1.265	2.215
Resultado atribuido a socios externos		(934)	(950)
PASIVO NO CORRIENTE		118.807	121.793
Provisiones a largo plazo	15	27.271	24.939
Deudas a largo plazo	11,16	9.464	14.628



PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Deudas con entidades de crédito		8.058	11.256
Acreedores por arrendamientos financieros		47	284
Otros pasivos financieros		1.359	3.088
Pasivos por impuesto diferido	18	77.271	79.351
Periodificaciones a largo plazo		4.801	2.875
PASIVO CORRIENTE		995.165	652.381
Provisiones a corto plazo		5.512	3.215
Deudas a corto plazo	11,16	370.404	42.742
Deudas con entidades de crédito		332.519	3.789
Acreedores por arrendamiento financiero		379	425
Otros pasivos financieros		37.506	38.528
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	11, 16, 20	2.549	3.495
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	11,16	611.537	596.698
Proveedores		2.853	3.219
Acreedores varios		311.712	292.796
Personal		43.449	25.198
Otras deudas con las Administraciones Públicas	18	59.172	66.682
Anticipos de clientes		194.351	208.803
Periodificaciones a corto plazo		5.163	6.231
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2.301.535	2.231.477

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 2020



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada

Correspondiente al 31 de diciembre de 2020 (expresado en miles de euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Importe neto de la cifra de negocios	17-a)	1.975.209	2.266.483
Aprovisionamientos		(395.317)	(336.881)
Consumo de mercaderías	17-b)	(12.271)	(11.826)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	10	(1.205)	(424)
Trabajos realizados por otras empresas	17-b)	(381.841)	(324.631)
Otros ingresos de explotación		73.406	124.341
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		12.574	3.866
Compensaciones por la prestación del S.P.U.	17-c)	60.000	120.000
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	832	475
Gastos de personal	17-d)	(1.554.493)	(1.659.683)
Sueldos, salarios y asimilados		(1.216.675)	(1.310.846)
Cargas sociales		(329.865)	(340.468)
Otros gastos		(7.953)	(8.369)
Otros gastos de explotación		(413.781)	(344.676)
Servicios exteriores	17-e)	(385.139)	(323.446)
Tributos	17-f)	(6.017)	(7.477)



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	11	(3.875)	(2.627)
Otros gastos de gestión corriente		(18.750)	(11.126)
Amortización del inmovilizado	6,7,8	(64.492)	(60.204)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	14	8.103	5.937
Exceso de provisiones	15	3	-
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	17-g)	(4.305)	2.796
Deterioro y pérdidas		(6.116)	2.887
Resultados por enajenaciones y otras		1.811	(91)
Otros resultados		(154)	(70)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		(375.821)	(1.957)
Ingresos financieros	17)i	79	111
De valores negociables y otros instrumentos financieros:			
De empresas del grupo		-	44
De terceros		79	67
Gastos financieros	17-i)	(394)	(175)
Por deudas con terceros		(394)	(175)
Por actualización de provisiones		-	-
Diferencias de cambio		8.909	7.404

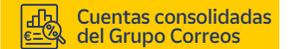


Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
RESULTADO FINANCIERO		8.594	7.340
Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia.	11.4	752	-
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(366.475)	5.383
Impuesto sobre beneficios	18	102.277	8.031
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		(264.198)	13.414
Resultado atribuido a la sociedad dominante		(263.264)	14.364
Resultado atribuido a socios externos		(934)	(950)

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 2020



+ Estado de flujos de efectivo consolidado

Correspondiente al 31 de diciembre de 2020 (expresado en miles de euros)

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Resultado del ejercicio antes de impuestos		(366.475)	5.383
Ajustes al resultado			
Amortización del inmovilizado	6,7,8	64.492	60.204
Correcciones valorativas por deterioro	7,10,11	11.196	(3.212)
Variación de provisiones		21.982	(15.630)
Imputación de subvenciones de capital	14	(8.103)	(5.937)
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	17-c)	(1.152)	(475)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		(1.811)	91
Ingresos financieros	17-h)	(79)	(111)
Gastos financieros	17-h)	393	175
Diferencias de cambio		(8.909)	(7.404)
Otros ingresos y gastos		-	(281)
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades puestas en equivalencia netos de dividendos		(752)	-
Cambios en el capital corriente			
Existencias		(6.085)	(4.098)
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		(3.083)	(140.180)

Continúa >



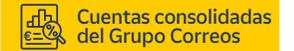
Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Otros activos corrientes		(3.119)	(3.456)
Acreedores y otras cuentas a pagar		(2.122)	128.859
Otros pasivos corrientes		2.071	5.427
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		1.918	3.363
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación			
Pagos de intereses		(94)	(90)
Cobros de intereses		59	120
Cobros por impuesto sobre beneficios		3.756	12.594
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		(295.917)	35.342

ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	Notas	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Pagos por inversiones			
Empresas del grupo y asociadas	21	(2.820)	(11.050)
Inmovilizado intangible		(24.598)	(15.170)
Inmovilizado material		(78.226)	(61.179)
Otros activos financieros		(2.411)	-
Cobros por desinversiones			
Inmovilizado material		12.072	1.575
Activos no corrientes mantenidos para la venta		-	999
Otros activos financieros		2.043	24
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(93.940)	(84.801)

Continúa >



ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	Notas	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		3.517	-
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero			
Emisión			
Deudas con entidades de crédito		326.825	14.531
Deudas con empresas del grupo y asociadas		500	-
Devolución y amortización de			
Obligaciones y otros valores negociables (+)		(4.522)	-
Otras deudas		(1.500)	-
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		324.820	14.531
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		8.909	7.404
VARIACIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		(56.128)	(27.524)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	12	100.594	128.118
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	12	44.466	100.594

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 2020



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado

Correspondiente al 31 de diciembre de 2020 (expresado en miles de euros)

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado correspondiente al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020

	Notas	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Resultado consolidado del ejercicio		(264.198)	13.414
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		1.437	370
Efecto impositivo		(389)	—
		1.048	370
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos:			
- con origen en la amortización		(5.608)	(5.807)
- con origen en la corrección por deterioro		(1.516)	—
- con origen en bajas		(984)	(135)
- otros		(633)	
Efecto impositivo		2.150	1.476
		(6.591)	(4.466)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS		(269.741)	9.318
Total de ingresos y gastos atribuidos a la sociedad dominante		(268.807)	10.268
Total de ingresos y gastos atribuidos a socios externos		(934)	(950)



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado

Correspondiente al 31 de diciembre de 2020 (expresado en miles de euros)

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020

	Reservas de la Sociedad Dominante								
	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	—	
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

Continúa >



	Reservas de la Sociedad Dominante								TOTAL
	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	
SALDO FINAL EJERCICIO 2019	611.521	250.938	100.070	444.542	(202.343)	14.364	236.946	1.265	1.457.303
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	(263.264)	(5.543)	(934)	(269.741)
Operaciones con socios o propietarios:									
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras variaciones del patrimonio									
neto consolidado	-	-	1.777	(7.503)	20.091	(14.364)	-	-	-
SALDO FINAL EJERCICIO 2020	611.521	250.938	101.847	437.039	(182.252)	(263.264)	231.403	331	1.187.563

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 2020



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ Memoria consolidada correspondiente al ejercicio 2020

(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



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 consolidadas 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:



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

- 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



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

establecidas en el contrato tipo. La CNMC establecerá las condiciones de acceso a la red postal si las negociaciones entre titulares de autorizaciones singulares y el operador designado no hubieran concluido en la celebración de un contrato.

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

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

El acceso a la red postal de los operadores previsto en el artículo 45 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal se rige, en la actualidad, conforme a lo 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 generales contenidas en la Resolución de 25 de abril de 2018, de la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, así como, en su caso, por las condiciones particulares pactadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45.3 de la Ley 43/2010.

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

- La gestión y explotación de cualesquiera servicios postales.
- La prestación de los servicios financieros relacionados con los servicios postales, los servicios de giro y de transferencias monetarias.
- La recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, con sujeción a lo establecido en la normativa aplicable.
- La entrega de notificaciones administrativas y judiciales, de conformidad con la normativa aplicable.
- Los servicios de telegramas, télex, burofax y realización de otras actividades y servicios relacionados con las telecomunicaciones.
- La propuesta de emisión de sellos así como la emisión de los restantes sistemas de pago de los servicios postales, incluyendo las actividades de comercialización y distribución de sus productos y emisiones.
- La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otras actividades o servicios complementarios de los anteriores o necesarios para el adecuado desarrollo del fin social, pudiendo a este fin constituir y participar en otras sociedades.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 los apartados 2 y 3 del artículo 136 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, de la Ley General Presupuestaria, la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) publicará las cuentas anuales consolidadas de SEPI en el "Registro de cuentas anuales del sector público" y la referencia a dicho registro en el BOE de 31 de julio.

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 2019 fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 26 de marzo de 2020 y aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad Dominante el 10 de junio de 2020. Las cuentas anuales están depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.

Durante 2020 se ha producido una situación de crisis sanitaria global provocada por el COVID-19, la cual ha impactado en el Grupo, debido a los sectores en los que opera, fundamentalmente la sociedad matriz:

- La caída de los volúmenes postales en la Sociedad dominante, que ha sido de un 24,1%, se ha duplicado respecto a la observada en 2019 que fue de un 12,4% respecto a 2018. En cuanto al negocio de paquetería del Grupo, el crecimiento anual de dos dígitos en volúmenes que

se venía experimentando en ejercicios anteriores, se ha truncado, siendo el crecimiento de este ejercicio del 4%. La principal causa que ha propiciado esto ha sido el efecto del Covid-19, que ha acelerado tendencias como la digitalización del consumo de la producción, de la Administración pública y, sobre todo, de las comunicaciones personales y comerciales, acortando en décadas su implantación generalizada.

- Además, para sufragar todo el gasto referente a la compra de mascarillas y el material necesario para adaptar las oficinas a la normativa existente la Sociedad dominante ha realizado un desembolso de 37,3 millones de euros.
- Por otra parte, a pesar de la caída de la actividad del negocio, la Dirección del Grupo ha apostado por el mantenimiento del empleo, incrementándose en 487 el número medio de empleados fijos en este ejercicio, ya que el futuro de la compañía pasa por parte de un proceso de diversificación que le permita entrar en mercados crecientes y con mayores márgenes.
- Como consecuencia de todo lo anterior se han puesto de manifiesto necesidades financieras causadas por la situación actual de pandemia, que se han solventado con una línea de crédito, dentro de la Sociedad dominante del Grupo Correos, por importe de 605 millones de euros, siendo el importe dispuesto al cierre del ejercicio de 327 millones de euros (Nota 3).



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020, son las siguientes:

Nombre de la empresa	Actividad Principal	Domicilio social	Método integración
Correos Telecom, S.A., S.M.E.; S.U	Gestión de la red de Telecomunicaciones de la Sociedad Dominante	c/ Conde de Peñalver, 19 (Madrid)	Global
Nexea G.D., S.A., S.M.E; S.U.	Servicios de correo híbrido	c/ Rejas, 9 (Madrid)	Global
Correos Express P.U., S.A., S.M.E; S.U.	Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería	Avenida de Europa, 8 Coslada (Madrid)	Global
CEP – Correos Express Portugal, S.A.	Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería	Rua do Barreiro nº553, Moreira Maia	Global
CEP II – Correos Express Portugal, S.A.	Servicios de transporte de mercancías en el mercado nacional e internacional.	Rua da Serra nº654, Moreira Maia	Global
K Parcel Company Limited	Servicios de transporte de paquetería	16/F., Kerry Cargo Centre 55 Wing Kei Road Kwai Chung, New Territories	Puesta en equivalencia
KCG ecommerce solutions Company Limited	Servicios de transporte de paquetería	Room 101, #3 Building, Fu Ma San Road, Chi Gang, Humen Town,	Puesta en equivalencia



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Cambio en el perímetro de consolidación durante el ejercicio 2020:

Durante el ejercicio 2019 se realizaron los trámites necesarios para la creación de 2 sociedades "Joint Venture", de nacionalidad china, llamadas KCG Ecommerce Solutions Company Limited (en adelante KCG) y K Parcel Company Limited (en adelante K Parcel), que han hecho 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 participa en estas dos sociedades en un 35% en cada una. La creación de estas dos sociedades se ha materializado en el primer semestre del ejercicio 2020, siendo el coste total de las participaciones de 2.249 miles de euros. Además, Correos ha concedido un préstamo a K Parcel por importe de 571 miles de euros a devolver en 5 años. Estas dos sociedades se integran por puesta en equivalencia dentro del consolidado del Grupo Correos, una vez no se tiene control sobre las mismas.

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 fue 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Correos Telecom, S.A., S.M.E., (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 ensostrarlo 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 – Correos 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.

Todas las sociedades dependientes y asociadas 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, (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 2020 y 2019 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:



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Ejercicio 2020	Correos Express P.U., 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 de la inversión	157.240	1.503	-	11.050
-Participación directa (%)	100%	100%	100%	51%
Capital social	66	1.503	974	375
Prima de emisión	6.415	0	0	-
Reserva legal	1.231	301	128	74
Otras reservas	28.725	5.681	(60)	886
Resultados de ejercicios anteriores		0	(5.085)	(3.843)
Resultado del ejercicio	16.427	2.228	(1.918)	(701)
Otros instrumentos de Patrimonio Neto (**)				4.600
Subvenciones	-	29	268	27
Socios externos	-	-	-	331
Total patrimonio neto	52.864	9.742	(5.693)	1.750
Resultado de explotación (***)	11.406	3.059	(2.433)	(782)

(*) 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 II.

(***) En CEP Consolidado hace referencia al resultado de explotación generado desde la fecha de adquisición, el 29 de abril de 2019



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Ejercicio 2019	Correos Express P.U., 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 de la inversión	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	20.689	1.739	(498)	(1.307)
Total Patrimonio Neto (**)	27	—	—	4.600
	—	—	332	27
Resultado de explotación	34.892	7.484	(3.712)	1.958
	9.774	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 II.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020. 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.
- La consolidación de las dos sociedades constituidas en 2020 en China, (Véase Nota (2)), se realiza aplicando el método de puesta en equivalencia.
- En el ejercicio 2019 se contabilizó 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 a 31 de diciembre de 2019, 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 consideró que el efecto entre la fecha de toma de control el 29 de abril y el 1 de mayo de 2019 no se produjo ningún hecho significativo ni tenía 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

- 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 2020 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 2020 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, excepto las sociedades que se consolidan por puesta en equivalencia K PARCEL cuya moneda es HKD y KCG cuya moneda es RMB, no habiéndose generado diferencias de conversión en el ejercicio una vez que se han constituido en el ejercicio 2020, las operaciones del ejercicio se han tenido en cuenta a tipo de cambio medio mensual y no se ha producido una diferencia significativa en los tipos de cambio a lo largo del ejercicio.

b) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas, los



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 consolidada 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) Principio de empresa en funcionamiento

Al 31 de diciembre de 2020, el Grupo Correos presenta un fondo de maniobra negativo por un importe de 230.126 miles de euros (81.450 miles de euros positivo en el ejercicio 2019), así como ha incurrido en unas pérdidas por importe de 264 millones de euros (13 millones de euros de resultado positivo en el ejercicio 2019). Esta situación al cierre del ejercicio 2020 ha venido principalmente derivada por los efectos de la pandemia por COVID-19 comentados en la Nota 1.

La situación actual llevó a que durante el ejercicio 2020 la Sociedad dominante acudiera a financiación externa, siendo la línea de crédito



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

concedida al cierre del ejercicio por importe de 605 millones de euros, estando dispuesta al cierre del ejercicio 2020 un importe de 327 millones de euros, y siendo su vencimiento el 9 de junio de 2021. Ante la situación actual, la Dirección de la Sociedad dominante, solicitó al mercado ofertas para obtener financiación en el largo plazo por importe de 325 millones de euros. A la fecha se han recibido ofertas vinculantes por más de 1.000 millones de euros, habiéndose aprobado por el Consejo de Administración, de fecha 26 de febrero de 2021, la adjudicación a una entidad financiera por el importe solicitado. De esta forma se transformará la línea de crédito, detallada previamente, en un préstamo bancario con vencimiento a tres años, y con una única amortización del principal en el ejercicio 2024. Así, se ha conseguido minimizar el desequilibrio en el fondo de maniobra a futuro, mejorándose la estructura financiera del Grupo Correos, habiéndose puesto de manifiesto la capacidad de la Sociedad dominante para obtener financiación y minimizando por lo tanto el riesgo de liquidez y solvencia. Adicionalmente, se tiene intención de acudir nuevamente a la contratación de líneas de crédito que soporten necesidades adicionales de liquidez futuras, estimadas para el año 2021 en al menos aproximadamente 80 millones de euros.

En base a lo detallado anteriormente, las cuentas anuales consolidadas han sido formuladas por los Administradores, bajo el principio de empresa en funcionamiento.

d) 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.

e) 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

4. Aplicación de los resultados de la Sociedad Dominante

La propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2020 formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por su Accionista Único, así como la propuesta aprobada correspondiente al ejercicio 2019 es como sigue:

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Resultado del ejercicio	(256.633)	17.771
Base de reparto:		
Reserva Legal	-	1.777
Reservas voluntarias	-	15.994
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(256.633)	-
Total	(256.633)	17.771

El Accionista Único de la Sociedad Dominante aprobó la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2019 el 10 de junio de 2020.

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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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:



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

- 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.

Sociedades asociadas y multigrupo

Sociedades asociadas son todas las entidades sobre las que alguna de las sociedades incluidas en la consolidación ejerce influencia significativa. Se entiende que existe influencia significativa cuando el Grupo tiene participación en la sociedad y poder para intervenir en las decisiones de política financiera y de explotación de esta, sin llegar a tener control.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Estas sociedades son integradas en las cuentas consolidadas por el procedimiento de puesta en equivalencia.

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 2020, 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



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 registró como “Aplicaciones Informáticas”, como consecuencia de la asignación del precio pagado en la adquisición de las sociedades dependientes portuguesas, 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 registró 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:



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Tipo de activo	Vida útil 2020 y 2019 (años)
Aplicaciones informáticas	5
Construcciones	10 a 75
Instalaciones técnicas	4 a 18
Maquinaria	10 a 18
Otras instalaciones	10
Mobiliario	15
Equipos informáticos	4 a 7
Elementos de transporte	7 a 12

La Dirección del Grupo Correos realizó 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 registró 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



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 (i).

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

En el caso de que los créditos por operaciones comerciales tengan un tipo de interés contractual, los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

El Grupo Correos da de baja un activo financiero, o parte del mismo, cuando expiran o se ceden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, siendo necesario que se transfieran de manera sustancial los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad. Estas circunstancias se evalúan comparando la exposición del Grupo Correos, antes y después de la cesión, a la variación en los importes y en el calendario de los flujos de efectivo netos del activo transferido.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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, porque concurren las siguientes circunstancias:
 1. La empresa debe encontrarse comprometida por un plan para vender el activo y haber iniciado un programa para encontrar comprador y completar el plan.
 2. La venta del activo debe negociarse activamente a un precio adecuado en relación con su valor razonable actual.
 3. Se espera completar la venta dentro del año siguiente a la fecha de clasificación del activo como mantenido para la venta, salvo que, por hechos o circunstancias fuera del control de la empresa, el plazo de venta se tenga que alargar y exista evidencia suficiente de que la empresa siga comprometida con el plan de disposición del activo.
 4. Las acciones para completar el plan indiquen que es improbable que haya cambios significativos en el mismo o que vaya a ser retirado.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 (24) 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

- 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 fueran 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.

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 tomó 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 y 2019 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

p) Impuestos corrientes y diferidos

El gasto o ingreso por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula como la suma del impuesto corriente, que resulta de la aplicación del correspondiente tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio tras aplicar las bonificaciones y deducciones existentes, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos contabilizados. Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias excepto en aquellos casos en los que este impuesto está directamente relacionado con partidas directamente reflejadas en el patrimonio neto del Grupo Correos, en cuyo caso el impuesto se reconoce, asimismo, en este epígrafe.

En el ejercicio 2011, el Grupo Correos tributó en régimen especial de consolidación fiscal, con número de Grupo Fiscal asociado nº 38/11, y cabecera la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Con motivo de la integración del Grupo Correos en SEPI en junio de 2012, se produjo la disolución del Grupo Fiscal nº 38/11, y la integración de las sociedades que componían este grupo en el Grupo Consolidado Fiscal con número asociado 9/86 con efectos en el ejercicio 2012.

A efectos de la tributación por el Impuesto sobre Sociedades, las Sociedades del Grupo Correos, 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,



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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.

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,



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 déficits 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.

Atendiendo a lo anterior, la Sociedad dominante ha contabilizado en el ejercicio 2020 contraprestaciones por la prestación del SPU por importe de 60.000 miles de euros (120.000 miles de euros en 2019) (Nota 17.c), es decir, la totalidad del importe recibido del Ministerio de Transportes Movilidad y Agenda Urbana a través del programa 491N Servicio Postal Universal, de los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2020, una vez que se han cumplido los requisitos necesarios para su consideración como no reintegrables.

Durante el período 2011-2019 Correos solo ha recibido del Ministerio de Transportes Movilidad y Agenda Urbana para el programa 491N Servicio Postal Universal, la cantidad total de 1.219 millones de euros.

Durante el mes de mayo de 2020, la Comisión Europea ha publicado la resolución aprobatoria de la compensación a Correos por parte del Estado español por importe total de 1.280 millones de euros por el cumplimiento

de la obligación del servicio postal universal durante el período 2011-2020. La conclusión a la que llega la Comisión Europea es que Correos no ha recibido importes que superen el coste neto de la obligación del servicio público, lo que significa que no existe compensación excesiva, por lo que el cálculo del importe recibido se encuentra dentro de las normas sobre ayudas estatales de la Unión Europea.

La decisión de la Comisión se ha realizado en base a una metodología de cálculo, por lo que los Administradores de la Sociedad entienden que tiene el visto bueno de la Comisión Europea, si bien dicha metodología tiene que pasar diferentes tramites de aprobación en el ámbito nacional, así como debe ser revisada por la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia, y consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales del presente ejercicio y de los siguientes, relativo al cálculo del coste neto del SPU del periodo 2011 al 2020.

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



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 y 2019 es el siguiente:

Ejercicio 2020	Saldo a 01/01/2020	Altas	Bajas	Otros	Saldo a 31/12/2020
Coste					
Desarrollo	366	325	-	-	691
Patentes, licencias y similares	592	-	-	-	592
Aplicaciones informáticas	288.047	26.513	-	-	314.560
Otro inmovilizado intangible	4.675	-	-	-	4.675
Total coste	293.680	26.838	-	-	320.518
Amortización acumulada					
Desarrollo	(366)	-	-	-	(366)
Patentes, licencias y similares	(592)	-	-	-	(592)
Aplicaciones informáticas	(252.313)	(12.368)	-	-	(264.681)
Otro inmovilizado intangible	(1.286)	(848)	-	-	(2.134)
Total amortización acumulada	(254.557)	(13.216)	-	-	(267.773)
Correcciones por deterioro- Aplicaciones informáticas	-	-	-	-	-
Valor neto	39.123				52.745



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 22.564 miles de euros (siendo la inversión registrada durante el ejercicio 2019 de 15.860 miles de euros).

Ejercicio 2019	Saldo a 01/01/2019	Altas	Bajas	Otros	Saldo a 31/12/2019
Coste					
Desarrollo	-	-	-	366	366
Patentes, licencias y similares	344	-	-	248	592
Aplicaciones informáticas	268.687	15.881	(715)	392	288.047
Otro inmovilizado intangible	502	-	-	-	4.675
Total coste	269.533	15.881	(715)	1.006	293.680
Amortización acumulada					
Desarrollo	-	-	-	(366)	(366)
Patentes, licencias y similares	(344)	-	-	(248)	(592)
Aplicaciones informáticas	(243.502)	(9.350)	701	-	(252.313)
Otro inmovilizado intangible	(322)	(572)	-	(392)	(1.286)
Total amortización acumulada	(244.168)	(9.922)	701	(1.006)	(254.557)
Valor neto	25.365				39.123



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2020 asciende a 235.677 miles de euros (216.179 miles de euros en 2019).

A 31 de diciembre de 2020, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas y mejoras evolutivas de los sistemas informáticos por importe de 6.356 miles de euros (14.006 miles de euros en 2019) 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:

	2020	2019
Saldo inicial bruto	8.744	-
Entradas (Combinaciones de Negocio) (Nota 21)	-	8.744
	8.744	8.744
Amortización acumulada, saldo inicial	(583)	-
Entradas	(874)	(583)
	(1.457)	(583)
Saldo final neto	7.287	8.161



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

El Grupo Correos dio de alta en el ejercicio 2019 un fondo de comercio de consolidación como consecuencia de que el precio de adquisición de CEP, fue superior al valor razonable de los activos y pasivos adquiridos (Nota 21).

El fondo de comercio que se adquirió a través de la combinación de negocios (ver nota 21) se atribuyó 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. Dicho fondo de comercio se asigna fundamentalmente a la fuerza de trabajo.

Al cierre del ejercicio 2020, 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 construidos 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 10,60% (8,2%, al 31 de diciembre de 2019), 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% (1,1% al 31 de diciembre de 2019).

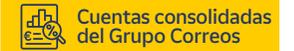
De la comparación del valor recuperable calculado por el método de descuento de flujos de efectivo futuros y el valor neto contable del fondo de comercio y de los activos intangibles adquiridos en la combinación de negocios no se ha puesto de manifiesto ningún deterioro.



7. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

Ejercicio 2020	Saldo a 01/01/2020	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Otros	Saldo a 31/12/2020
Coste						
Terrenos	382.752	-	(429)	(383)	-	381.940
Construcciones	1.478.226	4.983	(7.067)	9.420	-	1.485.562
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	707.610	34.448	(25.779)	5.504	-	721.783
Inmovilizado en curso y anticipos	39.849	32.430	-	(24.230)	(1.283)	46.766
Total coste	2.608.437	71.861	(33.275)	(9.689)	(1.283)	2.636.051
Amortización acumulada						
Construcciones	(588.893)	(20.958)	3.934	6.679	2.116	(597.122)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(518.046)	(29.087)	20.256	(8)	(2.118)	(529.003)
Total amortización acumulada	(1.106.939)	(50.045)	24.190	6.671	(2)	(1.126.125)
Correcciones por deterioro						
Terrenos y construcciones	(115.193)	(9.584)	6.252	(417)	2	(118.940)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(2.850)	-	22	1.138	-	(1.690)
Inmovilizado en curso y anticipos	(1.283)	-	-	-	1.283	-
Total correcciones por deterioro	(119.326)	(9.584)	6.274	721	1.285	(120.630)
Valor neto	1.382.172					1.389.296



Ejercicio 2019	Saldo a 01/01/2019	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	3.364	(2.850)	(6.454)	2.118	1.478.226
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	703.892	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	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)	(28.803)	31.181	219	1.552	(518.046)
Total amortización acumulada	(1.093.481)	(49.359)	32.691	5.458	(283)	(1.106.939)
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



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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, otras instalaciones y mobiliario de 13.855, 2.833, 2.362 y 3.475 miles de euros respectivamente (en el ejercicio 2019 elementos de transporte, maquinaria, equipos informáticos y mobiliario de 11.831, 6.223, 1.866 y 5.262 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.

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 dotación neta de deterioro de “Inmovilizado material” de 4.864 miles de euros (dotación de 7.236 miles de euros y reversión de 2.372 miles de euros), que se ha registrado en la cuenta de resultados de 2020. En el ejercicio 2019 se contabilizó una reversión neta de deterioro



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

de 3.371 miles de euros (dotación de 290 miles de euros y reversión de 4.021 miles de euros).

En el ejercicio 2020 la Sociedad Dominante tiene contabilizado un deterioro de 5.859 miles de euros en previsión de las bajas previstas de activos por reformas de inmuebles (7.351 miles de euros en 2019).

Al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 62.701 miles de euros (43.726 miles de euros en el ejercicio 2019). 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 2020 asciende a 444.765 miles de euros (444.523 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

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 45.121 miles de euros (42.472 miles de euros a 31 de diciembre de 2019), siendo su coste de adquisición 78.540 miles de euros (76.218 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

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 2020 y 2019 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2019	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2019	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2020
Coste							
Terrenos	4.406	-	1.060	5.466	-	431	5.897
Construcciones	14.669	56	2.467	17.192	18	6.100	23.310
Total coste	19.075	56	3.527	22.658	18	6.531	29.207
Amortización acumulada							
Construcciones	(5.312)	(340)	(322)	(5.974)	(356)	(3.487)	(9.817)
Correcciones por deterioro							
Terrenos y construcciones	(137)	4	79	(54)	-	(1.438)	(1.492)
Valor neto contable	13.627			16.630			17.898

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 1.281 miles de euros en el ejercicio 2020 (1.397 miles de euros en el ejercicio 2019).

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con su amortización anual y los gastos de mantenimiento, y han sido de 863 miles de euros en el ejercicio 2020 (731 miles de euros en el ejercicio 2019). Todos los gastos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas en base al principio del devengo.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020	Ejercicio 2019
Hasta un año	2.410	1.370
Entre uno y cinco años	7.442	1.472
Más de cinco años	2.532	459
	12.384	3.301



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

Ejercicio 2020	Saldo a 01/01/2020	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2020
Coste					
Terrenos	1.775	-	(589)	459	1.645
Construcciones	8.142	-	(1.380)	2.712	9.474
Otras instalaciones	242	-	(59)	(14)	169
Total coste	10.159	-	(2.028)	3.157	11.288
Amortización acumulada					
Construcciones	(4.918)	-	779	(3.198)	(7.337)
Otras instalaciones	(219)	-	58	14	(147)
Total amortización acumulada	(5.137)	-	837	(3.184)	(7.484)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(1.047)	-	6	733	(308)
Valor neto	3.975	-			3.496



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Al cierre del ejercicio 2020 el Grupo clasifica bajo el epígrafe de “Activos no corrientes mantenidos para la venta” 3.496 miles de euros (3.975 miles de euros en el ejercicio 2019), 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. Los principales movimientos que se producen durante el ejercicio son las reclasificaciones que se hacen desde el epígrafe del “inmovilizado material” al epígrafe “Activos no corrientes mantenidos para la venta” y

que se reflejan en la columna de traspasos.

Asimismo, la Sociedad Dominante ha cursado bajas por ventas con un coste de 2.028 miles de euros y una amortización acumulada de 837 miles de euros en el ejercicio 2020 (coste de 583 miles de euros y una amortización acumulada de 12 miles de euros en el ejercicio 2019), habiendo sido el resultado obtenido por la venta de inmuebles de 2.559 miles de euros (901 miles de euros en 2019).

Ejercicio 2019	Saldo a 01/01/2019	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo a 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	529				3.975



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

10. Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Existencias valoradas a coste		
Sellos en poder de terceros	330	232
Sellos en oficinas y almacenes propios	2.057	1.976
Sellos Filatelia	4.675	4.157
Vestuario	8.126	2.567
Otras existencias	4.341	4.513
	19.529	13.444
Correcciones valorativas por deterioro	(5.039)	(3.834)
	14.491	9.611



Índice

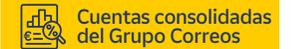
Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

Correcciones valorativas			
	Sellos	Otros	Total
Saldo al 1 de enero de 2019	3.498	683	4.181
Correcciones valorativas por deterioro	876	0	876
Reversión de correcciones valorativas	(1.191)	(8)	(1.199)
Aplicación contra coste de existencias	-	(24)	(24)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	3.182	652	3.834
Correcciones valorativas por deterioro	4.337	51	4.388
Reversión de correcciones valorativas	(3.182)	-	(3.182)
Aplicación contra coste de existencias	-	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2020	4.337	702	5.039

El Grupo Correos mantiene correcciones valorativas por deterioro de sellos por 4.337 miles de euros (3.182 miles de euros en 2019) 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 2019 se destruyeron sellos y otros productos totalmente deteriorados por importe de 24 miles de euros. En 2020 no se han destruido sellos u otros productos.



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 2020 y 2019, 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 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Inversiones financieras a largo plazo:		
Depósitos y fianzas	2.597	2.363
Créditos a terceros	2.176	-
Otros	89	88
	4.862	2.451
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar:		
Clientes por ventas y prestación de servicios	564.358	580.207
Clientes, empresas del grupo (Nota 20)	4.638	-
Deudores varios	29.355	26.023
Deudores, empresas del grupo (Nota 20)	93.258	483
Personal	4.985	7.420
Administraciones Públicas (Nota 18)	795	1.282
	697.389	615.415
Inversiones financieras a corto plazo:		
Depósitos y fianzas	1.086	3.129

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados "Préstamos y partidas a cobrar".



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

11.1.) Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar

En los epígrafes “Clientes por ventas y prestaciones de servicios” y “Deudores varios” se incluye 247.251 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 245.492 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

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 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

Correcciones valorativas	Cientes	Deudores	Total
Saldo al 1 de enero de 2019	22.234	991	23.225
Correcciones valorativas por deterioro	5.145	-	5.145
Reversiones de correcciones valorativas	(2.963)	(476)	(3.439)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	24.416	515	24.931
Correcciones valorativas por deterioro	3.421	-	3.421
Reversiones de correcciones valorativas	(2.337)	-	(2.337)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	25.500	515	26.015

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 920 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos (habiéndose registrado por

este mismo concepto durante el ejercicio 2019 un importe de 921 miles de euros).



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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:

de euros que corresponden a la adquisición de acciones de International Post Corporation (IPC).

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.

	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Inversiones financieras a largo plazo		
Créditos a terceros	2.176	-
Otras inversiones financieras	2.686	2.451
	4.862	2.451

El epígrafe “Inversiones financieras a largo plazo” de la Sociedad Dominante incluye las fianzas y depósitos constituidos a largo plazo de 1.078 miles de euros, 2.176 de anticipos al personal, además de 18 miles



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 y 2019 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Inversiones financieras a largo plazo	4.862	2.451
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	564.358	580.207
Deudores varios	29.355	26.023
Inversiones financieras a corto plazo	1.086	3.129
Bancos e instituciones de crédito (Nota 12)	17.377	65.605
Clientes, sociedades puestas en equivalencia	4.638	-
Intereses devengados no vencidos	2	4
	621.678	677.419



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

En “Deudores varios”, se incluyen, entre otros, los saldos pendientes de cobro por pagos provisionales de correspondencia internacional de la Sociedad Dominante, de 20.249 miles de euros (17.043 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 2020 y 2019 es el siguiente:

Ejercicio 2020	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	29	140.254	10	41.664
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	46	30.962	6	3.560
Con saldo inferior a 500 miles de euros	24.295	67.866	23.353	50.667
	24.370	239.082	23.369	95.891
Operadores postales extranjeros		247.251	-	-
Otros activos financieros		15.115	-	1.012
		262.366		1.012
		501.448		96.903



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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	27.336	77.130
	24.241	270.594	27.336	77.130
Operadores postales extranjeros		245.492		-
Otros activos financieros		13.360		137
		258.852		137
		529.446		77.267



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 2020 y 2019, por ser la más representativa, es el siguiente:

	Ejercicio 2020 / Sociedad Dominante		Ejercicio 2019 / Sociedad Dominante	
	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes	Operadores postales extranjeros
No vencidos	138.725	72.812	119.157	81.725
Vencidos no dudosos:				
Menos de 30 días	49.118	298	97.024	3.530
Entre 30 y 60 días	24.224	3.269	19.848	258
Entre 60 y 90 días	1.885	282	10.816	165
Entre 90 y 120 días	3.334	151	5.155	176
Más de 120 días	21.795	150.191	18.593	142.594
Pagos provisionales	-	20.249	-	17.043
	239.081	247.252	270.593	245.491
Clientes dudosos	13.115	1.815	12.776	1.305
Correcciones por deterioro	(13.115)	(1.815)	(12.776)	(1.305)
	239.081	247.252	270.593	245.491



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 186.283 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 (200.598 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

La Sociedad Dominante ha rentabilizado los excedentes de tesorería durante el ejercicio 2020 mediante la gestión activa de los fondos depositados en cuentas corrientes en las entidades financieras nacionales de mayor solvencia.

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.

En el caso de los pasivos financieros, las deudas con entidades de crédito tanto en el largo plazo como en el corto plazo están referenciadas a tipos fijos, por lo que el riesgo de cambios en tipos de interés se ve minimizado y se encuentra monitorizado.

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 2020 asciende a 5.553 miles de euros a pagar (34.022 miles de euros a 31 de diciembre de 2019), los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que este riesgo no es significativo.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 han sido dispuestas a lo largo del ejercicio 2020, siendo el importe dispuesto a 31 de diciembre de 2020 de 327 millones de euros. Así mismo se han obtenido ofertas vinculantes

para la transformación de las líneas de créditos en préstamos a largo plazo por importe de 325 millones de euros, habiéndose aprobado por el Consejo de Administración, de fecha 26 de febrero de 2021, la adjudicación a una entidad financiera por el importe solicitado tal y como se indica en la nota 3c).

El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Activos financieros a corto plazo		
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	564.358	580.207
Clientes, sociedades puestas en equivalencia	4.638	-
Deudores, empresas del grupo y asociadas	93.258	483
Deudores varios	29.355	26.023
Inversiones financieras	1.086	3.129
Efectivo y otros medios líquidos	44.466	100.594
Pasivos financieros a corto plazo		
Deudas a corto plazo	(370.404)	(42.742)
Deudas con empresas del grupo	(2.549)	(3.495)
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	(611.537)	(596.698)
Diferencia	(247.329)	67.501



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

El impacto de esta necesidad de liquidez en el corto plazo está mitigado por el hecho de que la línea de crédito con vencimiento el 9 de junio de 2021 tiene un importe pendiente de disposición de 278 millones de euros y al hecho detallado en la Nota 3, en la que se ha descrito como se han obtenido ofertas vinculantes para la financiación a largo plazo de los 325 millones de euros, pasando la financiación de la póliza de crédito del corto plazo a una deuda a largo plazo. Así mismo como ya se ha detallado anteriormente se han recibido ofertas para obtener financiación a largo plazo muy superiores a las requeridas de 325 millones de euros, encontrándose ya adjudicada a la fecha de formulación, lo que es un indicador de no existencia de problemas para poder obtener renovaciones o nuevas líneas de crédito al vencimiento de la actual.

La sociedad dependiente Correos Express mantiene suscrito un contrato de tesorería corporativo con renovación anual con la Sociedad dominante contando con una línea de crédito por un importe máximo de disposición de 15.000 miles de euros (15.000 miles de euros al 31 de diciembre de 2019) ni al 31 de diciembre de 2020 y 2019 presenta saldo dispuesto, y de 7 millones de euros con la sociedad dependiente Nexea, estando pendiente de disposición 3,5 millones de euros.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

11.4.) Participaciones en Sociedades puestas en equivalencia

El detalle y movimiento del epígrafe “Participaciones en sociedades puestas en equivalencia” es el siguiente:

Ejercicio 2020			
	K Parcel Company Limited Moneda local (HKD)		KCGecommerce solutions Company Limited Moneda local (RMB)
Valor neto contable de la inversión (Euros)	407.904	Valor neto contable de la inversión (Euros)	1.840.980
Participación directa (%)	35%	Participación directa (%)	35%
Capital social (HKD)	10.000.000	Capital social + Reservas (RMB)	42.508.252
Resultado de ejercicio (HKD)	19.349.417	Resultado de ejercicio (HKD)	-92.090
Total patrimonio neto (HKD)	29.349.417	Total patrimonio neto (RMB)	42.416.162
Total patrimonio neto (EUR)	1.164.036	Total patrimonio neto (EUR)	1.836.896

	Saldo al 31/12/2019	Participación en la constitución	Participación en resultados en puestas en equivalencia	Saldo al 31/12/2020
K Parcel Company Limited	-	408	756	1.164
KCGecommerce solutions Company Limited	-	1.841	(4)	1.837
	-	2.249	752	3.001



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Efectivo:		
Caja	27.085	34.985
Bancos e instituciones de crédito	17.377	65.605
Activos líquidos equivalentes:		
Intereses devengados no vencidos:		
De terceros	4	4
	44.466	100.594

La Sociedad Dominante mantenía a 31 de diciembre de 2019 un depósito restringido de 213 miles de euros con la finalidad de atender las liquidaciones del IBI que se reciban de las Entidades locales, como consecuencia de la resolución de la Comisión Europea que declaraba la exención de dicho impuesto como ayuda ilegal.

Al 31 de diciembre de 2020 el epígrafe "Bancos e instituciones de crédito" registra 1.951 miles de euros con origen en los cobros que la Sociedad Correos Express ha realizado por cuenta de clientes a los que presta el servicio de entrega con reembolso (2.196 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 y 2019 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 2020, las Reservas Estatutarias de la Sociedad Dominante sumaban 214.119 miles de euros (al 31 de diciembre de 2019 de 214.119 miles de euros).

Los Administradores de la Sociedad Dominante tienen previsto solicitar en el ejercicio 2021 al Accionista Único la autorización para redistribuir la totalidad del saldo de las Reservas Estatutarias a Reservas Voluntarias.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

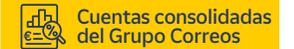
Detalle de Reservas:

Su detalle al 31 de diciembre de 2020 es como sigue:

	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Detalle de reservas:		
Reserva Legal	101.847	100.070
Reservas Estatutarias	214.119	214.119
Reservas Voluntarias	222.920	230.423
Reservas en Sociedades Consolidadas por Integración Global	(182.252)	(202.343)
Total	356.634	342.269

El detalle de las reservas en sociedades consolidadas es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Detalle de reservas en sociedades consolidadas		
Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.S.U.	5.981	4.242
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. S.U	(11.833)	(11.362)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. S.U	(176.400)	(195.223)
Total	(182.252)	(202.343)



d) Resultados consolidados del Grupo Correos

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2020 y 2019 es como sigue:

2020	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados	Atribuido a la sociedad dominante	Atribuido a los socios externos
Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.	(256.633)	(22.275)	(278.908)	(278.908)	-
Correos Telecom, S.A., S.M.E., S.U.	2.228	-	2.228	2.228	-
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.S.U.	(1.918)	-	(1.918)	(1.918)	-
Grupo CEX	15.727	(2.079)	13.648	14.582	(934)
KCG E-commerce Solutions Company Limited	-	(4)	(4)	(4)	-
K-Parcel Company Limited	-	756	756	756	-
	(240.596)	(23.602)	(264.198)	(263.264)	(934)

2019	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados	Atribuido a la sociedad dominante	Atribuido a los socios externos
Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.	17.771	(25.336)	(7.566)	(7.566)	-
Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.S.U.	1.739	-	1.739	1.739	-
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.S.U.	(498)	-	(498)	(498)	-
Grupo CEX	21.115	(1.377)	19.738	20.688	(950)
	40.127	(26.713)	13.413	14.363	(950)



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos*e) Detalle de socios externos:*

El detalle de socios externos a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

2020	Sociedad	Porcentaje socios externos	Capital Social	Reservas	Integración CEP II	Fondo de comercio CEP	Resultado atribuido a socios externos	Total
	CEP	49%	123	1.242	(2.732)	2.632	(934)	331

2019	Sociedad	Porcentaje socios externos	Capital Social	Reservas	Resultado Enero - Abri	Integración CEP II	Fondo de comercio CEP	Resultado atribuido a socios externos	Total
	CEP	49%	123	1.202	308	(2.437)	3.020	(950)	1.265



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

14. Subvenciones, donaciones, legados y compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU recibidos

El detalle del movimiento durante los ejercicios 2020 y 2019, de las compensaciones recibidas como subvención de capital, es el siguiente:

Ejercicio 2019	Miles de euros
Saldo inicial a 1 de enero de 2019	241.049
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	370
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

Ejercicio 2020	Miles de euros
Saldo inicial a 1 de enero de 2020	236.946
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	1.437
Efecto fiscal	(389)
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- Con origen en la amortización	(5.608)
-Con origen en la corrección por deterioro	(1.516)
-Otros	(633)
- Con origen en bajas	(984)
Efecto fiscal	2.150
Saldo final a 31 de diciembre de 2020	231.403

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 2020, y reconoce dicha variación en el patrimonio neto de la Sociedad (ver Nota 5q) y Nota 18).



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

15. Provisiones a largo plazo

El detalle y movimiento de las provisiones a largo plazo durante los ejercicios 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

Provisiones a largo plazo				
	Provisión para impuestos	Provisión por reclamaciones del personal	Provisión por litigios	Total
Saldo al 1 de enero de 2019	3.496	11.690	14.122	29.308
Dotaciones	103	280	35	418
Altas (Combinación de negocios)	-	-	69	69
Aplicaciones / pagos	(359)	(68)	-	(427)
Reversiones / excesos	(1.945)	(1.706)	(778)	(4.429)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	1.295	10.196	13.448	24.939
Dotaciones	790	2.838	449	4.077
Aplicaciones / pagos	(654)	-	(7)	(661)
Reversiones / excesos	165	(1.249)	-	1.084
Saldo al 31 de diciembre de 2020	1.596	11.785	13.890	27.271



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Las dotaciones de provisiones a largo plazo del ejercicio, por importe de 4.077 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según su naturaleza (418 miles de euros en 2019).

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 2020 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades.

Las reversiones de provisiones a largo plazo del ejercicio, por importe de 1.084 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (4.428 miles de euros en 2019).

Provisión por reclamaciones de personal

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2020 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 2020 y 2019 recoge las cantidades a pagar estimadas por la Sociedad Dominante en relación con resoluciones de la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia, recurridas por estas y pendientes de resolución final.

Durante el ejercicio 2018, la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia dictó una resolución en la que sanciona a la Correos Express

por un total de 19.635 miles de euros por presuntas infracciones de la normativa de defensa de la competencia.

Correos Express, en mayo de 2018, obtuvo la suspensión cautelar del pago de las multas impuestas, así mismo, el 6 de febrero de 2019 interpuso demanda ante la Audiencia Nacional contra la resolución anteriormente mencionada.

Los Administradores de la Sociedad Dominante y de Correos Express, 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 que suponga una reducción de la sanción en al menos el 50%, por lo que la provisión registrada por Correos Express ascendió a 9.817 miles de euros, sin que haya variado en



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

16. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros a largo y corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2020 y 2019, incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

Deudas a largo plazo:	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Deudas con entidades de crédito	8.058	11.256
Acreeedores por inmovilizado	-	1.687
Fianzas y depósitos	1.253	1.252
Acreeedores por arrendamientos financieros	47	284
Otras deudas a largo plazo	106	149
	9.464	14.628



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Deudas a corto plazo:	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Deudas con entidades de crédito	332.519	3.785
Acreedores por inmovilizado	22.319	18.372
Depósitos giro	10.390	10.097
Fianzas y depósitos	4.696	6.700
Acreedores por arrendamientos financieros	379	425
Otras deudas a corto plazo	101	3.359
Total deudas a corto plazo	370.404	42.742
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 20)	2.549	3.495
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Proveedores	2.853	3.219
Proveedores, empresas de grupo y asociadas (Nota 20)	-	-
Acreedores varios	311.712	292.796
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	43.449	25.198
Otras deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18)	59.172	66.682
Anticipos de clientes	194.351	208.803
Total acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	611.537	596.698
Periodificaciones a corto plazo	5.163	6.231



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 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 12.700 miles de euros (23.183 miles de euros en el ejercicio 2019).

Asimismo, en los epígrafes “Acreedores varios” y “Anticipos de clientes” se incluyen 252.804 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 (279.514 miles de euros a 31 de diciembre de 2019). También se incluyen en el epígrafe “Anticipos de clientes” las cantidades cobradas por Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) por cuenta de terceros al realizar el servicio de entrega con reembolso a petición de clientes, de 1.981 miles de euros (2.196 miles de euros en el ejercicio 2019).

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 2020 y 2019, por ser el más representativo del Grupo, es la siguiente:

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	16	19
Ratio de operaciones pagadas	15	20
Ratio de operaciones pendientes de pago	27	16
	Miles de euros	Milesde euros
Total pagos realizados	479.840	458.875
Total pagos pendientes	59.928	24.048



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) formalizó una póliza de crédito a interés fijo con Bankinter, S.A. por un importe de 15.000 miles de euros con vencimiento en 2024.

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 del préstamo es el siguiente;

Ejercicio	Capital pendiente	Tipo interés	Cuota	Intereses	Capital
2020	10.500				
2021	7.500	0,73%	3.069	69	3.000
2022	4.500	0,73%	3.047	47	3.000
2023	1.500	0,73%	1.525	25	1.500
2024	-	0,73%	4	4	-
			7.645	145	7.500



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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:

Ejercicio	Capital pendiente	Tipo interés	Cuota	Intereses	Capital
2020	741	-	-	-	-
2021	534	1,35%	207	9	198
2022	327	1,35%	207	6	201
2023	121	1,35%	207	4	203
Resto	-	1,35%	155	1	154
			776	20	756

Durante el 2020, la Sociedad Dominante ha contratado una línea de crédito con una entidad de crédito, con un límite de 605 millones de euros con un tipo de interés de 0,1% anual, vencimiento el 9 de junio de 2021, siendo lo dispuesto a 31 de diciembre de 2020 de 327 millones de euros que se refleja dentro de las "Deudas a corto plazo con entidades de crédito".



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 y 2019 es la siguiente:

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Segmentación por procedencia		
Clientes con contrato	1.458.186	1.507.017
Cobros contado	317.345	367.932
Máquinas de franquear	33.414	42.944
Internacional (ETOE y actividad en Portugal)	110.504	133.964
Otros	55.760	214.626
Total	1.975.209	2.266.483
Segmentación por mercados geográficos		
Nacional	1.947.373	2.240.796
Internacional	27.836	25.687
Total	1.975.209	2.266.483



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 1.761 miles de euros (siendo ese mismo dato para el ejercicio 2019 equivalente a 1.843 miles de euros).

b) Aprovisionamientos

El desglose del epígrafe de “Aprovisionamientos” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante los ejercicios 2020 y 2019 es como sigue:

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Compras nacionales de mercaderías		
Sellos y otros signos de franqueo	4.505	4.361
Otros productos	8.863	12.130
Variación de existencias	(1.097)	(4.665)
Consumo de mercaderías	12.271	11.826
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	1.205	424
Trabajos realizados por otras empresas	381.841	324.631
Aprovisionamientos	395.317	336.881



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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, 47.096 miles de euros en el ejercicio 2020 (63.493 miles de euros en el ejercicio 2019). También se incluye el gasto en transportes contratado con terceros, 96.081 miles de euros en el ejercicio 2019 (88.495 miles de euros en el ejercicio 2019).

Además, en este epígrafe se recoge los cargos recibidos de proveedores que trabajan por cuenta propia prestando servicios de distribución de mercancías para el Grupo Correos Express, 243.501 miles de euros en el ejercicio 2020 (175.564 miles de euros en el ejercicio 2019).

Este aumento es consecuencia del crecimiento en la actividad de paquetería en el Grupo Correos

c) Compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU

La Sociedad dominante ha contabilizado en el ejercicio 2020 contraprestaciones por la prestación del SPU por importe de 60.000 miles de euros (120.000 miles de euros en 2019).

Durante el período 2011-2019 Correos solo ha recibido del Ministerio de Transportes Movilidad y Agenda Urbana para el programa 491N Servicio Postal Universal, la cantidad total de 1.219 millones de euros.

Durante el mes de mayo de 2020, la Comisión Europea ha publicado la resolución aprobatoria de la compensación a Correos por parte del Estado español por importe total de 1.280 millones de euros por el cumplimiento de la obligación del servicio postal universal durante el período 2011-2020. La conclusión a la que llega la Comisión Europea es que Correos no ha recibido importes que superen el coste neto de la obligación del servicio público, lo que significa que no existe compensación excesiva, por lo que el cálculo del importe recibido se encuentra dentro de las normas sobre ayudas estatales de la Unión Europea.

La decisión de la Comisión se ha realizado en base a una metodología de cálculo, por lo que los Administradores de la Sociedad dominante entienden que tiene el visto bueno de la Comisión Europea, si bien dicha metodología tiene que pasar diferentes tramites de aprobación en el ámbito nacional, así como debe ser revisada por la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia, y consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales del presente ejercicio y de los siguientes, relativo al cálculo del coste neto del SPU del periodo 2011 al 2020.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos**Compensaciones por la prestación del SPU pendiente de cobro a 1 de enero de 2019 (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 pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2019 (Depositadas en el Tesoro)		-
Ejercicio 2020	Compensaciones SPU en el Tesoro- pendiente de liquidación	60.000
	Compensaciones SPU cobradas del Tesoro	(60.00)
Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2020 (Depositadas en el Tesoro)		-

La Sociedad Dominante ha cobrado a lo largo del ejercicio 2020, 60.000 miles de euros correspondientes a compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU (120.000 miles de euros en el ejercicio 2019).

La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio 2020 otras subvenciones por importe de 705 miles de euros (321 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 2020 y 2019 es el siguiente:



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Sueldos, salarios y asimilados	1.216.675	1.310.846
Cargas sociales	329.865	340.468
Otros gastos	7.953	8.369
	1.554.493	1.659.683

Las cargas sociales para el ejercicio 2020 y 2019 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-o)).

e) Servicios exteriores

El desglose del epígrafe "Servicios exteriores" para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Arrendamientos	48.416	44.455
Reparaciones, conservación y mantenimiento	84.211	80.820
Profesionales independientes	96.223	84.923
Primas de seguros	3.443	3.316
Suministros	76.653	45.086
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	17.399	16.034
Servicios bancarios y similares	856	777
Otros gastos	57.938	48.035
	385.139	323.446



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

El aumento del gasto en suministro es consecuencia de los gastos derivados del COVID 19, compra de mascarillas y material necesario para adaptar las oficinas a la normativa existente.

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 2020 y 2019 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 2020	Ejercicio 2019
Hasta un año	26.712	27.034
Entre uno y cinco años	17.300	15.042
Más de 5 años	27.392	28.033
	71.404	70.109

f) *Tributos*

En el epígrafe "Tributos" se 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 2020 (ver Nota 4-s)). En el ejercicio 2020 se ha registrado un ingreso por importe de 3.656 miles de euros por efecto de regularización de la prorrata definitiva del ejercicio (en el ejercicio 2019 la prorrata definitiva no sufrió variación con respecto a la provisional) así como un ingreso de 346 miles de euros por el efecto de la regularización de los bienes de inversión de ejercicios anteriores (en el ejercicio 2019 el ingreso registrado fue de 37 miles euros).

También se registran otros impuestos, el más significativo el impuesto sobre bienes inmuebles, que ha supuesto un gasto de 6.225 miles de euros en 2020 (5.850 miles de euros en el ejercicio 2019).



g) Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

Ejercicio 2020					
I. material y activos no corrientes para venta					
	Inmov. intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
Correcciones por deterioro:					
Dotaciones	-	9.545	-	-	9.545
Reversiones	-	(3.429)	-	-	(3.429)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-
		6.116	-	-	6.116
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	-	(2.560)	-	-	(2.560)
Pérdidas	7	742	-	-	749
	7	(1.818)	-	-	(1.811)
	7	4.298	-	-	4.305



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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)



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

h) Ingresos y gastos financieros

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2020 y 2019 es el siguiente:

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Ingresos financieros		
De empresas del grupo: Imposiciones a corto plazo (Nota 20)	-	44
De terceros Otros ingresos financieros	79	67
	79	111
Gastos financieros		
De terceros: Otros gastos financieros	394	175
	394	175



18. Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Activos no corrientes		
Activos por impuesto diferido	60.836	49.109
Total activos no corrientes con Administraciones Públicas	60.836	49.109
Activos corrientes-		
Otros (Nota 11)	795	1.282
Total activos corrientes con Administraciones Públicas	795	1.282
	(Nota 11)	(Nota 11)
Pasivos no corrientes-		
Pasivos por impuesto diferido	77.271	79.351
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas - IRPF	20.954	23.841
Impuesto sobre el Valor Añadido - IVA	5.481	8.029
Seguridad social	30.654	32.668
MUFACE y derechos pasivos	1.251	1.459
Otros	852	685
Total pasivos corrientes con Administraciones Públicas	59.192	66.682
	(Nota 16)	(Nota 16)



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Diferencias temporarias:		
Provisiones para riesgos y gastos	1.703	1.008
Amortización fondo de comercio	1.915	2.306
Provisiones relacionadas con el personal	162	658
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	6.117	4.825
Amortización del inmovilizado	6.039	7.319
Otros	488	492
	16.424	16.608
Ajuste por cambio de tipo impositivo	(182)	(185)
Créditos por bases imponibles negativas Portugal	1.291	1.071
Créditos por bases imponibles negativas España	29.058	22.630
Créditos por deducciones	14.245	8.984
Activos por impuesto diferido	60.836	49.108
Diferencias temporarias:		
Efecto fiscal de las compensaciones SPU capital recibidas hasta 2010	76.179	77.931
Intangibles generados en Combinación de Negocios	1.092	1.420
Otros ajustes temporales	-	-
Pasivos por impuesto diferido	77.271	79.351



El movimiento de los activos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2020	Altas	Ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2020
Base impuesto diferido	157.694	48.032	-	(21.268)	184.458
Efecto impositivo:					
Diferencias temporarias	16.424	4.539	(182)	(4.539)	16.242
Créditos por pérdidas a compensar (Portugal)	1.071	220	-	-	1.291
Créditos por pérdidas a compensar (España)	22.630	7.207	-	(779)	29.058
Créditos por deducciones	8.984	5.261	-	-	14.245
Total activos por impuesto diferido	49.109	17.227	(182)	(5.318)	60.836

	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	-	1.071	-	-	1.071
Créditos por deducciones	10.648	12.676	-	(694)	22.630
	9.094	3.499	74	(3.683)	8.984
Total activos por impuesto diferido	36.890	19.856	(111)	(7.526)	49.109



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Las principales diferencias temporarias del ejercicio 2020 corresponden, por una parte, a la corrección de valor por deterioro del inmovilizado (7.236 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 (1.578 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 2020.

Por otra parte, el importe de las recuperaciones de diferencias temporarias registradas en el ejercicio 2020 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 2020 es de 3.636 miles euros en el caso de la Sociedad Dominante y 249 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 391 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.

El movimiento de los pasivos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Ejercicio 2020

	Saldo al 01/01/2020	Altas	Ajuste Cambio de Tipos	Reversión	Saldo al 31/12/2020
Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital	77.931	-	-	(1.752)	76.179
Pasivo por impuesto diferido combinación de negocios	1.420	-	-	(328)	1.092
Diferencias temporarias	-	-	-	-	-
Efecto impositivo diferencias temporarias	-	-	-	-	-
Total pasivos por impuesto diferido	79.351	-	-	(2.580)	77.271

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	80.219	1.638	—	(2.506)	79.351



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2020 y 2019:

Año 2020			
	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado agregado antes de impuestos	-	-	(342.556)
Ajustes de consolidación	-	-	(23.919)
Resultado consolidado antes de impuestos			(366.475)
Diferencias permanentes:			
- de las sociedades individuales	1.409	(15.373)	(13.964)
- de los ajustes de consolidación	23.919	-	23.919
Diferencias temporarias:			
- Originadas en el ejercicio	18.154	(61)	18.093
- Originadas en ejercicios anteriores	-	(18.240)	(18.240)
Base imponible Previa (resultado fiscal)			(356.667)
Base imponible Previa España			(355.836)
Base imponible Previa Portugal			(831)
Compensación BINs generadas antes de inclusión en Grupo Fiscal SEPI			(3.114)
Compensación BINs generadas en Grupo Fiscal SEPI			-
Base Imponible			(359.781)



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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	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



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
	Cuenta de P y G Consolidada	Cuenta de P y G Consolidada
Resultado agregado antes de impuestos	(342.556)	32.308
Ajustes de consolidación	(23.919)	(26.925)
Resultado consolidado antes de impuestos	(366.475)	5.383
Detalle de resultados agregados antes de impuestos:		
- Base contable positiva	13.466	32.847
- Base contable negativa	(356.022)	(539)
- Base contable no tributable	(23.919)	(26.925)
	(366.475)	5.383
Carga impositiva teórica	(2.796)	(7.850)
Crédito fiscal	89.180	323
Ingreso no computable	10.795	494
Gastos no deducibles	(302)	(507)
Deducciones	5.262	3.764
Ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado	102.139	(3.776)
Detalle ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado:		
Impuestos corrientes	(2.495)	(2.394)



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Recompra crédito fiscal	-	(1.184)
Crédito fiscal	92.903	229
Impuestos diferidos	11.731	(428)
Total ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado	102.139	(3.777)
Ajuste cambio de tipo impositivo	(182)	(185)
Ajuste cambio de tipo impositivo Recompra Crédito Fiscal	-	(142)
Ajuste ejercicio anterior I.S.	-	74
Activación BINS y temporarias	-	11.850
Ajuste consolidación	(8)	210
Efecto fiscal Combinación de Negocios	328	-
Ingreso / (gasto) agregado por Imp. de Sociedades	102.277	8.031

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Ejercicio 2020		Ejercicio 2019	
	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor
Impuesto corriente agregado (Nota 20)	92.815	(2.049)	229	(2.169)
Recompra Crédito Fiscal SEPI (Nota 20)	-	-	-	(1.326)
Retenciones y pagos a cuenta (Nota 20)	443	-	442	-



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

A efectos de la tributación por el Impuesto sobre Sociedades, las sociedades residentes en territorio español del Grupo Correos están integradas en el Grupo Consolidado Fiscal nº 9/86, formado por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales y todas sociedades residentes en territorio español que formen parte de su grupo consolidado financiero al amparo de lo dispuesto en los artículos 42 y siguientes del Código de Comercio, de conformidad con lo previsto en la Ley 5/1996, de 10 de enero, de Creación de determinadas Entidades de Derecho Público.

La aplicación del régimen de tributación consolidada supone, de una parte, que se integren en la entidad dominante (Sociedad Estatal de Participaciones Industriales) los créditos y débitos individuales por el Impuesto sobre Sociedades, y de otra, el derecho a obtener una compensación por los créditos fiscales incorporados a la consolidación.

La base imponible negativa generada en el ejercicio 2020 por la Sociedad dominante del Grupo Correos asciende a 368.647 miles de euros, por lo que, conforme al procedimiento establecido en el Grupo 9/86 de consolidación fiscal, SEPI abonará a Correos una cuota del 25% sobre dicha base imponible negativa una vez presentada la declaración consolidada, importe que asciende a 92.162 miles de euros.

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 2020 Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) ha procedido a compensar 3.114 miles euros (2.778 miles euros en 2019) 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 2020, 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 190.742 miles de euros (193.857 miles de euros en el ejercicio 2019). Dichas bases imponibles corresponden a Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal)



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

(188.041 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.
2001	1.138	—
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
	188.041	2.701



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Las bases imponibles negativas, correspondientes a las sociedades CEP y CEP II, pendientes de compensación a 31 de diciembre de 2020 ascienden a 6.150 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
2020	2026	1.046
		6.150

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 por importe de 1.291 miles de euros, correspondientes a los ejercicios 2015-2020, entendiendo los Administradores que se generarán bases imponibles positivas en dicha compañía en los próximos cinco años que, conforme a lo establecido en la normativa portuguesa, permitirán la recuperabilidad de dicho activo.

Existe un crédito fiscal derivado de las deducciones fiscales generadas y no aplicadas por la Sociedad Dominante del Grupo por importe de 14.084 miles euros. Éste corresponde a las siguientes deducciones: por

Innovación Tecnológica (8.512 miles euros), por inversiones en activos fijos efectuadas en Canarias (3.502 miles euros), por inversiones en acontecimientos de excepcional interés público (1.268 miles euros), por reversión de medidas temporales en virtud de la Ley 16/2012 (457 miles euros), por creación de empleo para personas con discapacidad (293 miles euros) y por donaciones a entidades sin fines lucrativos (52 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 neto positivo en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 7.285 miles de euros en 2020 (11.982 miles de euros en 2019).

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 2020, 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 2016. Los Administradores de la Sociedad Dominante no esperan que se devenguen pasivos adicionales de consideración para las mismas como consecuencia de una eventual inspección.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 y 2019 era el siguiente:

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Comité de Dirección	15	13
Resto plantilla:		
Funcionarios	7.940	9.272
Laborales	44.501	45.404
	52.456	54.689

A 31 de diciembre de 2020 y 2019 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

	Datos a 31/12/2020			Datos a 31/12/2019		
	Hombres	Mujeres	Total plantilla	Hombres	Mujeres	Total plantilla
Comité de Dirección	19	3	22	9	3	12
Resto plantilla:						
Funcionarios	4.966	2.391	7.357	5.951	2.825	8.776
Laborales	21.655	26.025	47.680	21.533	26.050	47.583
	26.640	28.419	55.059	27.493	28.879	56.372



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

La plantilla media (*Full Time Equivalent*) del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2020 y 2019 era el siguiente:

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Funcionarios	203	240
Laborales	803	685
	925	925

b) Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre de 2020, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 84.564 miles de euros (62.223 miles de euros en 2019), de los cuales 59.417 miles de euros (36.220 miles de euros en 2019) son derivados de contratos con clientes, 23.042 miles de euros son (23.042 miles de euros en 2019) derivados de asuntos jurídicos y el resto se derivan de otras causas. 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 2020 por los servicios de auditoría de cuentas de Grant Thornton S.L.P. ascendieron a 150 miles de euros sin incluir IVA (172 miles de euros en 2019).

Asimismo, los honorarios devengados durante el ejercicio 2020 y 2019 por otras sociedades de la red de Grant Thornton, S.L.P. asciende a cero euros.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

20. Partes vinculadas

a) Sociedades vinculadas

Las sociedades vinculadas con las que las sociedades del Grupo Correos han mantenido transacciones durante los ejercicios 2020 y 2019 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)
K Parcel	Sociedad puesta en equivalencia (China)



Los saldos deudores y acreedores mantenidos con las sociedades vinculadas detalladas en el cuadro anterior al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

	Clientes empresas grupo y puestas en equivalencia		Proveedores empresas grupo y puestas en equivalencia	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Grupo Rangel	4.290	4.391	(3.904)	4.563
K-Parcel Company Limited	4.638	-	-	-
Grupo SEPI resto	104	13	-	-
	9.032	4.404	(3.904)	4.563
	(Nota 11)	(Nota 11)	(Nota 16)	(Nota 16)

	Tesorería e intereses		Deudas a corto plazo		Créditos concedidos a largo plazo	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
SEPI	-	-	(500)	(1.820)	-	-
K-Parcel Company Limited	-	-	-	-	571	-
Grupo Rangel	-	2.023	-	(1.950)	-	-
	-	2.023	(500)	(3.770)	571	-
	(Nota 12)	(Nota 12)				



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
SEPI	93.258	483	(2.049)	(3.496)
	93.258	483	(2.049)	(3.496)

El detalle de los saldos fiscales con SEPI es el siguiente:

Saldo al 31/12/2020	Deudor	Acreedor
Telecom	-	(296)
Nexea	653	-
Grupo Correos Express	-	(1.753)
Correos:		
- SEPI Cuota Fiscal	92.162	-
- Retenciones y pagos a cta. 2019	210	-
- Retenciones y pagos a cta. 2020	232	-
Total (Nota 18)	93.258	(2.049)



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Saldo al 31/12/2019	Deudor	Acreedor
Telecom	-	(350)
Nexea	41	-
Grupo Correos Express	-	(1.820)
Correos:		
- SEPI Cuota Fiscal	-	(1.326)
- Retenciones y pagos a cta. 2017	232	-
- Retenciones y pagos a cta. 2018	210	-
Total (Nota 18)	483	(3.496)



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Las transacciones realizadas con las sociedades del Grupo SEPI y Grupo Rangel durante los ejercicios 2020 y 2019 son las siguientes:

	Ingresos Prestación de Servicios		Gastos de Explotación	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
SEPI	2	2	-	—
Grupo Rangel	5.376	5.806	1.825	2.482
Grupo SEPI resto	146	174	-	—
	5.524	5.982	1.825	2.482

	Ingresos Financieros	
	31/12/2020	31/12/2019
SEPI	-	44
	-	44

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 2020 y 2019 en transacciones inusuales y/o relevantes con las sociedades del Grupo Correos.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
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 2020 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 1.806 miles de euros (1.911 miles de euros en 2019), de los que 154 miles de euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante por la asistencia a Consejos (159 miles de euros en 2019), 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 2020 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

21. Combinación de negocios

La adquisición de CEP, la cual tiene el 100% de CEP II, se enmarcó 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 concluyó 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, ascendió a 11.220 miles de euros. Dicho importe fue 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 concluyó 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 pasó a tomar el control de CEP – Correos Express Portugal, S.A. y de CEP II, se determinó que Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) era 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:



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Euros (miles)

Valor Razonable Contraprestación Entregada

Pago en efectivo	11.050
Total, Contraprestación Entregada (1)	11.050

Euros (miles)

Activos Netos identificables adquiridos

Inmovilizado intangible (Nota 6)	11
Inmovilizado material (Nota 7)	117
Inversiones financieras a largo plazo	37
Activos por impuesto diferido	948
Provisiones L/P (Nota 15)	(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



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

El Grupo Correos contrató a un experto independiente para que realizara 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 registró 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 puso 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 fueron 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 las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 existía una contraprestación contingente que podría hacer que el precio final pagado por la adquisición detallada previamente se redujera en un máximo de 206 miles de euros, no pudiéndose incrementar el precio 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 definitiva.



22. Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2020 y 2019, así como el balance de situación y el estado de flujos de efectivo son los siguientes:

Ejercicio 2020				
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.583.399	405.423	(13.613)	1.975.209
Aprovisionamientos	(153.610)	(249.949)	8.241	(395.318)
Compensación SPU	60.000			60.000
Gastos de personal	(1.493.388)	(63.210)	2.105	(1.554.493)
Otros resultados	(349.852)	(83.775)	(18.246)	(451.873)
Resultado antes de impuestos	(353.451)	8.489	(21.513)	(366.474)
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	11.482	(25.328)	5.383



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Saldo al 31/12/2020

	Postales,Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Inmovilizado e inversiones inmobiliarias	1.404.480	62.746	-	1.467.226
Inversiones en empresas del grupo a largo plazo	167.522	-	(163.950)	3.572
Otros activos no corrientes	3.272	1.619	(28)	4.862
Activo por impuesto diferido	26.540	34.296	-	60.836
Activo No Corriente	1.601.814	98.661	(163.978)	1.536.496
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	601.886	102.974	(7.472)	697.388
Otros activos corrientes	24.823	13.103	(14.742)	23.184
Efectivo	41.157	3.311	-	44.467
Activo Corriente	667.866	119.388	(22.214)	765.040
Total Activo	2.269.680	218.049	(186.192)	2.301.535



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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	85.455	(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	655.468	94.590	(16.227)	733.831
Total Activo	2.206.073	180.045	(154.642)	2.231.477



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Saldo al 31/12/2020	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Fondos propios	1.057.673	52.902	(154.746)	955.829
Socios Externos	-	626	(294)	331
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	229.626	323	1.454	231.403
Patrimonio Neto	1.287.299	53.851	(153.586)	1.187.563
Provisiones a largo plazo	17.197	10.073	-	27.271
Pasivos por impuesto diferido	1.386	8.106	(28)	9.464
Otros pasivos no corrientes	76.542	5.894	(364)	82.072
Pasivo No Corriente	95.125	24.073	(392)	118.807
Deudas a corto plazo	364.544	5.860	-	370.404
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	505.910	113.099	(7.472)	611.537
Otros pasivos corrientes	16.802	11.166	(14.743)	13.225
Pasivo Corriente	887.256	130.125	(22.215)	995.166
Total Patrimonio Neto y Pasivo	2.269.679	208.049	(176.192)	2.301.536



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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	31.915	(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)	652.381
Total Patrimonio Neto y Pasivo	2.206.072	180.045	(154.640)	2.231.477



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Ejercicio 2020	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Actividades de Explotación				
Resultado del ejercicio antes de impuestos	(353.451)	8.488	(21.512)	(366.475)
Ajustes al resultado	42.279	6.390	28.590	77.259
Cambios en el capital corriente	(3.279)	2.358	(9.496)	(10.418)
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación	1.573	(2.258)	4.406	3.721
Total flujos de efectivo de las actividades de explotación	(312.878)	14.978	1.988	(295.913)
Actividades de inversión				
Pagos por inversiones	(95.366)	(18.091)	5.403	(108.054)
Cobros por inversiones	12.107	1.955	53	14.115
Total flujos de efectivo de las actividades de inversión	(83.259)	(16.136)	5.456	(93.939)
Actividades de financiación				
Total flujos de efectivo de las actividades de financiación	331.075	1.185	(7.440)	324.820,43
Variación de los tipos de cambio	8.909	-	-	8.909
Variación neta del efectivo o equivalentes	(56.153)	27	(2)	(56.128)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	97.310	3.284	-	100.594
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	41.157	3.311	-	44.466



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 y 2019 es el siguiente:

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Inversiones	4.765	3.682
Gastos		
Servicios de protección ambiental	126	196
Costes de gestión ambiental	149	67
Tasas e impuestos medioambientales	699	707
Costes de remediación	118	96
Costes de prevención	3.100	413
Total gastos	4.192	1.479

Durante el ejercicio se han recibido subvenciones de naturaleza medioambiental por importe de 390 miles de euros (12 miles de euros en 2019).

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 2010.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

24. Pasivos contingentes

En noviembre 2019 se recibió Acuerdo de incoación de expediente sancionador por la CNMC, en relación con los descuentos a grandes clientes, estando actualmente en fase de instrucción, sin que se haya recibido el Pliego de Cargos, que es en el que se concretan las supuestas infracciones y su tipificación. Del Acuerdo es posible que se derive una sanción en vía administrativa, que será recurrida en vía contencioso-administrativa ante la Audiencia Nacional. A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, no es posible hacer una cuantificación fiable de la sanción, al encontrarse en una fase inicial el procedimiento.

Con fecha 4 de junio de 2020, UNIPOST S.A.U. interpuso una demanda ante el Juzgado de lo Mercantil no 7 de Barcelona, en la que dicha sociedad ejercitaba una acción de responsabilidad extracontractual frente a la Sociedad dominante con la que pretende que se condene a la Sociedad a pagar a UNIPOST una indemnización de 301.259.464 euros, así como también al pago de los intereses desde la fecha de interposición de la demanda y de las costas del procedimiento.

A fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas está pendiente de presentarse el escrito de contestación a la demanda y aunque el riesgo se estima como posible, el procedimiento judicial está aún en una fase muy inicial, por lo que no se puede estimar una cantidad a provisionar, siendo aconsejable esperar a la presentación de la contestación a la demanda y la proposición y admisión de prueba.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

25. Hechos posteriores

Como consecuencia del mantenimiento de la situación originada por el COVID-19, el Grupo presenta unas necesidades de financiación continuadas en el tiempo para hacer frente a sus obligaciones de pago. Como consecuencia de ello, el 14 de enero de 2021 se ha iniciado el procedimiento de contratación, en la Sociedad dominante, de uno o varios préstamos bancarios por un importe total de 325 millones de euros y tendrán una duración de 3 años, con una única amortización a fecha de vencimiento. A la fecha se han recibido ofertas vinculantes por más de 1.000 millones de euros, habiéndose aprobado por el Consejo de Administración, de fecha 26 de febrero de 2021, la adjudicación a una entidad financiera por el importe solicitado. De esta forma se transformará la línea de crédito, detallada previamente, en un préstamo bancario con vencimiento a tres años, y con una única amortización del principal en el ejercicio 2024. Así, se ha conseguido minimizar el desequilibrio en el fondo de maniobra a futuro, mejorándose la estructura financiera del Grupo Correos, habiéndose puesto de manifiesto la capacidad de la Sociedad dominante para obtener financiación y minimizando por lo tanto el riesgo de liquidez y solvencia. Adicionalmente, se tiene intención de acudir nuevamente a la contratación de líneas de crédito que soporten necesidades adicionales de liquidez futuras, estimadas para el año 2021 en al menos aproximadamente 80 millones de euros.

A juicio de los administradores de la Sociedad dominante, salvo por lo detallado previamente, no se han puesto de manifiesto hechos posteriores al cierre que pudieran tener un impacto significativo en las presentes cuentas anuales consolidadas.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

+ 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 este 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, filial incorporada al Grupo desde abril de 2019, tras la adquisición del 51% de Rangel Expresso por parte de Correos Express. Con esta incorporación, el Grupo inició 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. La creación de estas 2 sociedades se ha materializado en el primer semestre del ejercicio 2020. Las empresas compartidas KCG Ecommerce Solutions Company Limited y K Parcel Company Limited realizan 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.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

2. Entorno de negocio y mercados

El ejercicio 2020 ha sido uno de los más complejos y desafiantes de las últimas décadas. Los efectos de la pandemia por COVID-19 se hicieron notar en todas las esferas de la vida pública y privada, incluido el entorno empresarial.

En España, una de las economías europeas más afectadas desde su comienzo, se ha producido una caída histórica del PIB –del 11% en el conjunto del año—, pese al intenso repunte de la actividad en el tercer trimestre. Las consecuencias más inmediatas han sido la pérdida de empleo, la desaparición de numerosas pymes y la reducción del consumo.

Las proyecciones económicas más recientes apuntan a que el PIB de la zona euro no retornará a su nivel previo a esta crisis hasta mediados de 2022, aunque el crecimiento podría reanudarse durante 2021, impulsado por los fondos europeos de recuperación y la mejora prevista en la situación sanitaria.¹

Mercado postal

Las circunstancias anteriormente mencionadas, aceleraron tendencias como la digitalización del consumo, de la producción, de la Administración pública y, sobre todo, de las comunicaciones personales y comerciales, acortando en décadas su implantación generalizada. Tal proceso no ha hecho más que intensificar la sustitución de las comunicaciones físicas que ya se viene produciendo desde hace décadas, acentuando en 2020

la caída de los volúmenes postales, que se duplicó con respecto a la observada en 2019.

Debido a la vinculación tradicional de la demanda postal con la evolución económica y a la imparable digitalización, se prevé que el descenso de los envíos de correspondencia y marketing siga siendo notable durante 2021. En contraposición, se espera también un crecimiento de los servicios digitales que oferta el Grupo Correos, como respuesta a las nuevas necesidades de la sociedad.

Correos es la única empresa del mercado postal que ofrece cobertura nacional a ciudadanos, empresas y Administraciones. Asimismo, como operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal, favorece la cohesión territorial y el acceso igualitario a las comunicaciones postales.

Este papel de la compañía como vertebrador del territorio y facilitador de las comunicaciones y los intercambios comerciales se vio reforzado el pasado año, especialmente durante el periodo de confinamiento de la población, en el que la distribución postal y de paquetería se convirtió más que nunca en un servicio esencial para la sociedad.

A pesar de ello, la restricción de la movilidad tuvo especial incidencia sobre el servicio y sobre el cumplimiento de los plazos de calidad de entrega en plazo fijados por la normativa postal. En la estricta observancia de los protocolos sanitarios y primando la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, Correos adoptó diversas medidas organizativas, como la adaptación de los procesos de recogida, clasificación y entrega o

¹ Banco de España (2021). Boletín económico. 4º trimestre de 2020.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

la reducción de aforos y horarios en la red de oficinas, de acuerdo a las recomendaciones de las autoridades competentes.

En el ejercicio 2020, la colaboración de la compañía en la celebración de las elecciones autonómicas en País Vasco y Galicia supuso también un enorme desafío añadido, no solo por la dotación de los recursos tecnológicos, materiales y humanos para el adecuado cumplimiento de las obligaciones de servicio público, sino también por la necesidad de adecuar los procesos operativos de las redes de distribución y oficinas a las nuevas exigencias sanitarias.

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 2020 esta tendencia se acentuó, registrando caídas superiores al 24%.

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 paquetería

La paralización económica mundial y los problemas en las cadenas de suministro globales, derivados fundamentalmente de las limitaciones a la movilidad, también provocaron una notable ralentización de los tráficos comerciales nacionales e internacionales, con gran impacto sobre el sector logístico y de paquetería. Los intercambios transfronterizos, especialmente con China, se vieron interrumpidos o demorados durante meses, repercutiendo en el cumplimiento de los plazos de entrega en el sector.

Asimismo, los operadores debieron asumir mayores costes operativos, derivados de los nuevos requerimientos sanitarios y de la escasez de rutas de transporte aéreo. Esto, unido a una disminución de las entregas B2B, sustituidas por las entregas B2C, incidió sobre los márgenes del sector.

En este complejo contexto, la Unión Europea acordó aplazar hasta el 1 de julio de 2021 la entrada en vigor de las medidas contempladas en la Directiva 2017/2455², para la desaparición de la exención del IVA a las importaciones extracomunitarias de envíos comerciales de bajo valor y la aplicación de importantes cambios en el despacho aduanero de esos envíos.

A esta transformación del marco aduanero europeo se suman los cambios derivados del Brexit, con la introducción desde 2021 de nuevos requerimientos y controles para los envíos transfronterizos entre el Reino Unido y el continente.

² Directiva (UE) 2017/2455, de 5 de diciembre de 2017, por la que se modifican la Directiva 2006/112/CE y la Directiva 2009/132/CE en lo referente a determinadas obligaciones respecto del impuesto sobre el valor añadido para las prestaciones de servicios y las ventas a distancia de bienes.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

Las restricciones a la movilidad, el miedo al contagio y la necesidad de las empresas de buscar nuevas maneras de vender sus productos o servicios también estimularon el auge del e-commerce. Con el fin de evitar contactos, los consumidores usaron el canal online como su principal modalidad de compra, acelerando su adopción masiva, incluso entre los compradores que hacían su primera incursión en el comercio electrónico. Durante el periodo de confinamiento más estricto (segundo trimestre), pese a que la facturación del sector e-commerce solo creció un 0,2% en términos interanuales (por la caída en las ventas del turismo), el volumen de transacciones marcó un nuevo récord histórico, con más de 244 millones de operaciones.³

Este proceso, que se prevé que continúe en el futuro, obligó al sector de la paquetería a ampliar y adaptar sus estructuras e infraestructuras a un mayor volumen de actividad no previsto. En este contexto, los nuevos sistemas de entrega no domiciliaria (como las redes de oficinas y de casilleros de paquetería Citypaq de Correos) aportaron una ventaja añadida.

De este modo, 2020 fue el año en el que se consolidó en España la entrega en terminales automáticos de paquetería, tanto por la mayor aceptación de los clientes, que valoraron la posibilidad de recoger sus envíos en lugares y horarios no concurridos, como por el estímulo de las Administraciones locales, interesadas en potenciar el reparto sostenible en los núcleos urbanos.

Asimismo, una atípica campaña navideña (por ser la más digital, temprana y prolongada hasta ahora), anticipada por los grandes vendedores

de e-commerce para estimular las ventas, obligó a los operadores de paquetería a adelantar el reforzamiento de sus plantillas, pero también permitió ampliar en unas semanas el plazo para atender una demanda tan concentrada habitualmente. Esto facilitó que el sector registrara cifras récord de volúmenes en este periodo.

Al mismo tiempo, los grandes vendedores de comercio electrónico, nacionales y extranjeros, continuaron impulsando el desarrollo de sus propias redes de reparto en España, no solo para reducir su dependencia de los proveedores de transporte, sino también para asegurar la total cobertura de sus necesidades logísticas en estos picos de mayor actividad comercial.

La pandemia ha estimulado la creciente conciencia medioambiental de los consumidores. La constatación de la conexión entre el entorno y la salud humana ha inducido al consumo de servicios más respetuosos con el medio ambiente, incluyendo la paquetería.

Esto, unido a los planes europeos de “recuperación verde”, llevó a las empresas del sector a acelerar sus proyectos de movilidad sostenible y eficiencia energética.

Sin embargo, el confinamiento también impulsó la mayor demanda de entregas en el mismo día, segmento de negocio en el que operan cada vez más plataformas de la economía colaborativa y empresas locales de mensajería. Aunque algunas de estas compañías ofrezcan realizar el reparto con medios de transporte “ecológicos”, lo cierto es que el impacto medioambiental de este tipo de entregas suele ser mayor (incremento

³ Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (08/01/2021). “El comercio electrónico superó en España los 12.000 millones de euros en el segundo trimestre de 2020”.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

del número de desplazamientos, con vehículos a media carga). En este sentido, Correos, siendo consciente del coste climático de la paquetería más urgente, trata de concienciar a sus clientes sobre un uso responsable de este tipo de servicios.

Mercado de las telecomunicaciones y servicios digitales

Al igual que el mercado de paquetería, el sector español de las telecomunicaciones se caracteriza por una elevada concentración de la oferta e intensa competencia multiservicio. En 2020, a pesar de la mayor demanda en el uso doméstico de telefonía e internet debido a los confinamientos, la caída del segmento B2B (que representa alrededor del 30% del negocio de las empresas del sector), por las dificultades económicas de las pymes, incidió sobre la facturación del sector.

De este modo, se mantuvo la tendencia descendente en los ingresos de ejercicios anteriores, debido al estrechamiento de los márgenes, en un escenario de mayor sensibilidad al precio de los clientes.

En el segmento B2C, desde hace años los esfuerzos comerciales de los operadores se centran en la venta de paquetes convergentes, que combinan conexiones fijas y móviles (servicios asociados de telefonía y banda ancha) y también, cada vez más, servicios de televisión de pago.

El Grupo Correos, a través de su filial Correos Telecom, ofrece a las principales compañías del sector servicios mayoristas (alquiler de infraestructuras, fibra oscura, conectividad de alta capacidad y

emplazamientos), especialmente útiles para el reforzamiento de las redes de estos operadores, así como servicios propios de acceso a Internet y a las nubes públicas. En su objetivo de diversificación de la actividad y rentabilización de infraestructuras, el Grupo está configurando su propia oferta de servicios minoristas (con telefonía y televisión de pago), cuya comercialización iniciará previsiblemente en 2021, completando su catálogo de servicios en este sector.

Por último, la entrada en vigor en 2021 de la Ley 4/2020⁴ ha creado el Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales (conocido como “tasa Google”). De entre los distintos servicios que grava esta nueva figura fiscal se incluyen los de intermediación en línea. En esta categoría se pueden entender incluidas algunas de las soluciones digitales ofertadas por Correos, aunque de momento se encuentran exentas, al no alcanzar el umbral mínimo de ingresos fijado por la normativa.

⁴ Ley 4/2020, de 15 de octubre, del Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

3. Objetivos y estrategia

La estrategia del Grupo Correos se sustenta sobre el fortalecimiento del servicio público; la diversificación (fundamentalmente a través de la paquetería, los servicios digitales y el negocio retail) y la expansión internacional.

La consecución de esos objetivos se articula a través de siete líneas de actuación, orientadas a sostener 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.

Durante el ejercicio 2020, el Grupo Correos realizó una revisión de su nuevo plan estratégico 2020- 2023, cuya implantación estaba prevista para el primer trimestre de 2020, con el fin de adaptarlo a las nuevas condiciones de mercado derivadas de la pandemia por COVID-19 y sus efectos económicos. De este modo, el Grupo ha actualizado su hoja de ruta para los próximos años, identificando y abordando los nuevos riesgos y oportunidades, con el fin de consolidar el proceso de transformación y garantizar la sostenibilidad empresarial a largo plazo.

4. Tendencias futuras

La irrupción de la pandemia ha acelerado la materialización de algunas tendencias que se pronosticaban para las próximas décadas, mientras que ha retrasado la evolución de otras. En este contexto de “nueva normalidad”, el Grupo Correos identifica diversos factores externos con impacto potencial a corto, medio o largo plazo sobre su actividad y sobre los mercados en los que opera, que pueden representar tanto un reto como una oportunidad.

A corto y medio plazo:

Retos para la recuperación económica

- Nuevas limitaciones a la movilidad y la actividad
- Descenso del consumo y notable endeudamiento público y privado
- Desaparición de empresas, riesgos financieros y de liquidez
- Fortalecimiento de las cadenas de suministros

Emergencia climática

- Demanda urgente de soluciones de logística urbana y movilidad sostenible
- Aceleración de la transición energética
- Aumento de la economía circular y los embalajes sostenibles
- Incremento de las exigencias de descarbonización

Digitalización de la economía y la sociedad

- Reducción de las comunicaciones postales y digitalización integral de las comunicaciones personales con la incorporación de la población “no nativa”



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

- Intensificación de la brecha digital
- Aplicación masiva de la robótica, IoT, *blockchain*, IA, e información en la nube a todas las fases de la cadena logística
- La protección de los datos personales y la ciberseguridad
- Nuevo impulso a la Administración electrónica
- Desarrollo del 5G, el *Big Data* y la conducción autónoma
- Expansión de la economía colaborativa

Consumidores más informados y concienciados

- Adopción completa de la economía digital y expansión del comercio electrónico
- Preocupación por la salud y la seguridad sanitaria
- Mayor predilección por el consumo local y sostenible
- Mayor sensibilidad al precio, mayor demanda de transparencia y

sensibilidad empresarial

- Desafíos demográficos y sociales
- 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

Compañías resilientes y responsables

- Papel creciente de las empresas en la respuesta a los retos sociales
- Generalización del teletrabajo
- Importancia de la salud, seguridad y bienestar de los empleados
- Mayores retos para la atracción y la retención del talento empresarial

A corto, pero también a medio/largo plazo:

Evolución legal y geopolítica

- La evolución del marco normativo europeo y español
- Incertidumbre macroeconómica y geopolítica
- El traspaso de la hegemonía económica hacia las nuevas potencias asiáticas

Transformación de los mercados

- Concentración empresarial en el mercado digital y desaparición de los límites entre negocio logístico y comercio electrónico
- Generalización de la impresión 3D
- Desarrollo de la *silver economy*



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

5. Valor económico generado y distribuido

Los efectos económicos de la pandemia durante 2020, con un descenso sin precedentes en la actividad empresarial y el consumo y un aumento de los costes operativos, tuvieron un impacto negativo sobre la cuenta de resultados de todas las empresas del Grupo. De este modo, el Grupo Correos finalizó el ejercicio con un resultado neto de -264,2 millones de euros, frente al beneficio de 13,4 millones de euros obtenido en 2019.

En dicho ejercicio el Grupo 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 102,3 millones de euros.

A pesar del aumento de la actividad de paquetería, ligado a una mayor demanda del sector de comercio electrónico, la caída registrada en el negocio postal tradicional provocó que la cifra neta de negocios del Grupo descendiera un 12,9%, hasta 1.975 millones de euros.

El pasado ejercicio Correos recibió 705 miles de 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. La filial del Grupo, Telecom, ha recibido 29 miles de euros en subvenciones a proyectos europeos.

6. Gestión de riesgos

Durante el ejercicio 2020 el Grupo Correos ha implantado un nuevo sistema de gestión integral de riesgos (ERM), de acuerdo con la metodología COSO II, tras la revisión integral de su mapa de riesgos corporativos y la adopción de algunas de las recomendaciones de la CNMV para una sólida gestión en esta materia. Este sistema se orienta a identificar, controlar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización.

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 tratamiento 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 52.000 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, especialmente en el contexto actual, o a la capacidad de retención del talento.

Est también relevante el riesgo medioambiental, por el impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, la creciente regulación nacional e internacional, 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.

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 2020 el Grupo Correos contaba con una plantilla media de 52.456 efectivos (FTE). La matriz, Correos, aportaba la mayor proporción, con 50.822 profesionales, de los que el 84% eran trabajadores y trabajadoras en régimen laboral y el 16%, personal funcionario.

Efectivos medios (<i>Full Time Equivalent</i>)	2020	2019
Correos	50.822	53.041
Correos Express	1.271	1.191
Correos Express Portugal	136	214
Correos Nexea	189	199
Correos Telecom	38	44





Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020.

9. Hechos posteriores

Como consecuencia del mantenimiento de la situación originada por el COVID-19, el Grupo presenta unas necesidades de financiación continuadas en el tiempo para hacer frente a sus obligaciones de pago. Como consecuencia de ello, el 14 de enero de 2021 se ha iniciado el procedimiento de contratación, en la Sociedad dominante, de uno o varios préstamos bancarios por un importe total de 325 millones de euros y tendrán una duración de 3 años, con una única amortización a fecha de vencimiento. A la fecha se han recibido ofertas vinculantes por más de 1.000 millones de euros, habiéndose aprobado por el Consejo de Administración, de fecha 26 de febrero de 2021, la adjudicación a una entidad financiera por el importe solicitado. De esta forma se transformará la línea de crédito, detallada previamente, en un préstamo bancario con vencimiento a tres años, y con una única amortización del principal en el ejercicio 2024. Así, se ha conseguido minimizar el desequilibrio en el fondo de maniobra a futuro, mejorándose la estructura financiera del Grupo Correos, habiéndose puesto de manifiesto la capacidad de la Sociedad dominante para obtener financiación y minimizando por lo tanto el riesgo de liquidez y solvencia. Adicionalmente, se tiene intención de acudir nuevamente a la contratación de líneas de crédito que soporten necesidades adicionales de liquidez futuras, estimadas para el año 2021 en al menos aproximadamente 80 millones de euros.

A juicio de los administradores de la Sociedad dominante, salvo por lo detallado previamente, no se han puesto de manifiesto hechos posteriores al cierre que pudieran tener un impacto significativo en las presentes cuentas anuales consolidadas.



Índice

Mensaje del
PresidenteHitos y
reconocimientosPrincipales magnitudes
e impactosMaterialidad y
contribución a los ODSEstado de información
no financieraCadena de valor
y negociosCuentas consolidadas
del Grupo Correos

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 2020 y 2019, por ser el más representativo del Grupo, es la siguiente:

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	16	19
Ratio de operaciones pagadas	15	20
Ratio de operaciones pendientes de pago	27	16
	Miles de euros	Miles de euros
Total pagos realizados	479.840	458.875
Total pagos pendientes	59.928	24.048

El Grupo Correos no mantiene acciones propias en cartera, ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros durante el ejercicio 2020.

El Grupo Correos ha realizado inversiones en I+D+i a lo largo del ejercicio 2020.



11. Estado de Información No Financiera

El “Estado de Información no Financiera 2020 del Grupo Correos” forma parte de este informe de gestión consolidado, el cual se presenta en documento separado de 79 hojas y el cual se formula con el presente informe de gestión consolidado.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS S.A., S.M.E. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTION CONSOLIDADOS DEL EJERCICIO ECONÓMICO CERRADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 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 90 (ambas inclusive) correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020, así como el Informe de Gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 11 (ambas inclusive) han sido sometidas para su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad celebrado el 11 de marzo de 2020. De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores proceden a firmar y prestar su conformidad a todos los documentos antes mencionados:

En Madrid a 11 de marzo de 2021

PRESIDENTE

D. Juan Manuel Serrano Quintana

VOCALES

D. Juan Manuel Algaba Gonzalo	D. David Benito Astudillo
D ^a Marta Fano González	D. Aquilino González Hernando
D ^a Noelia M ^a Gutiérrez Retuerto	D. Juan Emilio Maillo Belda
D. José Ángel Partearroyo Martín	D. Jaime Pérez de la Cruz
D ^a M ^a José Pérez Ruiz	D. Alberto Requena Navarro
D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo	D. Tomás Suárez-Inclán González
D ^a Belén Triana Reyes	D ^a Belén Villa Sánchez

